

INFORMATIONSVERMERK FÜR DEN ENDKUNDEN

Alle Kunden können ihren Strom- und/oder Gaslieferanten frei wählen.

Mit Beitritt zu dem Ihnen vorgelegten Vertrag bzw. mit Unterzeichnung des entsprechenden Vertragsangebotes wechseln Sie auf den freien Markt/bleiben Sie weiterhin auf dem freien Markt.

Wenn Sie ein Gashaushaltskunde oder ein Kunde sind, der Anrecht auf den geschützten Versorgungsdienst hat (z. B. ein Haushaltskunde), ist der Verkäufer immer verpflichtet, Sie über die Möglichkeit zu informieren, dass Sie anstelle des gegenwärtigen Angebots die Anwendung der von der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt festgelegten wirtschaftlichen und vertraglichen Bedingungen beantragen können.

Wenn Sie ein Stromhaushaltskunde oder ein KMU¹ sind, haben Sie immer die Möglichkeit, beim zuständigen Betreiber des geschützten Grundversorgungsdienstes - anstatt des gegenwärtigen Angebots - die Aktivierung des Versorgungsdienstes zu den von der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt festgelegten wirtschaftlichen und vertraglichen Bedingungen zu beantragen.

Als Entscheidungshilfe für die Kunden hat die Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt einen Handelsverhaltenskodex erarbeitet, welcher genaue Verhaltensregeln für alle Verkaufsunternehmen festlegt. Weitere Informationen über den Handelsverhaltenskodex und über die Kundenrechte im Allgemeinen können Sie im Internet unter www.arera.it abrufen oder über die Grüne Nummer 800.166.654 erhalten.

Nachstehend sind die Informationen zusammengefasst, welche beim Vertragsangebot immer anzugeben sind.

Angaben zum Unternehmen und zum Handelsassistenten

Name des Unternehmens: **Alperia Smart Services GmbH**

Anschrift, gilt auch für die Übermittlung von schriftlichen Beschwerden oder für die Ausübung des Widerrufsrechts:

Zwölfmalgreienerstraße 8 - 39100 Bozen

Erkennungskodex oder Name des Handelsassistenten, der Sie kontaktiert hat:

Datum und Uhrzeit der Kontaktaufnahme:

Unterschrift des Handelsassistenten, der Sie kontaktiert hat:

Fälligkeiten und etwaige Kosten für die Vertragsaktivierung

Datum der voraussichtlichen Aktivierung:

Gültigkeit des Angebots:

Hinweis: Im Falle eines Vertragsangebotes an den Haushaltskunden oder eines KMU², wenn das Verkaufsunternehmen nicht die Annahme des Angebots innerhalb von 45 Tagen ab Unterzeichnung seitens des Kunden sendet, wird das Angebot als verfallen betrachtet.

Etwaige Kosten zu Lasten des Kunden: siehe Unterlagen zum Angebot

Vertragsinhalt

Der Vertrag, der Ihnen vorgelegt wird, muss unter anderem folgende Klauseln beinhalten:

- Dienstleistungspreis
- Vertragsdauer
- Verwendungsart der Ablesungsdaten
- Zahlungsmodus und -fristen
- Folgen bei nicht erfolgter Zahlung
- Etwaige verlangte Sicherheiten
- Modalitäten und Fristen für die Ausübung des Rücktrittsrechts
- Modalitäten für die Einholung von Informationen, die Einreichung einer Beschwerde und die Beilegung von Streitigkeiten mit dem Verkäufer

Unterlagen, die samt dieser Kurzinformation auszuhändigen sind

- Vertragskopie
- Vergleichstabelle der vorgesehenen geschätzten Jahreskosten (nur für Haushaltsendkunden und unter Ausschluss von nicht an die Allgemeinheit gerichteten Angeboten laut Komma 5.2 der Anlage A, Beschluss 51/2018/R/com.)

Widerrufsrecht

Falls Sie ein Haushaltskunde sind, ist das Widerrufsrecht (d. h. die Möglichkeit, Ihre Wahl zu widerrufen und die ursprünglichen Bedingungen beizubehalten) immer schriftlich auszuüben, und zwar innerhalb von:

- 14 Tagen ab **Vertragsabschluss**, wenn der Vertrag an einem anderen Ort als den Büros oder den Schaltern des Verkaufsunternehmens abgeschlossen wird (zum Beispiel, beim Kunden zu Hause oder in einem Handelszentrum);
- 14 Tagen ab Aushändigung des unterzeichneten Angebots im Falle eines Vertragsangebotes seitens des Kunden.

