

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.

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 herunterladen.

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

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 Stromlieferung

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

Anspruch auf den Sozialbonus bei wirtschaftlicher Bedürftigkeit haben alle Haushaltskunden (Familien), welche Inhaber eines Stromlieferungsvertrages für ihre Hauptwohnung (meldeamtlicher Wohnsitz) sind 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 Bonus wird für 12 Monate gewährt. Die Erneuerung kann bei unveränderter finanzieller Notlage beantragt werden.

Anspruch auf den Sozialbonus bei gesundheitlicher Bedürftigkeit haben hingegen alle Haushaltskunden (Familien) mit Familienmitgliedern in kritischem Gesundheitszustand, welche strombetriebene, medizinisch-therapeutische Geräte mit lebenserhaltender Funktion verwenden müssen.

Die Sozialbonuse für wirtschaftliche und/oder gesundheitliche Bedürftigkeit sind kombinierbar, sofern die entsprechenden Voraussetzungen vorhanden sind.

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.

Für die Beantragung des Sozialbonus für gesundheitliche Bedürftigkeit ist die Bescheinigung des Südtiroler Sanitätsbetriebs unerlässlich, während die ISEE-Unterlagen nicht notwendig sind.

Weitere Informationen

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

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:

- 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.

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^(*)**
- ◆ 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**

^(*) 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 Strommessungsdienst, 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 Vorhandensein 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.

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 _____

