

## 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 2014-2019 (**Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura gas per il periodo di regolazione 2014-2019 (RQDG)**, Beschluss 574/2013/R/gas vom 12. Dezember 2013 i.g.F.) festgelegt.

### Besondere Standards der kaufmännischen Qualität 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 des 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

**14 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.

(\*) Im Falle von Missachtung des Qualitätsstandards ist eine automatische Basisentschädigung von **35 Euro** vorgesehen.

### Allgemeine Standards der kaufmännischen Qualität 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%**

### Besondere und allgemeine Standards der kaufmännischen Qualität bezogen auf die Zeit der dem Verkäufer zu Verfügung zu stellenden Technischen Daten

a) Wenn die Daten vom Verkäufer aufgrund einer schriftlichen Beschwerde und schriftlicher Anfrage um Auskunft oder bei paritätischer Schlichtung beantragt werden:

Einholbare Daten mit Ablesung der Messgruppe: 10 Arbeitstage

Spezifischer Standard

Andere einfache technische Daten: 10 Arbeitstage

Spezifischer Standard

Andere komplexe technische Daten: 15 Arbeitstage

Spezifischer Standard

b) Wenn die Daten vom Verkäufer aufgrund einer vom Verkäufer per Telefon erhaltenen Beschwerde/Anfrage um Auskunft beantragt werden:

Einholbare Daten mit Ablesung der Messgruppe: 10 Arbeitstage in 95% der Fälle

Allgemeiner Standard

Andere einfache technische Daten: 10 Arbeitstage in 95% der Fälle

Spezifischer Standard

Der **Einheitstext der Anordnungen seitens der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt hinsichtlich der Verrechnung des Detailverkaufs für Strom- und Gaskunden (Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per Energia Reti e Ambiente di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i Clienti di energia elettrica e di gas naturale; TIF - Beschluss 463/2016/R/com i.g.F.)** sieht in allen Fällen, in denen der Gasverteiler dem Verkäufer die für die Lieferungsbeendigung zweckmäßigen Messdaten - außer bei Verkäuferwechsel, der sich von der Lieferungsersetzung auf aktiven Übergabepunkten unterscheidet - nach Ablauf einer Zeit von über 30 Tagen ab dem Tag der Lieferungsbeendigung zur Verfügung stellt, eine automatische Entschädigung von 35 Euro seitens des Gasverteilers vor, die dem Kunden mittels des Verkäufers anerkannt wird.