¹KMU: Unternehmen mit bis zu 50 Mitarbeitern und einem nicht höheren Umsatz von 10 Millionen Euro

²Im Falle eines Stromlieferungsangebots.

SOZIALBONUS

Der Sozialbonus für die Strom- und/oder Erdgaslieferung wurde eingeführt als soziale Maßnahme, um die Strom- und Erdgaskosten der Familien mit wirtschaftlicher Bedürftigkeit zu verringern und kann bei der eigenen Gemeinde beantragt werden.

Der Bonus ist auch für Fälle mit gesundheitlicher Bedürftigkeit vorgesehen, d.h. wenn in der Familiengemeinschaft eine Person mit schwerwiegenden Gesundheitsproblemen lebt, welche die Nutzung von lebenserhaltenden Geräten, die mit Strom gespeist werden, erfordern. Für weitere Informationen besuchen Sie die Webseite www.arera.it oder rufen Sie die Grüne Nummer 800.166.654 an.

Bonus auf die Gaslieferung

Ab Jänner 2009 ist der sogenannte 'Sozialbonus Gas' (d. h. die Ausgleichsregelung der von Haushaltskunden für die Gaslieferung getragenen Kosten) in Kraft getreten. Dieser Bonus, in Form eines Skontos in der Gasrechnung, ist von der Regierung mit dem Zweck eingeführt worden, Familien mit wirtschaftlicher Bedürftigkeit zu unterstützen und ihnen eine Einsparung bei den jährlichen Gaskosten zu ermöglichen.

Anspruch auf den Sozialbonus bei wirtschaftlicher Bedürftigkeit haben alle Haushaltskunden (Familien), welche Inhaber eines Stromlieferungsvertrages für ihre Hauptwohnung (meldeamtlicher Wohnsitz) sind mit einem Zähler, dessen Kaliberklasse nicht höher ist als G6, und bei welchen der Indikator für die Einkommens- und Vermögenslage der Familie (ISEE) 7.500,00 Euro oder weniger entspricht. Bei Familien mit mindestens 4 zu Lasten lebenden Kindern wird die ISEE-Schwelle auf 20.000 Euro angehoben.

Der Sozialbonus wird auch jenen Haushaltskunden anerkannt, die mit Erdgas betriebene Kondominialanlagen benutzen. In diesem Fall wird der Bonus nicht über die Rechnung ausbezahlt, sondern mittels hinterlegter Überweisung (bonifico domiciliato), der bei den Schaltern von Poste Italiane abgeholt werden kann.

Der Bonus ist für zwölf Monate gültig und es kann um Erneuerung angesucht werden, wenn die wirtschaftliche Bedürftigkeit weiterbesteht.

Um den Bonus in Anspruch nehmen zu können, muss bei der eigenen Wohnsitzgemeinde oder bei einer von dieser beauftragten Anstalt das entsprechende Antragsformular, ordnungsgemäß und vollständig ausgefüllt, eingereicht werden.

Die Antragsformulare können von der Internetseite der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt (ARERA) www.arera.it heruntergeladen werden.

Für ein korrektes Ausfüllen der Formulare wird Folgendes benötigt: alle Informationen über den Kunden und dessen Wohnsitz, sein Familienbogen und die wesentlichen Angaben zum Lieferungsvertrag (leicht aus den Stromrechnungen zu entnehmen) sowie die ISEE-Unterlagen.

Der Sozialbonus Gas ist außerdem mit dem Sozialbonus Strom kumulierbar.

Weitere Informationen

Weitere Informationen sind auf der Internetseite von ARERA www.arera.it abrufbar oder unter der Grünen Nummer 800.166.654 erhältlich.

INFORMATIONSSCHRIFT ÜBER DIE VERSICHERUNG DER GAS-ENDKUNDEN, WELCHE ÜBER LOKALE GASLEITUNGEN VERSORGT WERDEN (Beschluss der Regulierungsbehörde Nr. 223/2016/R/gas i.g.F.)

