

Qualitätsstandards

Im Sinne des Einheitstextes RQCT (zum Beschluss der ARERA Nr. 526/2021/R/tlr vom 23. November 2021) der Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt ARERA, sind wir als Betreiber verpflichtet, folgende Standards für die Dienstleistungsqualität einzuhalten:

SPEZIFISCHE STANDARDS Art. 4.1

Standard	Beschreibung	Standardwert	Einhaltungsgrad im Jahr 2021
<u>Indikator a); unser Leistungskodex D.</u> Maximal zugelassene Zeit für die Ausführung von einfachen Arbeiten	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	15 Arbeitstage	100%
<u>Indikator b); unser Leistungskodex D.</u> Frist für die Ausführung von komplexen Arbeiten	Entspricht der zwischen Betreiber und Antragsteller vereinbarten Frist, innerhalb der sich der Betreiber verpflichtet, die beantragten komplexen Arbeiten fertigzustellen	innerhalb des vereinbarten Termins	100%
<u>Indikator c); unser Leistungskodex H.</u> Maximal zugelassene Zeit für die Aktivierung der Lieferung	Entspricht der Zeitspanne zwischen dem Datum, an dem der Betreiber die Anfrage um Aktivierung der Lieferung vom Antragssteller erhält und dem Datum der Aktivierung der Lieferung	7 Arbeitstage	100%
<u>Indikator d); unser Leistungskodex S.</u> Maximal zugelassene Zeit für die Wiederaktivierung der Lieferung nach deren Aussetzung wegen Zahlungsverzug	Entspricht der Zeitspanne zwischen dem Datum, an dem der Betreiber die Bestätigung der erfolgten Zahlung der noch offenen Rechnungen des Nutzers erhält und dem Datum der tatsächlichen Wiederaktivierung der Lieferung	2 Werkstage	100%
<u>Indikator e); unser Leistungskodex L.</u> Maximal zugelassene Zeit für die Deaktivierung der Lieferung auf Anfrage des Nutzers	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	5 Arbeitstage	100%
<u>Indikator f); unser Leistungskodex M.</u> Maximal zugelassene Zeit für die Trennung vom Netz auf Anfrage des Nutzers	Entspricht dem zwischen Betreiber und Nutzer vereinbarten Termin, bis zu welchem der Betreiber sich verpflichtet, die Trennung vom Netz vorzunehmen	innerhalb des vereinbarten Termins	100%
<u>Indikator g); unser Leistungskodex N.</u> Maximal zugelassene Zeit für die begründete Beantwortung einer schriftlichen Beschwerde	Entspricht der Zeitspanne zwischen dem Datum, an dem der Betreiber die schriftliche Beschwerde des Antragsstellers erhält und dem Datum, an dem der Betreiber dem Antragsteller eine begründete schriftliche Antwort zur Verfügung stellt.	30 Kalendertage	100%

ALLGEMEINE STANDARDS Art. 4.2

Standard	Beschreibung	Standardwert	Einhaltungsgrad im Jahr 2021
<u>Indikator a); unser Leistungskodex D.</u> Mindestprozensatz für Kostenvoranschläge für einfache Arbeiten, die innerhalb der maximal zugelassenen Zeit von 10 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 Antragssteller erhält und dem Datum, an dem der Kostenvoranschlag dem Antragssteller zur Verfügung gestellt wird	90%	100%
<u>Indikator b); unser Leistungskodex D.</u> 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 Antragssteller erhält und dem Datum, an dem der Kostenvoranschlag dem Antragssteller zur Verfügung gestellt wird	90%	100%
<u>Indikator c);</u> Mindestprozensatz für Einhaltung der Verfügbarkeitsspanne für Termine von 2 Stunden	Entspricht der Zeitspanne, innerhalb der ein Termin für die Durchführung einer Besichtigung vor Ort vereinbart wird	90%	100%
<u>Indikator d); unser Leistungskodex N.</u> Mindestprozensatz für Beantwortung schriftlicher Informationsanfragen, die innerhalb von 30 Kalendertagen ab Anfrage erfolgt	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	90%	100%

Automatische Entschädigungen

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

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

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) siebzig (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.