

Anlage A - Integrierender Bestandteil der Allgemeinen Lieferungsbedingungen - AUTOMATISCHE ENTSCHÄDIGUNGEN

QUALITÄTSSTANDARDS DES STROM- UND GASVERKAUFS

Die vorgesehenen Qualitätsindikatoren der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt (ARERA) sind eingeteilt nach allgemeinen und besonderen Standards. Die Missachtung eines besonderen Standards des Verkaufsdienstes hat die Auszahlung einer automatischen Entschädigung an den Antragsteller seitens Alperia Smart Services GmbH zur Folge, die dem Endkunden auf der ersten nützlichen Rechnung mittels Abzug von den zu Lasten gehenden Beträgen gutgeschrieben wird. Im Falle, dass der zu Lasten gehende Betrag der ersten Rechnung niedriger ist als das Ausmaß der automatischen Entschädigung, wird die Rechnung ein Guthaben zugunsten des Kunden aufweisen, das auf den nächsten Rechnungen in Abzug gebracht wird bis zur Erschöpfung des Guthabens, oder wird direkt ausbezahlt.

Die Höhe der kaufmännischen Qualität des Strom- und Gasverkaufsdienstes sind vom **TESTO INTEGRATO DELLA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE**; Einheitstext zur Qualitätsregelung der Strom- und Gasverkaufsdienste (TIQV) laut Beschluss 413/2016/R/com i.g.F. seitens der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt festgelegt. Die automatische Entschädigung, wenn geschuldet, wird dem Kunden innerhalb von 6 Monaten ab dem Datum des Erhalts der Anfrage um Leistungserbringung mit Ausnahme der Kunden, die eine viermonatliche Verrechnungsperiodizität haben, für die die Frist auf 8 Monate festgesetzt ist.

Die automatische Grundentschädigung beträgt 25 Euro und steigt im Verhältnis zur Verspätung in der Ausführung der Leistungserbringung wie nachfolgend angegeben:

- wenn die Ausführung der Leistungserbringung über dem Standard, aber innerhalb einer doppelten Zeit des Standards erfolgt, wird die Grundentschädigung entrichtet;
- wenn die Ausführung der Leistungserbringung über der doppelten Zeit des Standards, aber innerhalb einer dreifachen Zeit des Standards erfolgt, wird das Doppelte der Grundentschädigung entrichtet;
- wenn die Ausführung der Leistungserbringung über der dreifachen Zeit des Standards erfolgt, wird das Dreifache der Grundentschädigung entrichtet.

Besondere Standards der Handelsqualität des Strom- und Gasverkaufsdienstes

		Im Jahr 2020 erreichtes Niveau
Höchstfrist für begründete Antworten auf schriftliche Beschwerden	30 Kalendertage	99,01%
Höchstfrist für die Berichtigung der Fakturierung	60 Kalendertage	
	90 Kalendertage für Rechnungen mit viermonatlicher Periodizität	kein Fall
Höchstfrist für die Berichtigung einer doppelten Fakturierung	20 Kalendertage	kein Fall

Allgemeine Standards der Handelsqualität des Strom- und Gasverkaufsdienstes

Begründete Antworten auf schriftliche Anfragen um Auskünfte innerhalb von 30 Kalendertagen - Mindestprozentsatz	95%	100%
---	-----	------

Der Einheitstext Zahlungssäumigkeit Strom (**Testo Integrato morosità elettrica** - TIMOE Beschluss 258/2015/R/com i.g.F.) und der Einheitstext Zahlungssäumigkeit Gas (**Testo Integrato morosità gas** - TIMG - Beschluss ARG/gas 99/11 i.g.F.) sehen, außerdem, weitere automatische Entschädigungen in folgenden Fällen vor:

- Unterbrechung oder - für die Stromlieferung - Leistungsreduzierung wegen Zahlungssäumigkeit, obwohl keine Zahlungsmahnung geschickt wurde:
30 Euro
- Unterbrechung oder - für die Stromlieferung - Leistungsreduzierung wegen Zahlungssäumigkeit ohne Einhaltung der letzten Frist für die Zahlung:
20 Euro
- Unterbrechung oder - für die Stromlieferung - Leistungsreduzierung wegen Zahlungssäumigkeit ohne Einhaltung der Mindestfrist zwischen Fälligkeit der Zahlungsmahnung und dem Datum der Anfrage an den Verteiler zur Unterbrechung oder - für die Stromlieferung - zur Leistungsreduzierung infolge Zahlungssäumigkeit:
20 Euro

Die automatische Entschädigung, wenn geschuldet, wird dem Kunden innerhalb von 8 Monaten ab Eintreten der Lieferungseinstellung oder der Leistungsreduzierung ausbezahlt.