Im Sinne des Art. 5 der Anlage A zum Beschluss der ARERA Nr. 223/2016/R/gas i.g.F. weisen wir unsere werten Gas-Endkunden darauf hin, dass jede Person, die - auch gelegentlich - Methangas oder andere Gasarten benutzt, die über städtische Verteilernetze oder andere Transportnetze geliefert werden, kommt im Sinne des Beschlusses Nr. 223/2016/R/gas der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt automatisch in den Genuss des Versicherungsschutzes gegen Gasunfälle.

Der Versicherungsschutz gilt auf dem gesamten Staatsgebiet. Ausgeschlossen sind:

- a. die Methangas-Endkunden, die nicht in die Kategorie der Haushaltskunden oder der Kondominiums-Haushaltskunden mit einem Zähler, dessen Kalibergröße über G25 liegt, fallen (die Kalibergröße des Zählers ist in der Rechnung angegeben);
- b. Verbraucher von Methangas als Treibstoff.

Der Versicherungsschutz umfasst: Haftpflicht gegen Dritte, Brandfälle und Unfälle, die in den Anlagen und Geräten nach dem Übergabepunkt (Gaszähler) entstehen könnten. Die Versicherung wird vom CIG (Comitato Italiano Gas) zu Gunsten der Endkunden abgeschlossen.

Für weitere Informationen über den Versicherungsschutz und die Formulare, die für die Schadensmeldung zu benutzen sind, kann der Verbraucherschalter für Energie und Umwelt (Sportello per il consumatore Energia e Ambiente) telefonisch unter der Grünen Nummer 800 166 654 oder zu den auf der Website www.autorita.energia.it angegebenen Modalitäten kontaktiert werden.

Die vorgesehene Versicherungspolice für den Zeitraum 1. Januar 2017 - 31. Dezember 2020 ist auf der Webseite des CIG www.cig.it veröffentlicht.

Der gesetzliche Vertreter von Alperia Smart Services GmbH

Anlage A - Integrierender Bestandteil der Allgemeinen Lieferungsbedingungen - AUTOMATISCHE ENTSCHÄDIGUNGEN

QUALITÄTSSTANDARDS DES STROM- UND GASVERKAUFS

Die vorgesehenen Qualitätsindikatoren der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt (ARERA) sind eingeteilt nach allgemeinen und besonderen Standards. Die Missachtung eines besonderen Standards des Verkaufsdienstes hat die Auszahlung einer automatischen Entschädigung an den Antragsteller seitens Alperia Smart Services GmbH zur Folge, die dem Endkunden auf der ersten nützlichen Rechnung mittels Abzug von den zu Lasten gehenden Beträgen gutgeschrieben wird. Im Falle, dass der zu Lasten gehende Betrag der ersten Rechnung niedriger ist als das Ausmaß der automatischen Entschädigung, wird die Rechnung ein Guthaben zugunsten des Kunden aufweisen, das auf den nächsten Rechnungen in Abzug gebracht wird bis zur Erschöpfung des Guthabens, oder wird direkt ausbezahlt.

Die Höhe der kaufmännischen Qualität des Strom- und Gasverkaufsdienstes sind vom **TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE**; Einheitstext zur Qualitätsregelung der Strom- und Gasverkaufsdienste (TIQV) laut Beschluss 413/2016/R/com i.g.F. seitens der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt festgelegt. Die automatische Entschädigung, wenn geschuldet, wird dem Kunden innerhalb von 6 Monaten ab dem Datum des Erhalts der Anfrage um Leistungserbringung mit Ausnahme der Kunden, die eine viermonatliche Verrechnungsperiodizität haben, für die die Frist auf 8 Monate festgesetzt ist.

Die automatische Grundentschädigung beträgt 25 Euro und steigt im Verhältnis zur Verspätung in der Ausführung der Leistungserbringung wie nachfolgend angegeben:

- wenn die Ausführung der Leistungserbringung über dem Standard, aber innerhalb einer doppelten Zeit des Standards erfolgt, wird die Grundentschädigung entrichtet;
- wenn die Ausführung der Leistungserbringung über der doppelten Zeit des Standards, aber innerhalb einer dreifachen Zeit des Standards erfolgt, wird das Doppelte der Grundentschädigung entrichtet;
- wenn die Ausführung der Leistungserbringung über der dreifachen Zeit des Standards erfolgt, wird das Dreifache der Grundentschädigung entrichtet.

