

Qualitätsstandards

Im Sinne des Einheitstextes RQCT (Anlage A zum Beschluss der ARERA Nr. 661/2018/R/tlr vom 11. Dezember 2018) der Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt ARERA, sind wir als Betreiber verpflichtet, folgende Standards für die Dienstleistungsqualität einzuhalten

Spezifische Standards:

Maximal zugelassene Zeit für die Aktivierung der Lieferung	<i>Entspricht der Zeitspanne zwischen dem Datum, an dem der Betreiber die Anfrage um Aktivierung der Lieferung vom Antragsteller erhält und dem Datum der Aktivierung der Lieferung</i>	7 Arbeitstage
Maximal zugelassene Zeit für die Wiederaktivierung der Lieferung nach deren Aussetzung wegen Zahlungsverzug	<i>Entspricht der Zeitspanne zwischen dem Datum, an dem der Betreiber die Bestätigung der erfolgten Zahlung der noch offenen Rechnung des Nutzers erhält und dem Datum der tatsächlichen Wiederaktivierung der Lieferung</i>	2 Werktage
Maximal zugelassene Zeit für die Deaktivierung der Lieferung auf Anfrage des Nutzers	<i>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</i>	5 Arbeitstage
Maximal zugelassene Zeit für die begründete Beantwortung einer schriftlichen Beschwerde	<i>Entspricht der Zeitspanne zwischen dem Datum, an dem der Betreiber die schriftliche Beschwerde des Antragstellers erhält und dem Datum, an dem der Betreiber dem Antragsteller eine begründete schriftliche Antwort zur Verfügung stellt</i>	30 Kalendertage

Allgemeine Standards:

Mindestprozentsatz für Kostenvoranschläge für	<i>Die Frist für die Kostenvoranschläge für die Ausführung von Arbeiten</i>	90%
---	---	------------

einfache Arbeiten, die innerhalb der maximalen zugelassenen Zeit von 10 Arbeitstagen ab entsprechender Anfrage zur Verfügung gestellt wurden

entspricht der Zeitspannen zwischen dem Datum, an dem der Betreiber die Anfrage um Kostenvoranschlag von Antragsteller erhält und dem Datum, an dem der Kostenvoranschlag dem Antragsteller zur Verfügung gestellt wird

Mindestprozensatz für Kostenvoranschläge für komplexe Arbeiten, die innerhalb der maximal zugelassenen Zeit von 30 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 Antragsteller erhält und dem Datum, an dem der Kostenvoranschlag dem Antragssteller zur Verfügung gestellt wird

90%

Automatische Entschädigungen Fernwärme

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 oder Konventionsleistung) beantragten Leistungen und 70 Euro für von mittleren Nutzern (zwischen 50 und 350 kW Vertragsleistung oder Konventionsleistung) 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, bleibt der Grundbetrag der Entschädigung unverändert;
- bei Ausführung der Leistung ab der doppelten jedoch unter der dreifachen Zeit aus dem Qualitätsstandard, steht dem Nutzer der doppelte Grundbetrag der Entschädigung zu;

– bei Ausführung der Leistung ab der dreifachen Zeit aus dem Qualitätsstandard, 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.