

Qualitätsstandards

Qualitätsstandards aus dem RQCT über die Handelsqualität

Im Sinne des Einheitstextes RQCT (Anlage A zum Beschluss der ARERA Nr. 526/2021/R/tlr i.g.F.) der Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt ARERA, sind wir als Betreiber verpflichtet, folgende Standards für die Dienstleistungsqualität einzuhalten:

SPEZIFISCHE STANDARDS

Standard	Beschreibung	Standardwert	Einhaltungsgrad im Jahr 2021
Maximale Zeit für die Ausführung von <u>einfachen Arbeiten</u>	Die Ausführungszeit für einfache Arbeiten ist die in Arbeitstagen gemessene Zeit zwischen dem Eingang beim Betreiber der Annahme des vom Antragsteller übermittelten Kostenvoranschlags und dem Zeitpunkt der Ausführung der beantragten einfachen Arbeiten.	15 Arbeitstage	100 %
Frist für die Ausführung von <u>komplexen Arbeiten</u>	Die Frist für die Ausführung komplexer Arbeiten ist der zwischen dem Betreiber und dem Antragsteller vereinbarte Termin, zu dem sich der Betreiber verpflichtet, die beantragten komplexen Arbeiten abzuschließen.	Innerhalb des vereinbarten Datums	100 %
Maximal zugelassene Zeit für die Aktivierung der Lieferung	Entspricht der Zeitspanne zwischen dem Datum, an dem der Betreiber die Anfrage um Aktivierung der Lieferung vom Antragssteller erhält und dem Datum der Aktivierung der Lieferung	7 Arbeitstage	100 %
Maximal zugelassene Zeit für die Wiederaktivierung der Lieferung nach deren Aussetzung wegen Zahlungsverzug	Entspricht der Zeitspanne zwischen dem Datum, an dem der Betreiber die Bestätigung der erfolgten Zahlung der noch offenen Rechnungen des Nutzers erhält und dem Datum der tatsächlichen Wiederaktivierung der Lieferung	2 Werktage	100 %
Maximal zugelassene Zeit für die Deaktivierung der Lieferung auf Anfrage des Nutzers	Entspricht der Zeitspanne zwischen dem Datum, an dem der Betreiber die Anfrage um Deaktivierung der Lieferung des Nutzers erhält und dem Datum der tatsächlichen Deaktivierung	5 Arbeitstage	100 %
Frist für die Trennung vom Netz auf Anfrage des Nutzers	Entspricht dem zwischen dem Betreiber und dem Nutzer vereinbarten Termin, bis zu dem der Betreiber sich verpflichtet, die Trennung vom Netz vorzunehmen.	Innerhalb des vereinbarten Datums	100 %
Maximal zugelassene Zeit für die begründete Beantwortung einer schriftlichen Reklamation	Entspricht der Zeitspanne zwischen dem Datum, an dem der Betreiber die schriftliche Beschwerde des Antragsstellers erhält und dem Datum, an dem der Betreiber dem Antragssteller eine begründete schriftliche Antwort zur Verfügung stellt	30 Kalendertage	100 %

ALLGEMEINE STANDARDS

Standard	Beschreibung	Standardwert	Einhaltungsgrad im Jahr 2020
Mindestprozentsatz für Kostenvoranschläge für einfache Arbeiten, die innerhalb der maximal zugelassenen Zeit von 10 Arbeitstagen ab entsprechender Anfrage zur Verfügung gestellt wurden	Die Frist für die Kostenvoranschläge für die Ausführung von Arbeiten entspricht der Zeitspanne zwischen dem Datum, an dem der Betreiber die Anfrage um Kostenvoranschlag vom Antragssteller erhält und dem Datum, an dem der Kostenvoranschlag dem Antragssteller zur Verfügung gestellt wird	90%	100 %

Standard	Beschreibung	Standardwert	Einhaltungsrad im Jahr 2020
Mindestprozentsatz für Kostenvorschläge für komplexe Arbeiten, die innerhalb der maximal zugelassenen Zeit von 30 Arbeitstagen ab entsprechender Anfrage zur Verfügung gestellt wurden	Die Frist für die Kostenvorschläge für die Ausführung von Arbeiten entspricht der Zeitspanne zwischen dem Datum, an dem der Betreiber die Anfrage um Kostenvorschlag vom Antragssteller erhält und dem Datum, an dem der Kostenvorschlag dem Antragssteller zur Verfügung gestellt wird	90%	100 %

Im Falle der nicht fristgerechten Einhaltung eines der oben genannten spezifischen Standards, steht dem Nutzer nach den im Einheitstext RQCT festgelegten Bedingungen eine automatische Entschädigung zu.

Der Grundbetrag dieser Entschädigung entspricht 30 Euro für von kleinen Nutzern (unter 50 kW Vertragsleistung) beantragten Leistungen und 70 Euro für von mittleren Nutzern (zwischen 50 und 350 kW Vertragsleistung) beantragten Leistungen. Einzig für die begründete Beantwortung einer schriftlichen Beschwerde von kleinen und mittleren Nutzern, entspricht der Grundbetrag der Entschädigung immer 30 Euro.

