

ПРАВИЛА ЗА РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ

на

на "МЕТ Енерджи Трейдинг България" ЕАД ("МЕТ")

Тези Правила за работа с потребителите („Правила“) се издават на основание чл. 14 от Наредба № 3 за лицензиране на дейностите в енергетиката („Наредбата“).

С тези Правила се уреждат процедурите за работа с потребителите, реда и сроковете за получаване, разглеждане, проверка и отговор на подадени жалби, сигнали и предложения.

Като потребители на услугите, предоставяни от МЕТ, следва да се считат лицата, обвързани с МЕТ чрез договор за покупка на природен газ или които са в процес на преговори за сключване на такъв договор.

1. Всеки документ, постъпил в МЕТ и изходящ от потребител – клиент на МЕТ, следва да бъде регистриран във входящ регистър.
2. Входящите документи следва да бъдат разгледани от Експерт „Търговия с природен газ“ на МЕТ, който към деня на този документ е Стела Атанасова Атанасова, в рамките на деня на постъпването им и да бъдат квалифицирани от нея като (i) жалба, или (ii) друг документ, представляващ искане, запитване, предложение и т.н., чрез кратка резолюция върху документа. Експерт „Търговия с природен газ“ е координатор на работата по отговор на клиентски жалби и други документи.
3. След категоризацията на съответния документ, той следва да бъде изпратен от Експерт „Търговия с природен газ“ на отговорника по дейността на МЕТ в България.
4. Отговорникът от своя страна преценява областта, в която се изисква компетентност за отговор на съответния документ и го разпределя на служител на МЕТ, компетентен в съответната област. Отговорникът би могъл да разпредели документа и за себе си.
5. Ако документът е жалба, която е подадена до Комисия за енергийно и водно регулиране („КЕВР“) чрез МЕТ по реда на чл. 142 от Наредбата, съответният служител, на който е била разпределена, е длъжен в срок от 2 (два) дни да изрази в писмен вид становище по нея, което да изпрати на Експерт „Търговия с природен газ“.
6. Експерт „Търговия с природен газ“ следва да окомплектова преписката по жалбата, като приложи към нея самата жалба, становището на МЕТ по нея, изразено от съответния служител, доказателствата, приложени от жалбоподателя или събрани от МЕТ, и да я изпрати на КЕВР не по-късно от 7 (седем) дни след получаването ѝ.
7. Ако документът е жалба, която е адресирана до МЕТ, а не до КЕВР и не се изисква последващото ѝ изпращане до КЕВР, съответният служител, на който е била разпределена, е длъжен в рамките на 3 (три) работни дни от получаването ѝ да провери дали отговаря на изискванията на Наредбата, а именно:

- да е написана на български език;
 - да са посочени името и адресът на жалбоподателя и на МЕТ;
 - да е посочено в какво се състои искането;
 - да са изложени обстоятелствата по случая и да са представени доказателства, ако жалбоподателят разполага с такива;
 - да е подписана от жалбоподателя.
8. Ако жалбата не отговаря на изискванията по чл. 7 от настоящите Правила, служителят я връща на жалбоподателя с инструкции за коригирането ѝ, така че да отговаря на формалните изисквания, посочени по-горе.
 9. В рамките на 15 (петнадесет) работни дни от разпределянето/ получаването на коригираната по чл. 8. от Правилата жалба, съответният служител на МЕТ е длъжен да я разгледа по същество, да събере доказателства по нея и да състави доклад за фактите и исканията в нея заедно с предложение за решение по нея.
 10. При необходимост може да бъде организирана и среща с жалбоподателя, на която да бъдат обсъдени оплакванията му, основателността им и начините за удовлетворение на исканията му. Ако такава среща бъде организирана, срокът за съставяне на доклада от съответния служител на МЕТ следва да се удължи с времето, отнело организацията и провеждането на срещата, но не повече от 7 (седем) работни дни.
 11. Докладът, заедно с цялата преписка по жалбата, се представя на директора на МЕТ или на съответно посочено от него лице, който/което се произнася по жалбата не по-късно от 25 (двадесет и пет) работни дни от получаването/получаването на коригираната по чл. 8 от Правилата жалба. Срокът от 25 (двадесет и пет) работни дни се удължава с времето, отнело организацията и провеждането на среща с жалбоподателя, но не повече от 7 (седем) работни дни.
 12. Жалбоподателят следва да бъде уведомен за решението, взето по жалбата в писмен вид в срок от 3 (три) работни дни от произнасянето по жалбата.
 13. Ако постъпилият в МЕТ документ е сигнал, предложение, искане или някакъв друг подобен документ, различен от жалба, в рамките на 15 (петнадесет) работни дни се правят необходимите проверки и се набелязват мерки за действие, ако такива бъдат счестени за необходими от съответния служител на МЕТ.
 14. Подателят на документа следва да бъде уведомен за становището на МЕТ по сигнала, предложението, искането му в срок от 3 (три) работни дни след решение какви мерки ще бъдат взети за удовлетворяване на подателя.

Дата: _____ г.

За Дружеството:



Камен Ивчев





Петър Филдишев