

QUALITÄTSSTANDARDS UND ENTSCHÄDIGUNGSZAHLUNGEN

INFORMATION ÜBER DIE QUALITÄTSSTANDARDS DES STROMVERKAUFS ODER GASVERKAUFS

Im Sinne des Art. 15 des Beschlusses 413/2016/R/com (TIQV)

INDIKATOR	STANDARD ARERA	LIMEON*
Spezifischer Standard		
Frist für die begründete Beantwortung von schriftlichen Beschwerden	30 Kalendertage	n/a
Frist für die Rechnerkorrektur	60 Kalendertage	n/a
	90 Kalendertage für vierteljährliche Rechnungen	n/a
Frist für die Korrektur von doppelten Rechnungsstellungen	20 Kalendertage	n/a
Allgemeiner Standard		
Mindestquote der Beantwortung von schriftlichen Informationsanfragen innerhalb von 30 Kalendertagen	95%	n/a

* Die aufgeführten Werte beziehen sich auf das Jahr 2021

Bei Nichteinhaltung der spezifischen Qualitätsstandards erkennt der Stromlieferant dem Kunden eine automatische Entschädigung in Höhe von 25,00 Euro an, welche gemäß Artikel 19 des Beschlusses 413/2016/R/com – TIQV definiert ist und je nach Verzögerung der Leistungserbringung wie folgt ansteigt: (a) Wird die Dienstleistung nach Ablauf der Standardfrist aber innerhalb der zweifachen Standardfrist erbracht, wird die automatische Entschädigung vergütet; (b) Wird die Dienstleistung nach Ablauf der zweifachen Standardfrist aber innerhalb der dreifachen Standardfrist erbracht, wird die automatische Entschädigung in doppelter Höhe vergütet; (c) Wird die Dienstleistung nach Ablauf der dreifachen Standardfrist erbracht, wird die automatische Entschädigung in dreifacher Höhe vergütet;

ENTSCHÄDIGUNG FÜR DIE LEISTUNGSREDUKTION UND/ODER DIE AUSSETZUNG DER STROMVERSORGUNG

Im Falle eines Verstoßes gegen die Bestimmungen von Artikel 4.3 TIMOE über Säumigkeit im Stromsektor vergütet der Stromlieferant dem Kunden eine automatische Entschädigung gemäß den von der Aufsichtsbehörde festgelegten Bedingungen und Modalitäten: (a) 30,00 Euro im Falle einer Leistungsreduzierung oder einer Aussetzung der Stromversorgung trotz des Versäumnisses, die Mahnung per Einschreiben und zertifizierter Email an den Kunden zu versenden; (b) 20,00 Euro im Falle einer Leistungsreduzierung oder einer Aussetzung der Stromversorgung trotz Missachtung einer der folgenden Umstände (i) Missachtung der letztmöglichen Zahlungsfrist; (ii) Missachtung der Mindestfrist zwischen dem Datum des Ablaufs der letztmöglichen Zahlungsfrist und dem Datum des Antrags an den Netzverteiler auf Aussetzung der Stromversorgung oder Leistungsreduzierung.

ENTSCHÄDIGUNG FÜR VERSPÄTETE RECHNUNGSSTELLUNG

Die Rechnungen werden in vereinfachter Form innerhalb von 45 Kalendertagen, gerechnet ab dem letzten Tag des in der Rechnung verrechneten Verbrauchszeitraums, ausgestellt. Wenn die periodische Verbrauchsrechnung nach Ablauf der von ARERA festgelegten Fristen gemäß Artikel 4.2 TIF gemäß Anlage A des Beschlusses 463/2016/R/com ausgestellt wird, entschädigt der Stromlieferant den Kunden automatisch mit der nächsten ordnungsgemäßen Rechnung. Der Wert der Entschädigung gemäß Artikel 16 TIF ist gleich: (i) 6,00 Euro, wenn die periodische Rechnung mit einer Verspätung von bis zu 10 (zehn) Kalendertagen nach der oben genannten Frist ausgestellt wird; (ii) dieser Betrag erhöht sich für jede weiteren 5 (fünf) Kalendertage Verspätung um 2,00 Euro, bis zu einem Höchstbetrag von 20,00 Euro, der bei einer Verspätung von bis zu 45 (fünfundvierzig) Kalendertagen ab der oben genannten Frist erreicht wird; (iii) die vorgenannte Höchstentschädigung wird auch bei weiteren Verzögerungen wie nachstehend beschrieben angepasst: (a) 40,00 Euro, wenn die Rechnung zwischen 46 (sechsendvierzig) und 90 (neunzig) Kalendertagen nach der oben genannten Frist ausgestellt wird; (b) 60,00 EUR, wenn die Rechnung mehr als 90 (neunzig) Kalendertage nach der oben genannten Frist ausgestellt wird.

Die Abschlussrechnung erhält der Kunde innerhalb von 6 (sechs) Wochen ab dem Tag, an dem die Stromlieferung beendet wurde laut Artikel 11.1 TIF gemäß Anhang A des Beschlusses 463/2016/R/com. Der Stromlieferant gewährt dem Kunden eine automatische Entschädigung gemäß Artikel 18.2 TIF in Höhe von: (i) 4,00 Euro, wenn die Abschlussrechnung mit einer Verspätung von bis zu 10 (zehn) Kalendertagen nach der oben genannten Frist ausgestellt wird; (ii) dieser Betrag erhöht sich für jede weiteren 10 (zehn) Kalendertage Verspätung um 2,00 Euro, bis zu einem Höchstbetrag von 20,00 Euro, der bei einer Verspätung von bis zu 90 (neunzig) Kalendertagen ab der oben genannten Frist erreicht wird; (iii) die Höchstentschädigung für eine Verspätung bei der Ausstellung der Schlussrechnung von mehr als 90 (neunzig) Kalendertagen ab der oben genannten Frist beträgt 22,00 Euro.