

QUALITÄTSSTANDARDS DER STROMVERTEILUNGSDIENSTE

Die vorgesehenen Qualitätsindikatoren der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt (ARERA) sind eingeteilt nach allgemeinen und besonderen Standards. Die Missachtung eines besonderen Standards des Stromverteilungsdienstes 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 Stromverteilungsdienstes sind im Einheitstext zur Output-based Regulierung der Stromverteilungs- und Strommessdienstes für den Zeitraum 2016-2013 (**Testo Integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica** per il periodo di regolazione 2016-2023; TIQE; Beschluss 646/2015/R/eel i.g.F.) seitens der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt festgelegt.

Besondere Standards der kaufmännischen Qualität des Stromverteilungsdienstes in Niederspannung

- ◆ Höchstfrist für den Vorschlag bezüglich Durchführung von Arbeiten auf NS-Leitungen für Standard Anschlüsse: **15 Arbeitstage**
- ◆ Höchstfrist für den Vorschlag bezüglich Durchführung von Arbeiten auf NS-Leitungen für provisorische Anschlüsse: **10 Arbeitstage**
- ◆ Höchstfrist für die Durchführung einfacher Arbeiten für Standard Anschlüsse: **10 Arbeitstage**
- ◆ Höchstfrist für die Durchführung einfacher Arbeiten für provisorische Anschlüsse mit einer verfügbaren Leistung vor und nach der Aktivierung bis maximal 40 kW und einem maximalen Abstand von 20 Meter von den permanent bestehenden Netzanlagen: **5 Arbeitstage**
- ◆ Höchstfrist für die Durchführung einfacher Arbeiten für provisorische Anschlüsse mit einer verfügbaren Leistung vor und nach der Aktivierung über 40 kW und/oder einem maximalen Abstand über 20 Meter von den permanent bestehenden Netzanlagen: **10 Arbeitstage**
- ◆ Höchstfrist für die Aktivierung der Lieferung: **5 Arbeitstage**
- ◆ Höchstfrist für die vom Kunden beantragte Einstellung der Lieferung: **5 Arbeitstage**
- ◆ Höchstfrist für die Wiederaufnahme der Lieferung nach Unterbrechung infolge Zahlungssäumigkeit: **1 Werktag⁽⁹⁾**
- ◆ Maximale Zeitspanne für die Pünktlichkeit mit dem Endkunden bei Terminvereinbarungen (inklusive verschobener Termine): **2 Stunden**
- ◆ Höchstfrist für die Wiederherstellung der Lieferung bei Schaden der Messgruppe: **3 Stunden⁽¹⁾ - 4 Stunden⁽²⁾**
- ◆ Höchstfrist für die Mitteilung der Ergebnisse von Kontrollen der Messgruppe auf Anfrage des Endkunden: **15 Arbeitstage⁽³⁾**
- ◆ Höchstfrist für die Ersetzung der schadhaften Messgruppe: **15 Arbeitstage⁽³⁾**
- ◆ Höchstfrist für die Mitteilung der Ergebnisse von Kontrollen der gelieferten Spannung auf Anfrage des Endkunden: **Arbeitstage⁽³⁾**
- ◆ Höchstfrist für die Wiederherstellung des korrekten Wertes der gelieferten Spannung: **50 Arbeitstage⁽³⁾**
- ◆ Höchstfrist zur Durchführung komplexer Arbeiten: **50 Arbeitstage**

⁽⁹⁾ Bei einer Reduzierung der bereitgestellten Leistung auf 15% der Vertragsleistung, wird als Standard 1 Arbeitstag angewandt;

⁽¹⁾ Anfragen, welche an Werktagen zwischen 8.00 Uhr und 18.00 Uhr eingehen; im Falle einer gleichzeitigen Anfrage eines Termins bei der Meldung eines Schadensfalls, wird die vereinbarte Uhrzeit mit einer Toleranzgrenze von 2 Stunden angewandt;

⁽²⁾ Anfragen welche an Ruhetagen oder an Werktagen zwischen 18.00 Uhr und 8.00 Uhr eingehen; im Falle einer gleichzeitigen Anfrage eines Termins bei der Meldung eines Schadensfalls, wird die vereinbarte Uhrzeit mit einer Toleranzgrenze von 2 Stunden angewandt;

⁽³⁾ Wird auch für Stromerzeuger in NS angewandt

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 Haushaltskunden - 70 Euro für den Nicht-Haushaltskunden**

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 kaufmännischen Qualität des Stromverteilungsdienstes in Niederspannung

Mindestprozentsatz der begründeten Antworten auf schriftliche Beschwerden oder auf schriftliche Anfragen um Auskünfte in bezug auf den Stromverteilungs- und Strommessdienst, die innerhalb von maximal 30 Kalendertagen zur Verfügung gestellt werden ⁽¹⁾: **95%**

⁽¹⁾ Wird auch für Stromerzeuger in NS

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 l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico in materia 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 die Auszahlung einer automatischen Entschädigung von 10 Euro seitens des Verteilers vor, die dem Kunden mittels des Verkäufers anerkannt wird, wenn der Verteiler - für Kunden mit Zählern, deren Ablesung laut TIS in unterschiedlichen Zeitzonen erhoben wird, bzw. bei Vorhandenseins eines in Betrieb genommenen elektronischen Zählers für die Erhebung des bezogenen Stroms in den unterschiedlichen Zeitzonen - für 2 (zwei) aufeinanderfolgende Monate ausschließlich geschätzte Messdaten zur Verfügung gestellt hat.

Weiters ist in allen Fällen, in denen der Stromverteiler dem Verkäufer die für die Lieferungsbeendigung zweckmäßigen Messdaten - außer bei Verkäuferwechsel, der sich vom Switching 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 Stromverteilers vorgesehen, die dem Kunden mittels des Verkäufers anerkannt wird.