

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:

Leistung	Beschreibung	Standard	Einhaltungsgrad Jahr 2023
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	100%
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 Werkstage	100%
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	100%
Maximal zugelassene Zeit für die Trennung vom Netz auf Anfrage des Nutzers	<i>Entspricht dem zwischen Betreiber und Nutzer vereinbarten Termin, bis zu welchem der Betreiber sich verpflichtet, die Trennung vom Netz vorzunehmen</i>	innerhalb des vereinbarten Termins	100%
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	100%
Maximal zugelassene Zeit für die Ausführung von einfachen Arbeiten	<i>Entspricht der Zeitspanne zwischen dem Datum, an dem der Betreiber die Annahme des Kostenvoranschlags vom Antragsteller erhält und dem Datum der Fertigstellung der beantragten einfachen Arbeiten</i>	15 Arbeitstage	100%
Frist für die Ausführung von komplexen Arbeiten	<i>Entspricht der zwischen Betreiber und Antragsteller vereinbarten Frist, innerhalb</i>	innerhalb des vereinbarten Termins	100%

der sich der Betreiber verpflichtet, die beantragten komplexen Arbeiten fertigzustellen

Allgemeine Standards:

Leistung	Beschreibung	Standard	Einhaltungsgrad Jahr 2023
Mindestprozentsatz für Kostenvoranschläge für einfache Arbeiten, die innerhalb der maximalen zugelassenen Zeit von 10 Arbeitstagen ab entsprechender Anfrage zur Verfügung gestellt wurden	<i>Die Frist für die Kostenvoranschläge für die Ausführung von Arbeiten entspricht der Zeitspannen zwischen dem Datum, an dem der Betreiber die Anfrage um Kostenvoranschlag vom Antragsteller erhält und dem Datum, an dem der Kostenvoranschlag dem Antragsteller zur Verfügung gestellt wird</i>	90%	100%
Mindestprozentsatz für Kostenvoranschläge für komplexe Arbeiten, die innerhalb der maximalen zugelassenen Zeit von 30 Arbeitstagen ab entsprechender Anfrage zur Verfügung gestellt wurden	<i>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</i>	90%	100%
Mindestprozentsatz für Einhaltung der Verfügbarkeitspanne für Termine von 2 Stunden	<i>Entspricht der Zeitspanne, innerhalb der ein Termin für die Durchführung einer Besichtigung vor Ort vereinbart wird</i>	90%	100%
Mindestprozentsatz für Beantwortung schriftlicher Informationsanfragen, die innerhalb von 30 Kalendertagen ab Anfrage erfolgt	<i>Entspricht der Zeitspanne zwischen dem Datum, an dem der Betreiber die Informationsanfrage des Antragstellers erhält und dem Datum des Versands der schriftlichen Antwort des Betreibers</i>	90%	100%

Automatische Entschädigungen aus dem RQCT über die Handelsqualität

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 einer Trennung vom Netz, innerhalb von 45 Kalendertagen, jedoch innerhalb von 90 Kalendertagen nach Ablauf 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 Ablauf 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.

** Betreiber, die Genossenschaften sind, können die Bestimmungen aus dem RQCT für Nutzer, die Mitglieder der Genossenschaft sind, freiwillig anwenden.*

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:*

Indikator	Spezifischer Standard	Einhaltungsgrad Jahr 2023
Frist für Eingriff zur Prüfung des Zählers gemäß Art. 13 TIMT	Höchstens 15 (fünfzehn) Arbeitstage	100%
Frist für Mitteilung des Ergebnisses der Zählerprüfung gemäß Art. 14 TIMT	Höchstens 10 (zehn) Arbeitstage, wenn Zählerprüfung vor Ort durchgeführt wird	100%
Frist für Mitteilung des Ergebnisses der Zählerprüfung gemäß Art. 14 TIMT	Höchstens 30 (dreißig) Arbeitstage, wenn Zählerprüfung nicht vor Ort durchgeführt	100%
Frist für Austausch im Falle eines Ausfalls oder einer Fehlfunktion des Zählers gemäß Art. 15 TIMT	Höchstens 15 (fünfzehn) Arbeitstage	100%

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:

- a) dreißig (30) Euro für Dienstleistungen, die von kleineren Nutzern (unter 50 kW Vertragsleistung) angefordert werden;
- b) siebenzig (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:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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:

- a) 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;
- b) 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.

** Betreiber, die Genossenschaften sind, können die Bestimmungen aus dem TIMT für Nutzer, die Mitglieder der Genossenschaft sind, freiwillig anwenden.*

Spezifische Qualitätsstandards des Fernwärmedienstes für die technische Qualität im Sinne des RQTT

Im Sinne des Einheitstextes RQTT (Anhang A, Beschluss der ARERA vom 25. Juli 2023 Nr. 346/2023/R/tlr i.g.F.) der Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt ARERA, sind wir als Betreiber verpflichtet, folgende Standards für die technische Qualität des Fernwärmedienstes einzuhalten:

Indikator	Spezifischer Standard	Einhaltungsgrad im Jahr 2024
Höchstdauer der Unterbrechungen des Fernwärmedienstes, berechnet im Sinne der Bestimmungen aus Art. 13 des RQTT, ohne Vorankündigung im Sinne des Art. 14 des RQTT	12 Stunden, wenn sie in der Winterperiode auftreten	k.A.
	24 Stunden, wenn sie in der Sommerperiode auftreten	k.A.

Automatische Entschädigungen aus dem RQTT über die technische Qualität

Bei Nichteinhaltung der in Art. 20 des RQTT festgelegten spezifischen Qualitätsstandards zahlt der Betreiber dem Nutzer mit der ersten darauffolgenden Rechnung eine automatische Grundentschädigung, die nach folgender Formel berechnet wird:

$$I_{base} = \min\{K * P_{contr} ; I_{max}\}$$

wobei:

- K ist der Koeffizient, der die Höhe der Grundentschädigung in Abhängigkeit von der Leistung des Nutzers angibt; er beträgt 0,5 EUR/kW;
- P_{contr} ist die vertragliche Leistung des von der Nichteinhaltung des Qualitätsstandards betroffenen Nutzers, ausgedrückt in kW;
- I_{max} ist der Höchstbetrag der automatischen Grundentschädigung, der 600 Euro beträgt.

Diese automatische Grundentschädigung erhöht sich je nach Verzögerung bei der Wiederaufnahme der Wärmelieferung für den einzelnen Nutzer wie folgt:

1. a) Die automatische Grundentschädigung wird gezahlt, wenn die Wiederaufnahme des Dienstes nach der Zeit aus dem Qualitätsstandard, aber innerhalb der doppelten Zeit erfolgt;
2. b) das Doppelte der automatischen Grundentschädigung wird gezahlt, wenn die Wiederaufnahme des Dienstes nach der doppelten Zeit aus dem Qualitätsstandard, aber innerhalb der dreifachen Zeit erfolgt;
3. c) das Dreifache der automatischen Grundentschädigung, wenn die Wiederaufnahme des Dienstes nach Ablauf der dreifachen Zeit aus dem Qualitätsstandard erfolgt.

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

1. a) höhere Gewalt, d. h. behördliche Maßnahmen, außergewöhnliche Naturereignisse, für die von der zuständigen Behörde der Notstand ausgerufen wurde, Streiks, Nichterhalt von Genehmigungsunterlagen;
2. b) äußere Ursachen, verstanden als durch Dritte verursachte Schäden, Notfälle oder Unfälle, die nicht dem Betreiber zuzuschreiben sind.

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