

Fernwärmedienst

Indikatoren der Handelsqualität - Indikatoren der Qualität des Messdienstes - automatische Entschädigungen

Die Indikatoren der **Handelsqualität hinsichtlich des Fernwärmedienstes** sind von der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt in der Anlage A zum Beschluss 526/2021/R/tlr i.g.F. vom 23. November 2021 mit Inhalt "Regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2025" (Einheitstext RQCT) definiert, während die Indikatoren der Qualität des Messdienstes in der Anlage A zum Beschluss 478/2020/R/tlr i.g.F. vom 17. November 2020 mit Inhalt "Regolazione della misura nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2024" (Einheitstext TIMT) definiert sind.

Zwecks ihrer Anwendung werden 3 Kundentypologien unterschieden:

- i. Kunden kleinerer Dimension: Kunden mit einer vertraglichen Leistung bis 50 kW;
- ii. Kunden mittlerer Dimension: Kunden mit einer vertraglichen Leistung über 50 kW und bis zu 350 kW;
- iii. Kunden größerer Dimension: Kunden mit einer vertraglichen Leistung über 350 kW.

Die **Indikatoren der Handelsqualität** werden nicht auf Leistungen angewandt, wenn der Antragsteller a) eine vertragliche Leistung über 350 kW besitzt oder einen Anschluss mit einer vertraglichen Leistung über diesen Wert beantragt; b) auf Flughafengeländen untergebracht ist, wo der Betreiber den Wärmedienst aufgrund einer Konzession mit dem Amt für Zivilluffahrt (Ente Nazionale per l'Aviazione Civile) liefert. Die **Indikatoren der Qualität** des Messdienstes werden nicht auf Kunden größerer Dimension angewandt.

Die Indikatoren der Handelsqualität sind in Besondere und Allgemeine Standards unterteilt. Die Fälle von Missachtung der Qualitätsstandards sind wie folgt klassifiziert:

- a) Ursachen höherer Gewalt, wie Handlungen/Akten Öffentlicher Ämter, außergewöhnliche Naturereignisse, für die seitens der zuständigen Behörde der Notstand verhängt wird, ausgerufene Streiks ohne der vom Gesetz vorgesehenen Vorankündigungsfrist, fehlende Erlangung von Genehmigungsunterlagen;
- b) Ursachen, die dem Antragsteller oder Dritten zuzuschreiben sind, bzw. Schäden oder Hindernisse, die von Dritten verursacht werden;
- c) Ursachen, die dem Betreiber des Fernwärmedienstes zuzuschreiben sind, wie alle anderen Ursachen, die nicht unter den Buchstaben a) und b) angeführt sind.

Besondere Qualitätsstandards für den Fernwärmedienst

Der Besondere Qualitätsstandard ist das Qualitätsniveau bezogen auf die einzelne Leistung, die dem einzelnen Kunden zu gewährleisten ist. Die Missachtung führt zu einer Entrichtung einer Automatischen Entschädigung seitens des Betreibers des Fernwärmedienstes unter Ausschluss nachfolgender Fälle:

- wenn die Missachtung des Besonderen Qualitätsstandards auf eine der Ursachen unter den oben angegebenen Buchstaben a) und b) fällt;
- wenn dem Kunden im Kalenderjahr bereits eine Entschädigung für die Missachtung desselben Besonderen Standards entrichtet wurde;
- im Falle von Beschwerden oder anderen Mitteilungen, für welche die Identifizierung des Kunden nicht möglich ist, weil die vorgesehenen Mindestinformationen nicht enthalten sind.

In den Fällen, in denen der Kunde als zahlungssäumig aufscheint, kann der Lieferant die Auszahlung der automatischen Entschädigung bis zur Bezahlung der geschuldeten Beträge aussetzen.

Tabelle 1 - Besondere Standards der Handelsqualität - RQCT Art. 20

Indikatoren	Besonderes Qualitätsniveau	Entschädigung für die Ausführung über dem Zeitstandard, aber innerhalb eines doppelten Zeitstandards		Entschädigung für die Ausführung über einem doppelten Zeitstandard, aber innerhalb einer dreifachen Zeit		Entschädigung für die Ausführung über dem dreifachen Zeitstandard	
		Für Kunden kleinerer Dimension	Für Kunden mittlerer Dimension	Für Kunden kleinerer Dimension	Für Kunden mittlerer Dimension	Für Kunden kleinerer Dimension	Für Kunden mittlerer Dimension
Höchstfrist für die Durchführung einfacher Arbeiten	15 Arbeitstage	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €
Endtermin für die Durchführung von komplexen Arbeiten	Innerhalb des vom Betreiber im Kostenvoranschlag angegebenen Datums	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €
Höchstfrist für die Aktivierung der Lieferung	7 Arbeitstage	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €
Höchstfrist für die Wiederaufnahme der Lieferung nach Unterbrechung infolge Zahlungssäumigkeit	2 Werktage	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €
Höchstfrist für die vom Kunden beantragte Einstellung der Lieferung	5 Arbeitstage	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €

Endtermin für die Durchführung der Abtrennung	Innerhalb des vereinbarten Datums	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €
Höchstfrist der begründeten Antwort auf schriftliche Beschwerden	30 Kalendertage	30,00 €	30,00 €	60,00 €	60,00 €	90,00 €	90,00 €

Die Anfragen um **Wiederaufnahme der Lieferung**, welche dem Betreiber an den Tagen von Montag bis Mittwoch nach 18.00 Uhr und an den Tagen vom Donnerstag und Freitag nach 14.00 Uhr einlangen, können vom Betreiber behandelt werden, als ob sie am darauffolgenden Tag eingereicht worden wären.

Alle anderen Anfragen, welche dem Betreiber in den Arbeitstagen nach 18.00 Uhr einlangen, können vom Betreiber behandelt werden, als ob sie am darauffolgenden Tag eingereicht worden wären.

Tabelle 2 - Besondere Standards der Qualität des Messdienstes - TIMT Art. 18

Indikatoren	Besonderes Qualitätsniveau	Entschädigung für die Ausführung über dem Zeitstandard, aber innerhalb eines doppelten Zeitstandards		Entschädigung für die Ausführung über einem doppelten Zeitstandard, aber innerhalb einer dreifachen Zeit		Entschädigung für die Ausführung über dem dreifachen Zeitstandard	
		Für Kunden kleinerer Dimension	Für Kunden mittlerer Dimension	Für Kunden kleinerer Dimension	Für Kunden mittlerer Dimension	Für Kunden kleinerer Dimension	Für Kunden mittlerer Dimension
Höchstfrist für die Überprüfung der Messgruppe	15 Arbeitstage	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €
Höchstfrist für die Mitteilung der Ergebnisse von Kontrollen der Messgruppe	10 Arbeitstage, wenn vor Ort durchgeführt	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €
	30 Arbeitstage, wenn nicht vor Ort durchgeführt						
Höchstfrist für die Ersetzung der schad- oder fehlerhaften Messgruppe	15 Arbeitstage	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €

Allgemeine Standards der Handelsqualität für den Fernwärmediendienst

Der Allgemeine Qualitätsstandard ist das Qualitätsniveau in Prozent bezogen auf die Gesamtheit aller den Kunden sicherzustellenden Leistungen.

Tabelle 2 - Allgemeine Standards der Handelsqualität - RQCT Art. 21

Indikatoren	Allgemeines Qualitätsniveau
Mindestprozentsatz von Kostenvoranschlägen für die Durchführung einfacher Arbeiten, die innerhalb einer Zeit von zehn (10) Arbeitstagen ab der diesbezüglichen Anfrage ausgearbeitet werden	90 %
Mindestprozentsatz von Kostenvoranschlägen für die Durchführung komplexer Arbeiten, die innerhalb einer Zeit von zehn (10) Arbeitstagen ab der diesbezüglichen Anfrage ausgearbeitet werden	90 %
Mindestprozentsatz der Einhaltung der Verfügbarkeitsspanne für die Terminvereinbarung von zwei (2) Stunden	90 %
Mindestprozentsatz von Antworten auf schriftliche Anfragen um Auskünfte, die innerhalb einer Höchstfrist von dreißig (30) Kalendertagen ab der diesbezüglichen Anfrage erfolgen	90 %

Im Jahr 2020 erreichtes Niveau

Leistung	Typ	Niveau	Im Jahr 2020 erreichtes Niveau
Durchführung einfacher Arbeiten	Besonders	Höchstfrist von 15 Arbeitstagen	100%
Durchführung komplexer Arbeiten	Besonders	Innerhalb des vom Betreiber im Kostenvoranschlag angegebenen Datums	77%
Aktivierung der Lieferung	Besonders	Höchstfrist von 7 Arbeitstagen	96%
Wiederaufnahme der Lieferung nach Unterbrechung infolge von Zahlungssäumigkeit	Besonders	Höchstfrist von 2 Werktagen	100%
Beantragte Einstellung der Lieferung auf Anfrage des Kunden	Besonders	Höchstfrist von 5 Arbeitstagen	100%
Begründete Antwort auf schriftliche Beschwerden	Besonders	Höchstfrist von 30 Kalendertagen	100%
Kostenvoranschläge für einfache Arbeiten	Allgemein	Mindestens 90% der Fälle innerhalb 10 Arbeitstagen	100%
Kostenvoranschläge für komplexe Arbeiten	Allgemein	Mindestens 90% der Fälle innerhalb 30 Arbeitstagen	95%
Verfügbarkeitsspanne für die Terminvereinbarung von 2 Stunden	Allgemein	Einhaltung in mindestens 90% der Fälle	97%
Antworten auf schriftliche Anfragen um Auskünfte	Allgemein	Innerhalb 30 Kalendertagen in mindestens 90% der Fälle	100%