Besondere Standards der Handelsqualität des Strom- und Gasverkaufsdienstes

		Im Jahr 2019 erreichtes Niveau
Höchstfrist für begründete Antworten auf schriftliche Beschwerden	30 Kalendertage	99,75%
Höchstfrist für die Berichtigung der Fakturierung	60 Kalendertage	
	90 Kalendertage für Rechnungen mit viermonatlicher Periodizität	100%
Höchstfrist für die Berichtigung einer doppelten Fakturierung	20 Kalendertage	100%

Allgemeine Standards der Handelsqualität des Strom- und Gasverkaufsdienstes

Begründete Antworten auf schriftliche Anfragen um Auskünfte innerhalb von 30 Kalendertagen - Mindestprozentsatz	95%	100%
---	-----	------

Der Einheitstext Zahlungssäumigkeit Strom (**Testo Integrato morosità elettrica** - TIMOE Beschluss 258/2015/R/com i.g.F.) und der Einheitstext Zahlungssäumigkeit Gas (**Testo Integrato morosità gas** - TIMG - Beschluss ARG/gas 99/11 i.g.F.) sehen, außerdem, weitere automatische Entschädigungen in folgenden Fällen vor:

- Unterbrechung oder - für die Stromlieferung - Leistungsreduzierung wegen Zahlungssäumigkeit, obwohl keine Zahlungsmahnung geschickt wurde:
30 Euro
- Unterbrechung oder - für die Stromlieferung - Leistungsreduzierung wegen Zahlungssäumigkeit ohne Einhaltung der letzten Frist für die Zahlung:
20 Euro
- Unterbrechung oder - für die Stromlieferung - Leistungsreduzierung wegen Zahlungssäumigkeit ohne Einhaltung der Mindestfrist zwischen Fälligkeit der Zahlungsmahnung und dem Datum der Anfrage an den Verteiler zur Unterbrechung oder - für die Stromlieferung - zur Leistungsreduzierung infolge Zahlungssäumigkeit:
20 Euro

Die automatische Entschädigung, wenn geschuldet, wird dem Kunden innerhalb von 8 Monaten ab Eintreten der Lieferungseinstellung oder der Leistungsreduzierung ausbezahlt.

QUALITÄTSSTANDARDS DER GASVERTEILUNGSDIENSTE

Die vorgesehenen Qualitätsindikatoren der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt sind eingeteilt nach allgemeinen und besonderen Standards. Die Missachtung eines besonderen Standards des Verteilungsdienstes hat die Auszahlung einer automatischen Entschädigung seitens des Netzbetreibers zur Folge, die von Alperia Smart Services GmbH an den Endkunden mittels Abzug von den zu Lasten gehenden Beträgen auf der ersten nützlichen Rechnung weitergeleitet oder direkt ausbezahlt wird.

Die Höhe der kaufmännischen Qualität des Gasverteilungsdienstes ist in der Regulierung der Qualität der Gasverteilungs- und Messdienste für den Regulierungszeitraum 2020-2025 (**Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (RQDG)**, Anlage zum Beschluss 569/2019/R/gas vom 27. Dezember 2019 i.g.F.) festgelegt.

Besondere Standards der Handelsqualität des Gasverteilungsdienstes

◆ Höchstfrist für den Voranschlag bezüglich Durchführung von einfachen Arbeiten:	15 Arbeitstage
◆ Höchstfrist für den Voranschlag bezüglich Durchführung komplexer Arbeiten:	30 Arbeitstage
◆ Höchstfrist für die Durchführung einfacher Arbeiten:	10 Arbeitstage
◆ Höchstfrist für die Aktivierung der Lieferung:	10 Arbeitstage
◆ Höchstfrist für die vom Kunden beantragte Einstellung der Lieferung:	5 Arbeitstage
◆ Höchstfrist für die Wiederaufnahme der Lieferung nach Unterbrechung infolge Zahlungssäumigkeit:	2 Werkstage
◆ Höchstfrist für die Wiederaufnahme der Lieferung nach Unterbrechung infolge einer möglichen Gefahrensituation für die öffentliche Unversehrtheit:	2 Werkstage
◆ Höchstfrist für die Kontrolle der Messgruppe auf Anfrage des Endkunden:	20 Arbeitstage
◆ Höchstfrist für die Ersetzung der schadhafte Messgruppe:	5 Arbeitstage
◆ Höchstfrist für die Kontrolle des Lieferungsdruckes:	10 Arbeitstage
◆ Höchstfrist für die Wiederherstellung des entsprechenden Wertes des Lieferungsdruckes:	1 Kalendertag
◆ Maximale Zeitspanne für die Pünktlichkeit mit dem Endkunden bei Terminvereinbarungen (inklusive verschobener Termine):	2 Stunden
◆ Höchstfrist für die Erfassung der Messwerte bei zugänglicher Messgruppe:	Nach Kundentypologie laut Art. 14, Komma 14.1 TIVG

