

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 E 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 Handelsqualität des Strom- und Gasverkaufsdienstes		Im Jahr 2023 erreichtes Niveau
Höchstfrist für begründete Antworten auf schriftliche Beschwerden	30 Kalendertage	99,1 %
Höchstfrist für die Berichtigung der Fakturierung	60 Kalendertage 90 Kalendertage für Rechnungen mit viermonatlicher Periodizität	kein Fall
Höchstfrist für die Berichtigung einer doppelten Fakturierung	20 Kalendertage	kein Fall

Allgemeine Standards der Handelsqualität des Strom- und Gasverkaufsdienstes		Im Jahr 2023 erreichtes Niveau
Begründete Antworten auf schriftliche Anfragen um Auskünfte innerhalb von 30 Kalendertagen - Mindestprozentsatz	95 %	98,6 %

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 automatische Entschädigungen in folgenden Fällen vor:

Unterbrechung oder - für die Stromlieferung - Leistungsreduzierung wegen Zahlungssäumigkeit, obwohl keine Zahlungsmahnung geschickt wurde: **30 Euro**

Unterbrechung oder - für die Stromlieferung - Leistungsreduzierung wegen Zahlungssäumigkeit ohne Einhaltung der letzten Frist für die Zahlung: **20 Euro**

Unterbrechung oder - für die Stromlieferung - Leistungsreduzierung wegen Zahlungssäumigkeit ohne Einhaltung der Mindestfrist zwischen Fälligkeit der Zahlungsmahnung @und dem Datum der Anfrage an den Verteiler zur Unterbrechung oder - für die Stromlieferung - zur Leistungsreduzierung infolge Zahlungssäumigkeit: **20 Euro**

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

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 Handelsqualität des Stromverteilungsdienstes in Niederspannung

- Höchstfrist für den Voranschlag bezüglich Durchführung von Arbeiten auf NS-Leitungen für Standard Anschlüsse: **15 Arbeitstage**
- Höchstfrist für den Voranschlag 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⁽⁰⁾**
- 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: **20 Arbeitstage⁽³⁾**
- Höchstfrist für die Wiederherstellung des korrekten Wertes der gelieferten Spannung: **50 Arbeitstage⁽³⁾**
- Höchstfrist zur Durchführung komplexer Arbeiten **50 Arbeitstage⁽³⁾**

⁽⁰⁾ 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:

40,25 für Haushaltskunden

80,25 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 Handelsqualität 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 angewandt