

## QUALITÄTSSTANDARDS DER GASVERTEILUNGSDIENSTE

Die vorgesehenen Qualitätsindikatoren der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt sind eingeteilt nach allgemeinen und besonderen Standards. Die Missachtung eines besonderen Standards des Verteilungsdienstes 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 Gasverteilungsdienstes ist in der Regulierung der Qualität der Gasverteilungs- und Messdienste für den Regulierungszeitraum 2020-2025 (**Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura gas per il periodo di regolazione 2020-2025 (RQDG)**, Anlage zum Beschluss 569/2019/R/gas vom 27 Dezember 2019 i.g.F.) festgelegt.

### Besondere Standards der Handelsqualität des Gasverteilungsdienstes

◆ Höchstfrist für den Voranschlag bezüglich Durchführung von einfachen Arbeiten:	<b>15 Arbeitstage</b>
◆ Höchstfrist für den Voranschlag bezüglich Durchführung komplexer Arbeiten:	<b>30 Arbeitstage</b>
◆ Höchstfrist für die Durchführung einfacher Arbeiten:	<b>10 Arbeitstage</b>
◆ Höchstfrist für die Aktivierung der Lieferung:	<b>10 Arbeitstage</b>
◆ Höchstfrist für die vom Kunden beantragte Einstellung der Lieferung:	<b>5 Arbeitstage</b>
◆ Höchstfrist für die Wiederaufnahme der Lieferung nach Unterbrechung infolge Zahlungssäumigkeit:	<b>2 Werktage</b>
◆ Höchstfrist für die Wiederaufnahme der Lieferung nach Unterbrechung infolge einer möglichen Gefahrensituation für die öffentliche Unversehrtheit:	<b>2 Werktage</b>
◆ Höchstfrist für die Kontrolle der Messgruppe auf Anfrage des Endkunden:	<b>20 Arbeitstage</b>
◆ Höchstfrist für die Ersetzung der schadhaften Messgruppe:	<b>5 Arbeitstage</b>
◆ Höchstfrist für die Kontrolle des Lieferungsdruckes:	<b>10 Arbeitstage</b>
◆ Höchstfrist für die Wiederherstellung des entsprechenden Wertes des Lieferungsdruckes:	<b>1 Kalendertag</b>
◆ Maximale Zeitspanne für die Pünktlichkeit mit dem Endkunden bei Terminvereinbarungen (inklusive verschobener Termine):	<b>2 Stunden</b>
◆ Höchstfrist für die Erfassung der Messwerte bei zugänglicher Messgruppe:	<b>Nach Kundentypologie laut Art. 14, Komma 14.1 TIVG</b>

**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 Endkunden mit einer Messgruppe bis zur Klasse G6

**70 Euro** für Endkunden mit einer Messgruppe von Klasse G10 bis zur Klasse G25

**140 Euro** für Endkunden mit einer Messgruppe ab der Klasse G40

**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 Handelsqualität des Gasverteilungsdienstes

Mindestprozentsatz von durchgeführten Anfragen für die Ausführung komplexer Arbeiten innerhalb eines maximalen Zeitraumes von 60 Arbeitstagen: **95%**

Mindestprozentsatz der begründeten Antworten auf schriftliche Beschwerden oder auf schriftliche Anfragen um Auskünfte in bezug auf den Gasverteilungs- und Messdienstes, die innerhalb von maximal 30 Kalendertagen mitgeteilt werden: **95%**