

# Qualitätsstandards

Im Sinne des Einheitstextes RQCT (Anlage A zum Beschluss der ARERA Nr. 661/2018/R/tlr vom 11. Dezember 2018) der Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt ARERA, sind wir als Betreiber verpflichtet, folgende Standards für die Dienstleistungsqualität einzuhalten:

## SPEZIFISCHE STANDARDS

Standard	Beschreibung	Standardwert	Einhaltungsgrad im Jahr 2020
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%
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%
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%
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 Antragssteller eine begründete schriftliche Antwort zur Verfügung stellt	30 Kalendertage	100%

## ALLGEMEINE STANDARDS

Standard	Beschreibung	Standardwert	Einhaltungsgrad im Jahr 2020
Mindestprozentsatz 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%
Mindestprozentsatz 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%

## 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