

### Indikatoren der Handelsqualität und automatische Entschädigungen des Fernwärmedienstes

Die Indikatoren der **Handelsqualität hinsichtlich des Fernwärmedienstes** sind von der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt in der Anlage A zum Beschluss 661/2018/R/tlr i.g.F. vom 11. Dezember 2018 mit Inhalt "Regolazione della qualità commerciale dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento, per il periodo di regolazione 1 luglio 2019 - 31 dicembre 2021" (Einheitstext RQCT) definiert.

Zwecks ihrer Anwendung wird zwischen 3 Kundentypologien unterschieden:

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

Die Indikatoren der **Handelsqualität** werden nicht auf iii. 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 Standards der Handelsqualität 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 - Art. 22 und 27 RQCT**

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 Werkstage	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 €
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.

**Allgemeine Standards der Handelsqualität für den Fernwärmedienst**

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

**Tabelle 2 - Art. 23 RQCT**

Indikatoren	Allgemeines Qualitätsniveau
Mindestprozentsatz von Kostenvoranschlägen für einfache Arbeiten, die innerhalb einer Zeit von zehn (10) Arbeitstagen ab der diesbezüglichen Anfrage ausgearbeitet werden	90 %
Mindestprozentsatz von Kostenvoranschlägen für komplexe 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%