

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 kaufmännischen Qualität des Strom- und Gasverkaufsdienstes

Im Jahr 2018 erreichtes Niveau

Höchstfrist für begründete Antworten auf schriftliche Beschwerden	30 Kalendertage	100%
Höchstfrist für die Berichtigung der Fakturierung	60 Kalendertage	100%
Höchstfrist für die Berichtigung einer doppelten Fakturierung	90 Kalendertage für Rechnungen mit viermonatlicher Periodizität 20 Kalendertage	100%

Allgemeine Standards der kaufmännischen Qualität des Strom- und Gasverkaufsdienstes

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

Indikatoren und Qualitätsstandards der Call Center

Zugänglichkeit des Dienstes (AS)	>= 95%
Durchschnittliche Wartezeit (TMA)	<= 180 Sekunden
Dienstniveau (LS)	>= 85%

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 automatisch Entschädigungen in folgenden Fällen vor:

Stromunterbrechung oder -reduzierung wegen Zahlungssäumigkeit, obwohl keine Zahlungsmahnung geschickt wurde: **30 Euro**

Stromunterbrechung wegen Zahlungssäumigkeit ohne Einhaltung der letzten Frist für die Zahlung: **20 Euro**

Stromunterbrechung wegen Zahlungssäumigkeit ohne Einhaltung der Höchstfrist zwischen dem Ausstellungsdatum der Zahlungsmahnung und der Übergabe an den Postzustellungsdienst, falls das genaue Zustelldatum nicht belegt werden kann: **20 Euro**

Stromunterbrechung wegen Zahlungssäumigkeit ohne Einhaltung der Mindestfrist zwischen Fälligkeit der Zahlungsmahnung und dem Datum der Anfrage an den Verteiler zur Unterbrechung infolge Zahlungssäumigkeit: **20 Euro**

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

Kaufmännischer Verhaltenskodex für den Strom- und Gasverkauf an den Endkunden, Beschluss 366/2018/R/com i.g.F.

Für Kunden mit einem Lieferungsvertrag zu den wirtschaftlichen Bedingungen des freien Marktes, die ausschließlich Inhaber von Lieferungspunkten in Niederspannung und/oder einen Gesamtgasverbrauch aufweisen, der nicht höher als 200.000 Sm³/Jahr ist, findet aufgrund des kaufmännischen Verhaltenskodexes bei Missachtung die Auszahlung von automatischen Entschädigungen auch in folgenden Fällen Anwendung:

- ◆ Fehlende schriftliche Mitteilung an den interessierten Kunden über die einseitige Änderung von spezifischen Vertragsklauseln und aus rechtfertigendem Grund notwendig, sodass die Mitteilung dem Kunden mit einer nicht geringeren Frist als 3 Monate vor Beginn der Änderungen einlangt: **30 Euro**
- ◆ Fehlende schriftliche Mitteilung an den interessierten Kunden über die einseitige Änderung von spezifischen Vertragsklauseln laut vorherigem Punkt mit anderen Unterlagen als die Rechnung, außer im Falle, dass die Änderung eine Reduzierung der ursprünglich vorgesehenen Entgelte mit sich bringt: **30 Euro**

Die automatische Entschädigung, wenn geschuldet, wird dem Kunden innerhalb von 8 Monaten ab Datum der Missachtung.

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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 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.) regelt weitere Kriterien für die Auszahlung von automatischen Entschädigungen, die dem Kunden in ersten nachfolgenden Rechnung anzuerkennen sind, und die Einhaltung eines allgemeinen Qualitätsstandards über Schätzungen der verrechneten Strom- und Gasverbräuche:

a) Vorgesehene Höchstfrist für die Ausstellung der periodischen Rechnung:

innerhalb einer Frist von 45 Kalendertagen berechnet ab dem letzten in derselben Rechnung verwendeten Verbrauchstag: 40 Kalendertage

b) Vorgesehene Höchstfrist für die Ausstellung der Endabrechnung:

1. innerhalb dem zweiten Tag vor dem Ablauf von sechs Wochen beginnend ab dem Datum der Lieferungsbeendigung, wenn im Lieferungsvertrag die Ausstellung der elektronischen Rechnung vorgesehen ist
2. innerhalb dem achten Tag vor dem Ablauf von sechs Wochen beginnend ab dem Datum der Lieferungsbeendigung in den anderen als im vorherigen Punkt angeführten Fällen

Im Falle von Missachtung der vorgesehenen Höchstfrist für die Ausstellung der periodischen Rechnung, wie unter Buchstabe a), sind folgende Entschädigungen vorgesehen:

Bei einer Verspätung bis zu 10 (zehn) Kalendertagen: **6 Euro**

Bei Verspätungen über 5 (fünf) Kalendertagen bis 45 (fünfundvierzig) Kalendertagen: **2 Euro bis zu einem Maximum von 20 Euro**

Bei einer Verspätung zwischen 46 (sechszwanzig) und 90 (neunzig) Kalendertagen: **40 Euro**

Bei einer Verspätung über 90 (neunzig) Kalendertagen: **60 Euro**

Im Falle von Missachtung der vorgesehenen Höchstfrist für die Ausstellung der Endabrechnung, wie unter Buchstabe b), sind folgende Entschädigungen vorgesehen:

Bei einer Verspätung bis zu 10 (zehn) Kalendertagen: **4 Euro**

Bei Verspätungen für alle weiteren 10 (zehn) Kalendertage bis 90 (neunzig) Kalendertagen oder höher: **2 Euro bis zu einem Maximum von 22 Euro**

Indikator: Auswirkung der geschätzten Verbräuche gegenüber den tatsächlichen Verbräuchen

Strom <= 50%

Erdgas <= 75%

Der Einheitstext zur Output-based Regulierung der Stromverteilungs- und Strommessdienstes für den Zeitraum 2016-2019 (**Testo Integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica** per il periodo di regolazione 2016-2019; TIQE; Beschluss 646/2015/R/eel i.g.F.) und die Regulierung der Qualität der Verteiler- und Messdienste Gas für den Zeitraum von 2014-2019 (**Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014-2019**; RQDG; Beschluss 574/2013/R/gas i.g.F.) legen fest, dass der Verkäufer, wenn er eine vom Kunden erhaltene Anfrage um Leistungserbringung dem Verteiler weiterzuleiten ist, dies innerhalb von zwei Arbeitstagen ab Erhalt vornehmen muss. Ebenso muss die Übermittlung der Mitteilung über das Ergebnis der Leistungserbringung oder von anderen Unterlagen seitens des Verkäufers an den Kunden innerhalb von zwei Arbeitstagen ab Datum des Erhalts vom Verteiler erfolgen, außer im Falle von Reaktivierung der Lieferung infolge von Einstellung wegen Zahlungssäumigkeit. Infolge der Zahlung seitens des Kunden an den Verkäufer der geschuldeten Beträge oder des Nachweises vom Zahlungsbeleg über die erfolgte Zahlung der geschuldeten Beträge, mittels geeigneter Unterlagen, ist der Verkäufer verpflichtet, in bezug auf jede Rechnung, die eine Anfrage um Lieferungseinstellung wegen Zahlungssäumigkeit zur Folge hatte, die Anfrage um Reaktivierung der Lieferung seitens des eigenen Endkunden umgehend mittels Fax oder telematisch an den Verteiler weiterzuleiten. Wenn die Erbringung des Nachweises über die erfolgte Bezahlung beim Verkäufer werktags nach 18.00 Uhr einlangt, kann die Weiterleitung am darauffolgenden Tag durchgeführt werden.