A) Für die Durchführung der Leistung über dem Standard, aber innerhalb einer doppelten Zeit des Standards, ist eine automatische Basisentschädigung in folgender Höhe vorgesehen:

35 Euro für Endkunden mit einer Messgruppe bis zur Klasse G6

70 Euro für Endkunden mit einer Messgruppe von Klasse G10 bis zur Klasse G25

140 Euro für Endkunden mit einer Messgruppe ab der Klasse G40

B) Für die Durchführung der Leistung über einer doppelten Zeit, aber innerhalb einer dreifachen Zeit des Standards, ist das Doppelte der automatischen Basisentschädigung vorgesehen.

C) Für die Durchführung der Leistung über einer dreifachen Zeit des Standards, ist das Dreifache der automatischen Basisentschädigung vorgesehen.

Allgemeine Standards der Handelsqualität des Gasverteilungsdienstes

Mindestprozentsatz von durchgeführten Anfragen für die Ausführung komplexer Arbeiten innerhalb eines maximalen Zeitraumes von 60 Arbeitstagen: **95%**

Mindestprozentsatz der begründeten Antworten auf schriftliche Beschwerden oder auf schriftliche Anfragen um Auskünfte in bezug auf den Gasverteilungs- und Messdienstes, die innerhalb von maximal 30 Kalendertagen mitgeteilt werden: **95%**

Geschätzter Kunde,

um die Zustellung der Rechnungen zu optimieren, hat Alperia Smart Services GmbH den Dienst

Online-Rechnung

eingrichtet.

Um diesen Dienst in Anspruch nehmen zu können, sind wenige einfache Schritte notwendig (falls Sie schon auf unserem Portal registriert sind, gehen Sie direkt zu Punkt 4):

- 1) Registrieren Sie sich auf der Webseite www.alperia.eu über das Feld "**Jetzt registrieren**" im Menü "**Login**" oder durch Prozedur "**Anmeldung**" im Menü "**Online Dienste**";
- 2) Geben Sie Ihren persönlichen **WEB-Code** und die **Kundennummer** (siehe unten) ein;
- 3) Wählen Sie Ihr persönliches Zugangspasswort und geben Sie es in das in das dafür vorgesehene Feld ein;

Wählen Sie im Menü **Einstellungen Online Rechnungen** den gewünschten Kommunikationskanal und geben sie Ihre E-Mail-Adresse oder Ihre Mobilnummer an, unter der Sie über die Ausstellung einer neuen Rechnung informiert werden möchten

Ab sofort werden Sie von Mal zu Mal, mittels der gewählten Kommunikationsart, über die Ausstellung einer Rechnung informiert und Sie können diese im Pdf-Format direkt heruntergeladen.

Wir weisen darauf hin, dass dieser Dienst die Übermittlung im Papier-Format ERSETZT.

Folgende Authentifizierungs-Kodexe ermöglichen Ihnen, sich für die Online-Dienste über das Portal www.alperia.eu zu registrieren:

WEB-Kode

Kundennummer

Diese beiden Kodexe werden Ihnen bei Abschluss des Vertrages oder mit der ersten Rechnung mitgeteilt

Für weitere Erläuterungen können Sie unsere Grüne Nummer 800 110 055 kontaktieren, und zwar von Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 16.00 Uhr und am Freitag von 8.00 bis 12.00 Uhr.

Wir danken Ihnen, dass Sie die Alperia Smart Services GmbH als Ihren Lieferanten den Vorzug gegeben haben, und verbleiben mit freundlichen Grüßen

Alperia Smart Services GmbH

Widerrufsrecht

Geschätzte Kundin,
Geschätzter Kunde,

wenn die Voraussetzungen gegeben sind, haben Sie Anrecht, innerhalb von 14 Tagen ab Abschluss - ohne Angabe einer Begründung - vom Vertrag zurückzutreten.