Dieser Grundbetrag wird je nach Verspätung in der Ausführung der Leistung folgendermaßen erhöht:

- bei Ausführung der Leistung innerhalb der doppelten Zeit aus dem Qualitätsstandard, oder im Falle komplexer Arbeiten oder einer Trennung vom Netz innerhalb von 45 Kalendertagen nach Ablauf der vereinbarten Frist für die Leistung, bleibt der Grundbetrag der Entschädigung unverändert;
- bei Ausführung der Leistung ab der doppelten jedoch unter der dreifachen Zeit aus dem Qualitätsstandard, oder, im Falle komplexer Arbeiten oder der Trennung vom Netz, nach 45 Kalendertagen, jedoch innerhalb von 90 Kalendertagen nach der vereinbarten Frist für die Leistung, steht dem Nutzer der doppelte Grundbetrag der Entschädigung zu;
- bei Ausführung der Leistung ab der dreifachen Zeit aus dem Qualitätsstandard, oder im Falle komplexer Arbeiten oder einer Trennung vom Netz nach mehr als 90 Kalendertagen nach der vereinbarten Frist für die Leistung, steht dem Nutzer der dreifache Grundbetrag der Entschädigung zu.

Der zustehende Betrag wird dem Nutzer automatisch in der nächsten darauffolgenden Rechnung gutgeschrieben.

Die Zahlung der automatischen Entschädigung schließt nicht das Recht des Nutzers aus, den Ersatz des eventuell erlittenen darüberhinausgehenden Schadens in den zuständigen Stellen zu fordern

Spezifische Qualitätsstandards des Fernwärmedienstes für die Messung im Sinne des TIMT

Im Sinne des Einheitstextes TIMT (Anhang A, Beschluss der ARERA vom 17. November 2020 Nr. 478/2020/R/tlr i.g.F.) der Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt ARERA, sind wir als Betreiber verpflichtet, folgende Standards für die Dienstleistungsqualität der Messung einzuhalten:

SPEZIFISCHE STANDARDS

Standard	Beschreibung	Frist	Einhaltungsgrad im Jahr 2021
Frist für Eingriff zur Prüfung des Zählers gemäß Art. 13 TIMT	Entspricht der Zeit zwischen dem Datum des Eingangs der Anfrage des Nutzers und dem Datum des Kontrollbesuchs zur Prüfung des Zählers	15 Arbeitstage	N.A.
Frist für Mitteilung des Ergebnisses der Zählerprüfung gemäß Art. 14 TIMT	Entspricht der Zeit zwischen dem Datum der Durchführung des Kontrollbesuchs für die Prüfung des Zählers und dem Datum, an dem das Ergebnis gesendet oder dem Nutzer zur Verfügung gestellt wird.	10 Arbeitstage, wenn Zählerprüfung vor Ort durchgeführt wird 30 Arbeitstage wenn Zählerprüfung nicht vor Ort durchgeführt wird	N.A. N.A.
Frist für Austausch im Falle eines Ausfalls oder einer Fehlfunktion des Zählers gemäß Art. 15 TIMT	Entspricht der Zeit, gemessen in Arbeitstagen, die zwischen dem Datum des Versands oder der Bereitstellung des Dokuments mit dem Ergebnis zur Prüfung an den Nutzer und dem Datum des Zähleraustauschs vergeht.	15 Arbeitstage	N.A.

Automatische Entschädigungen aus dem TIMT über die Messung

Bei Nichteinhaltung der in Artikel 18 TIMT festgelegten spezifischen Qualitätsstandards zahlt der Betreiber dem Nutzer mit der ersten darauffolgenden Rechnung eine automatische Entschädigung in Höhe von:

- dreißig (30) Euro für Dienstleistungen, die von kleineren Nutzern (unter 50 kW Vertragsleistung) angefordert werden;
- siebzig (70) Euro für Dienstleistungen, die von Nutzern mittlerer Größe (zwischen 50 und 350 kW Vertragsleistung) angefordert werden.

Diese automatische Grundentschädigung erhöht sich im Verhältnis zur Verspätung in der Ausführung der Leistung wie folgt:

- erfolgt die Erbringung der Dienstleistung außerhalb des Standards, aber innerhalb der doppelten Zeitspanne aus dem Standard, auf die sich die Dienstleistung bezieht, so wird der Grundbetrag der Entschädigung gezahlt;
- erfolgt die Erbringung der Dienstleistung außerhalb des doppelten Standards, auf die sich die Dienstleistung bezieht, aber innerhalb des Dreifachen des Standards, so wird das Doppelte des Grundbetrages der Entschädigung gezahlt;
- erfolgt die Erbringung der Dienstleistung außerhalb des dreifachen Standards, auf die sich die Dienstleistung bezieht, wird das Dreifache des Grundbetrages der Entschädigung gezahlt.

Der Betreiber ist nicht zur Zahlung der automatischen Entschädigung verpflichtet, wenn die Nichteinhaltung des spezifischen Qualitätsstandards auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen ist:

- Höhere Gewalt, d. h. behördliche Maßnahmen, außergewöhnliche Naturereignisse, für die von der zuständigen Behörde der Notstand ausgerufen wurde, Streiks, die ohne die gesetzlich vorgeschriebene Ankündigung einberufen wurden, Nichterhalt von Genehmigungsunterlagen;
- Ursachen, die dem Nutzer oder Dritten zuzuschreiben sind, oder Schäden oder Hindernisse, die von Dritten verursacht werden.

Befindet sich der Nutzer im Zahlungsverzug, setzt der Betreiber die Zahlung der automatischen Entschädigung aus, bis die fälligen Beträge beglichen sind.

Notfallnummernservice

Die folgende Notfallnummer für die Meldung von Wasser- oder Dampfverlusten im Netz, von Unregelmäßigkeiten oder von Unterbrechungen der Lieferung ist kostenlos und 24 Stunden am Tag, jeden Tag aktiv:

T 0474 946 150