

Anlage A – integraler Bestandteil der Lieferbedingungen – AUTOMATISCHE ENTSCHÄDIGUNGEN

Dienstleistungsqualität des Vertriebs von Strom und Erdgas Deloa ENERGY

Die von der Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt (ARERA) festgelegten Qualitätsindikatoren werden in spezifische Standards und allgemeine Standards unterteilt. Die Nichteinhaltung eines spezifischen Standards des Vertriebsdienstes führt zur Zahlung einer automatischen Entschädigung an den Antragsteller der Leistung durch Deloa Energy Srl. Diese wird dem Endkunden durch Abzug vom in Rechnung gestellten Betrag bei der ersten nützlichen Fakturierung gutgeschrieben. Sollte der Betrag dieser ersten Rechnung niedriger sein als die automatische Entschädigung, weist die Rechnung ein Guthaben zugunsten des Kunden auf. Dieses Guthaben wird von den folgenden Rechnungen abgezogen, bis die geschuldete Entschädigung vollständig verrechnet ist, oder es wird per Direkteinzahlung ausgezahlt.

Die kommerziellen Qualitätsniveaus des Vertriebsdienstes für Strom und Erdgas sind im Konsolidierten Text zur Regelung der Qualität von Strom- und Erdgasvertriebsdiensten (TIQV) definiert, der auf dem Beschluss der Behörde ARERA 413/2016/R/com i.d.g.F. basiert. Die automatische Entschädigung wird dem Endkunden – sofern geschuldet – innerhalb von 6 Monaten ab dem Datum des Eingangs des Leistungsantrags ausgezahlt. Eine Ausnahme gilt für Kunden mit viermonatigem Abrechnungsintervall, bei denen die Frist auf 8 Monate festgelegt ist.

Die Basis-Entschädigung beträgt 25 Euro und erhöht sich je nach Verzögerung bei der Ausführung der Leistung wie folgt:

- Erfolgt die Ausführung der Leistung über den Standard hinaus, aber innerhalb der doppelten Zeit des Standards, wird die Basis-Entschädigung gezahlt.
- Erfolgt die Ausführung über die doppelte Zeit des Standards hinaus, aber innerhalb der dreifachen Zeit, wird das Doppelte der Basis-Entschädigung gezahlt.
- Erfolgt die Ausführung über die dreifache Zeit des Standards hinaus, wird das Dreifache der Basis-Entschädigung gezahlt.

Spezifische Standards der kommerziellen Qualität beim Vertrieb von Strom oder Erdgas	
Maximale Antwortzeit für begründete Antworten auf schriftliche	30 Kalendertage
Maximale Frist für die Rechnungskorrektur	60 Kalendertage
	90 Kalendertage Für Rechnungen mit viermonatiger Abrechnungsperiode
Maximale Frist für die Korrektur von Doppelrechnungen	20 Kalendertage
Allgemeine Standards der kommerziellen Servicequalität beim Vertrieb von Strom oder Erdgas	
Mindestanteil der Antworten auf schriftliche Informationsanfragen innerhalb einer Frist von höchstens 30 Kalendertagen	95 %

Der Konsolidierte Text zum Stromzahlungsverzug (TIMOE, Beschluss 258/2015/R/com i.d.g.F.) **und der Konsolidierte Text zum Gaszahlungsverzug** (TIMG, Beschluss ARG/gas 99/11 i.d.g.F.) sehen zudem in folgenden Fällen weitere automatische Entschädigungen vor:

Sperrung der Stromversorgung oder Reduzierung der Leistung wegen Zahlungsverzugs trotz unterbliebener Zusendung der Mahnung/Inverzugsetzung: **30 Euro**.

Sperrung der Stromversorgung oder Reduzierung der Leistung wegen Zahlungsverzugs trotz Nichteinhaltung der Frist, innerhalb derer der Kunde die Zahlung zu leisten hat: **20 Euro**.

Sperrung der Stromversorgung oder Reduzierung der Leistung wegen Zahlungsverzugs trotz Nichteinhaltung der Mindestfrist zwischen dem Ablaufdatum der Zahlungsfrist und dem Datum des Antrags an das Verteilungsunternehmen (auf Schließung des Zählpunkts) zur Aussetzung der Lieferung oder Reduzierung der Leistung: **20 Euro**.

Die automatische Entschädigung wird dem Endkunden, sofern geschuldet, innerhalb von 8 Monaten nach Eintreten der Sperrung oder Leistungsreduzierung ausgezahlt.

Qualität der Stromverteilungsdienste Deloa ENERGY

Die von der Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt (ARERA) festgelegten Qualitätsindikatoren werden in spezifische Standards und allgemeine Standards unterteilt. Die Nichteinhaltung eines spezifischen Standards des Verteilungsdienstes führt zu einer automatischen Entschädigung durch den Netzbetreiber. Diese wird von Deloa Energy Srl an den Endkunden weitergeleitet, und zwar durch Abzug von dem in der ersten nützlichen Fakturierung berechneten Betrag oder per Direkteinzahlung.

