INFORMATION ÜBER DIE QUALITÄTSSTANDARDS DER STROMVERKAUFSDIENSTE

Geschäftliche Qualitätsstandards im Sinne des Anhangs A des Beschlusses der ARERA 413/2016/R/com vom 21. Juli 2016 in geltender Fassung - *Einheitstext zur Qualitätsregelung der Strom- und Gasverkaufsdienste (TIQV)*

Spezifische geschäftliche Qualitätsstandards

INDIKATOR	SPEZIFISCHER STANDARD AB 2019	EINHALTUNGSGRAD 2024
Frist für die begründete Beantwortung der schriftlichen Beschwerden	Innerhalb von 30 Kalendertagen	100%
Frist für die Rechnungsberichtigung	Innerhalb von 60 Kalendertagen Innerhalb von 90 Kalendertagen für vierteljährliche Rechnungen	100%
Frist für die Berichtigung von doppelten Rechnungsstellungen	Innerhalb von 20 Kalendertagen	100%

Automatische Entschädigungen bei Nichteinhaltung der spezifischen Qualitätsstandards

Bei Nichteinhaltung der spezifischen Qualitätsstandards erkennt der Verkäufer dem Kunden, wenn geschuldet, eine automatische Basisentschädigung von **25,00 (fünfundzwanzig/00) Euro** an. Diese automatische Basisentschädigung steigt abhängig von der Verzögerung des Leistungserbringungs, wie nachstehend angeführt:

- a) Wird die Leistung nach dem Ablauf der Standard-Frist erbracht, jedoch innerhalb der zweifachen Dauer der Standard-Frist, ist die automatische Basisentschädigung geschuldet.
- b) Wird die Leistung nach dem Ablauf der zweifachen Dauer der Standard-Frist erbracht, aber innerhalb der dreifachen Dauer der Standard-Frist, ist der zweifache Betrag der automatischen Basisentschädigung geschuldet.
- c) Wird die Leistung nach Ablauf der dreifachen Dauer der Standard-Frist erbracht, ist der dreifache Betrag der automatischen Basisentschädigung geschuldet.

Der Lieferant ist nicht zur Zahlung der vorgenannten automatischen Entschädigung verpflichtet, wenn die Nichteinhaltung der spezifischen Qualitätsstandards auf höhere Gewalt, verstanden als behördliche Maßnahmen, außergewöhnliche Naturereignisse, für welche die zuständige Behörde den Katastrophenfall erklärt hat, Streiks ohne die gesetzlich vorgeschriebene Ankündigung, Nichterteilung von Genehmigungen oder aus Gründen, die dem Kunden oder Dritten zuzuschreiben sind, oder auf von Dritten verursachte Schäden oder Behinderungen zurückzuführen ist. Der Lieferant ist auch nicht zur Zahlung einer automatischen Entschädigung verpflichtet: a) für schriftliche Beschwerden über verlängerte oder umfassende Unterbrechungen gemäß Artikel 45, Absatz 45.6 TIQD (Anhang A des Beschlusses 617/2023/R/eel der ARERA vom 27. Dezember 2023 in geltender Fassung); b) falls dem Kunden bereits eine Entschädigung wegen Nichteinhaltung eines selben besonderen Qualitätsstandards im selben Kalenderjahr gezahlt wurde; c) für Beschwerden, für die der Endkunde nicht identifiziert werden kann, weil sie nicht die Mindestinformationen wie Vor- und Zuname, Lieferadresse, Postanschrift, falls abweichend von der Lieferadresse, oder E-Mail-Adresse, Dienst, auf

den sich die Beschwerde bezieht (Stromlieferung), POD-Code, falls verfügbar, oder, falls nicht verfügbar, Kundencode enthalten.

Der Verkäufer ist verpflichtet, dem Kunden die automatische Entschädigung gutschreiben, indem er sie vom Betrag der erstmöglichen Rechnung abzieht. Ist der Betrag der erstmöglichen Rechnung des Kunden niedriger als der Betrag der automatischen Entschädigung, muss die Rechnung eine Gutschrift zugunsten des Kunden aufweisen, die von den nachfolgenden Rechnungsbeträgen abzuziehen ist, bis die Gutschrift über die geschuldete Entschädigung erschöpft ist oder durch direkte Überweisung gezahlt wird.

Die geschuldete automatische Entschädigung ist in jedem Fall **innerhalb von 6 Monaten** nach Eingang der schriftlichen Beschwerde oder des Antrags auf Berichtigung der doppelten Rechnungsstellung beim Verkäufer an den Kunden zu zahlen, mit Ausnahme von Kunden mit vierteljährlicher Rechnungsstellung, für welche die Frist auf **8 Monate** festgelegt ist.

Allgemeine geschäftliche Qualitätsstandards

INDIKATOR	ALLGEMEINER STANDARD	EINHALTUNGSGRAD 2024
Frist für die Beantwortung von schriftlichen Informationsanfragen	In 95 % der Fälle werden die Antworten innerhalb der max. Frist von 30 Kalendertagen erteilt.	100%