

QUALITÄTSSTANDARDS DER STROMVERTEILUNGSDIENSTE

Die vorgesehenen Qualitätsindikatoren der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt (ARERA) sind eingeteilt nach allgemeinen und besonderen Standards. Die Missachtung eines besonderen Standards des Stromverteilungsdienstes hat die Auszahlung einer automatischen Entschädigung seitens des Netzbetreibers zur Folge, die von Alperia Smart Services GmbH an den Endkunden mittels Abzug von den zu Lasten gehenden Beträgen auf der ersten nützlichen Rechnung weitergeleitet oder direkt ausbezahlt wird.

Die Höhe der kaufmännischen Qualität des Stromverteilungsdienstes sind im Einheitstext zur Output-based Regulierung der Stromverteilungs- und Strommessdienstes für den Zeitraum 2016-2023 (**Testo Integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica** per il periodo di regolazione 2016-2023; TIQE; Beschluss 646/2015/R/eel i.g.F.) seitens der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt festgelegt.

Besondere Standards der Handelsqualität des Stromverteilungsdienstes in Niederspannung

◆ Höchstfrist für den Voranschlag bezüglich Durchführung von Arbeiten auf NS-Leitungen für Standard Anschlüsse:	15 Arbeitstage
◆ Höchstfrist für den Voranschlag bezüglich Durchführung von Arbeiten auf NS-Leitungen für provisorische Anschlüsse:	10 Arbeitstage
◆ Höchstfrist für die Durchführung einfacher Arbeiten für Standard Anschlüsse:	10 Arbeitstage
◆ Höchstfrist für die Durchführung einfacher Arbeiten für provisorische Anschlüsse mit einer verfügbaren Leistung vor und nach der Aktivierung bis maximal 40 kW und einem maximalen Abstand von 20 Meter von den permanent bestehenden Netzanlagen:	5 Arbeitstage
◆ Höchstfrist für die Durchführung einfacher Arbeiten für provisorische Anschlüsse mit einer verfügbaren Leistung vor und nach der Aktivierung über 40 kW und/oder einem maximalen Abstand über 20 Meter von den permanent bestehenden Netzanlagen:	10 Arbeitstage
◆ Höchstfrist für die Aktivierung der Lieferung:	5 Arbeitstage
◆ Höchstfrist für die vom Kunden beantragte Einstellung der Lieferung:	5 Arbeitstage
◆ Höchstfrist für die Wiederaufnahme der Lieferung nach Unterbrechung infolge Zahlungssäumigkeit:	1 Werktag⁽⁹⁾
◆ Maximale Zeitspanne für die Pünktlichkeit mit dem Endkunden bei Terminvereinbarungen (inklusive verschobener Termine):	2 Stunden
◆ Höchstfrist für die Wiederherstellung der Lieferung bei Schaden der Messgruppe:	3 Stunden⁽¹⁾ - 4 Stunden⁽²⁾
◆ Höchstfrist für die Mitteilung der Ergebnisse von Kontrollen der Messgruppe auf Anfrage des Endkunden:	15 Arbeitstage⁽³⁾
◆ Höchstfrist für die Ersetzung der schadhaften Messgruppe:	15 Arbeitstage⁽³⁾
◆ Höchstfrist für die Mitteilung der Ergebnisse von Kontrollen der gelieferten Spannung auf Anfrage des Endkunden:	20 Arbeitstage⁽³⁾
◆ Höchstfrist für die Wiederherstellung des korrekten Wertes der gelieferten Spannung:	50 Arbeitstage⁽³⁾
◆ Höchstfrist zur Durchführung komplexer Arbeiten:	50 Arbeitstage

⁽⁹⁾ Bei einer Reduzierung der bereitgestellten Leistung auf 15% der Vertragsleistung, wird als Standard 1 Arbeitstag angewandt;

⁽¹⁾ Anfragen, welche an Werktagen zwischen 8.00 Uhr und 18.00 Uhr eingehen; im Falle einer gleichzeitigen Anfrage eines Termins bei der Meldung eines Schadensfalls, wird die vereinbarte Uhrzeit mit einer Toleranzgrenze von 2 Stunden angewandt;

⁽²⁾ Anfragen welche an Ruhetagen oder an Werktagen zwischen 18.00 Uhr und 8.00 Uhr eingehen; im Falle einer gleichzeitigen Anfrage eines Termins bei der Meldung eines Schadensfalls, wird die vereinbarte Uhrzeit mit einer Toleranzgrenze von 2 Stunden angewandt;

⁽³⁾ Wird auch für Stromerzeuger in NS angewandt

A) Für die Durchführung der Leistung über dem Standard, aber innerhalb einer doppelten Zeit des Standards, ist eine automatische Basisentschädigung in folgender Höhe vorgesehen:

35 Euro für Haushaltskunden

70 Euro für den Nicht-Haushaltskunden

B) Für die Durchführung der Leistung über einer doppelten Zeit, aber innerhalb einer dreifachen Zeit des Standards, ist das Doppelte der automatischen Basisentschädigung vorgesehen.

C) Für die Durchführung der Leistung über einer dreifachen Zeit des Standards, ist das Dreifache der automatischen Basisentschädigung vorgesehen.

Allgemeine Standards der der Handelsqualität des Stromverteilungsdienstes in Niederspannung

Mindestprozentsatz der begründeten Antworten auf schriftliche Beschwerden oder auf schriftliche Anfragen um Auskünfte in bezug auf den Stromverteilungs- und Strommessungsdienst, die innerhalb von maximal 30 Kalendertagen zur Verfügung gestellt werden ⁽¹⁾: **95%**

⁽¹⁾ Wird auch für Stromerzeuger in NS angewandt