Die spezifischen Niveaus der kommerziellen Qualität für den Stromverteilungsdienst sind von der ARERA im Konsolidierten Text zur Regelung der Qualität von Stromverteilungs- und Messdiensten (TIQE) für den Zeitraum 2016–2023 (Beschluss 646/2015/R/eel vom 22. Dezember 2015 i.d.g.F.) festgelegt.

Spezifische kommerzielle Qualitätsniveaus für den Niederspannungs-Stromverteilungsdienst (BT)

- Maximale Frist für die Erstellung eines Kostenvoranschlags für Arbeiten am Niederspannungsnetz (BT) bei regulären Anschlüssen: **15 Arbeitstage.**
- Maximale Frist für die Erstellung eines Kostenvoranschlags für Arbeiten am Niederspannungsnetz (BT) bei temporären Anschlüssen: **10 Arbeitstage.**
- Maximale Ausführungszeit für einfache Arbeiten bei regulären Anschlüssen: **10 Arbeitstage.**
- Maximale Ausführungszeit für einfache Arbeiten bei temporären Anschlüssen mit einer verfügbaren Leistung vor und nach der Aktivierung von bis zu 40 kW und einer maximalen Entfernung von 20 Metern zu bestehenden permanenten Netzanlagen: 5 Arbeitstage.
- Maximale Ausführungszeit für einfache Arbeiten bei temporären Anschlüssen mit einer verfügbaren Leistung vor und nach der Aktivierung von über 40 kW und/oder einer maximalen Entfernung von mehr als 20 Metern zu bestehenden permanenten Netzanlagen: 10 Arbeitstage.
- Maximale Frist für die Aktivierung der Lieferung: 5 Arbeitstage.
- Maximale Frist für die Deaktivierung der Lieferung auf Wunsch des Endkunden: 5 Arbeitstage.
- Maximale Frist für die Wiederaktivierung der Lieferung nach einer Sperrung wegen Zahlungsverzugs: 1 Werktag.
- Maximales Pünktlichkeitsfenster für Termine mit dem Endkunden (einschließlich verschobener Termine): 2 Stunden.
- Maximale Zeit zur Wiederherstellung der Lieferung nach einem Defekt der Messeinrichtung (Zähler): 3 bis 4 Stunden.
- Maximale Frist für die Mitteilung des Ergebnisses der Zählerüberprüfung auf Wunsch des Endkunden: 15 Arbeitstage.
- Maximale Frist für den Austausch einer defekten Messeinrichtung (Zähler): 15 Arbeitstage.
- Maximale Frist für die Mitteilung des Ergebnisses der Netzspannungsprüfung auf Wunsch des Endkunden: 20 Arbeitstage.
- Maximale Zeit für die Wiederherstellung des korrekten Werts der Versorgungsspannung: 50 Arbeitstage.
- Maximale Frist für die Ausführung komplexer Arbeiten: 50 Arbeitstage.

Hinweise und Sonderregelungen:

1. Im Falle einer Reduzierung der verfügbaren Leistung auf einen Wert von nicht weniger als 15% der vertraglich vereinbarten Leistung beträgt der anwendbare Standard 1 Arbeitstag.
2. Für Anfragen, die an Arbeitstagen zwischen 8:00 und 18:00 Uhr eingehen. Wenn der Eingriff auf Termin vom Kunden gleichzeitig mit der Störungsmeldung angefordert wird, gilt das Pünktlichkeitsfenster von 2 Stunden.
3. Bei Anfragen, die an Nicht-Arbeitstagen oder an Arbeitstagen zwischen 18:00 und 8:00 Uhr eingehen (falls ein Vor-Ort-Termin vom Kunden gleichzeitig mit der Störungsmeldung gewünscht wird), gilt ebenfalls das Pünktlichkeitsfenster von 2 Stunden.
4. Diese Regelungen gelten auch für Niederspannungserzeuger (BT-Produzenten).

Hinweise und Sonderregelungen:

- a. Für die Ausführung der Leistung über den Standard hinaus, aber innerhalb der doppelten Zeit des Standards, ist eine automatische Basis-Entschädigung vorgesehen:
 - 40,25 Euro für Haushaltskunden.
 - 80,25 Euro für Nicht-Haushaltskunden.
- b. Für die Ausführung über die doppelte Zeit hinaus, aber innerhalb der dreifachen Zeit des Standards, wird das Doppelte der Basis-Entschädigung gewährt.
- c. Für die Ausführung über die dreifache Zeit des Standards hinaus wird das Dreifache der Basis-Entschädigung gewährt.

Allgemeine kommerzielle Qualitätsniveaus für den Niederspannungs-Stromverteilungsdienst (BT)

Mindestprozentsatz der begründeten Antworten auf schriftliche Beschwerden oder schriftliche Informationsanfragen, die innerhalb der Maximalfrist von 30 Kalendertagen zur Verfügung gestellt werden: **95%**.

Gilt auch für Niederspannungserzeuger (BT-Produzenten).