Um dieses Recht auszuüben, haben Sie uns Ihren Entschluss mittels ausdrücklicher Erklärung mitzuteilen und zwar:

- ▶ per Post an Alperia Smart Services GmbH, Zwölfmalgreiener Straße 8 - 39100 Bozen,
- ▶ per Fax an die Nummer 0471-987131
- ▶ oder per E-Mail an info@alperia.eu.

Hierfür können Sie auch das beigelegte Formular verwenden.

Nach Ablauf von 14 Tagen ab Vertragsabschluss gilt der Vertrag als endgültig angenommen und wir werden alles Notwendige für die Aktivierung der Lieferungen unternehmen.

Mit freundlichen Grüßen

ALPERIA SMART SERVICES GMBH

Formular für die Ausübung des Widerrufsrechts
(gemäß Art. 49, Absatz 1, Buchstabe h) des Verbraucherschutzkodexes)
(dieses Formular ausfüllen und übermitteln, wenn Sie vom Vertrag zurücktreten wollen)

An
Alperia Smart Services GmbH
Zwölfmalgreiener Straße 8
39100 Bozen
Fax Nr. 0471-987131
E-Mail-Adresse: info@alperia.eu

Betreff: Ausübung des Widerrufsrechts

Hiermit erkläre ich, (*Nachname*) _____ (*Vorname*) _____,
von meinem Lieferungsvertrag für nachfolgende/n Dienst/e zurücktreten zu wollen:

STROM

GAS

Abgeschlossen am _____

Name des Kunden _____

Anschrift des Kunden _____

Unterschrift des Kunden _____

Datum _____

Vordruck für die Einreichung einer Beschwerde gemäß Beschluss der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt ARG/com 413/2016/R/com i.g.F.

Die/Der Unterfertigte _____ wohnhaft in PLZ/Gemeinde _____

_____ Str./Platz _____

E-Mail-Adresse _____ Kundennummer _____ mit Bezug auf nachfolgenden Dienst:

Strom

Gas

Beide

hinsichtlich der Lieferungsadresse in PLZ/Gemeinde _____ Str./Platz _____

_____ POD/PDR _____ reicht bei Alperia Smart

Services GmbH untenstehende Beschwerde mit folgendem Gegenstand zum Inhalt ein:

Verträge	Zahlungssäumigkeit und Lieferungsunterbrechung	Markt
Verrechnung	Anschlüsse, Arbeiten und technische Qualität	Messung
Sozialbonus	Kaufmännische Qualität	Anderes

Kurze Beschreibung des beanstandeten Sachverhalts:

Wenn sich die Beschwerde auf eine Verrechnung von ungewöhnlichen Beträgen bezieht, die Eigenablesung und das Datum der Eigenablesung angeben:

Elektronischer Zähler	F1 _____	Kein elektronischer Zähler	F0 _____
nur für Strom	F2 _____	Für Strom/Gas	
	F3 _____		

Ablesungsdatum _____

Das Beschwerdeformular kann übermittelt werden:

- an die Postadresse 39100 Bozen, Zwölfmalgreienerstraße 8
- per Fax an die Nummer 0471 987 141
- an die elektronische Postadresse service@alperia.eu.

Alperia Smart Services GmbH verpflichtet sich, die schriftliche Beschwerde innerhalb von maximal 30 Kalendertagen ab Erhalt derselben zu beantworten. Sollte in der Beschwerde eine elektronische Postadresse angegeben werden, wird diese vorrangig für die Übermittlung der begründeten Antwort benutzt.

Bei Missachtung der oben angeführten Antwortzeiten, deren Ursache Alperia Smart Services GmbH zuzuschreiben ist, wird eine automatische Entschädigung von fünfundzwanzig (25) Euro entrichtet. Die Entschädigung steigt im Verhältnis zur Verspätung der Antwort:

- erfolgt die Antwort später als 30, aber binnen 60 Kalendertagen, wird eine Entschädigung von fünfundzwanzig (25) Euro entrichtet;
- erfolgt die Antwort später als 60, aber binnen 90 Kalendertagen, wird eine Entschädigung von fünfzig (50) Euro entrichtet;
- erfolgt die Antwort später als 90 Kalendertagen, wird eine Entschädigung von fünfundsiebzig (75) Euro entrichtet.

Datum _____

Unterschrift _____