

INDIKATOREN DER HANDELSQUALITÄT UND AUTOMATISCHE ENTSCHÄDIGUNGEN DES FERNWÄRMEDIENSTES

Die Indikatoren der Handelsqualität hinsichtlich des Fernwärmediendienstes sind von der Regulierungsbehörde für Energie Netze und Umwelt in der Anlage A zum Beschluss 526/2021/R/tlr i.g.F. mit Inhalt "Regolazione della qualità commerciale dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento, per il periodo di regolazione 1 Gennaio 2022 - 31 dicembre 2025" (Einheitstext RQCT) definiert.

Zwecks ihrer Anwendung wird zwischen 3 Kundentypologien unterschieden:

1. Kunden kleinerer Dimension: Kunden mit einer vertraglichen Leistung bis 50 kW;
2. Kunden mittlerer Dimension: Kunden mit einer vertraglichen Leistung über 50 kW und bis zu 350 kW;
3. Kunden größerer Dimension: Kunden mit einer vertraglichen Leistung über 350 kW. Die Indikatoren der Handelsqualität werden nicht auf „3. Kunden größerer Dimension“ angewandt.

Die Indikatoren der Handelsqualität sind in Besondere und Allgemeine Standards unterteilt. Die Fälle von Missachtung der Qualitätsstandards sind wie folgt klassifiziert:

- a) Ursachen höherer Gewalt, wie Handlungen/Akten Öffentlicher Ämter, außergewöhnliche Naturereignisse, für die seitens der zuständigen Behörde der Notstand verhängt wird, ausgerufene Streiks ohne der vom Gesetz vorgesehenen Vorankündigungsfrist, fehlende Erlangung von Genehmigungsunterlagen;
- b) Ursachen, die dem Antragsteller oder Dritten zuzuschreiben sind, bzw. Schäden oder Hindernisse, die von Dritten verursacht werden;
- c) Ursachen, die dem Betreiber des Fernwärmediendienstes zuzuschreiben sind, wie alle anderen Ursachen, die nicht unter den Buchstaben a) und b) angeführt sind.

Besondere Standards der Handelsqualität für den Fernwärmediendienst

Der Besondere Qualitätsstandard ist das Qualitätsniveau bezogen auf die einzelne Leistung, die dem einzelnen Kunden zu gewährleisten ist. Die Missachtung führt zu einer Entrichtung einer automatischen Entschädigung seitens des Betreibers des Fernwärmediendienstes unter Ausschluss nachfolgender Fälle:

- wenn die Missachtung des Besonderen Qualitätsstandards auf eine der Ursachen unter den oben angegebenen Buchstaben a) und b) fällt;
- wenn dem Kunden im Kalenderjahr bereits eine Entschädigung für die Missachtung desselben Besonderen Standards entrichtet wurde;
- im Falle von Beschwerden oder anderen Mitteilungen, für welche die Identifizierung des Kunden nicht möglich ist, weil die vorgesehenen Mindestinformationen nicht enthalten sind.

In den Fällen, in denen der Kunde als zahlungssäumig aufscheint, kann der Lieferant die Auszahlung der automatischen Entschädigung bis zur Bezahlung der geschuldeten Beträge aussetzen.

Allgemeine Standards

Der Allgemeine Qualitätsstandard ist das Qualitätsniveau in Prozent bezogen auf die Gesamtheit aller den Kunden sicherzustellenden Leistungen.

Tabelle 2 - Art. 21 RQCT

Indikatoren	Allgemeines Qualitätsniveau	Einhaltungsgrad im Jahr 2025
Mindestprozentsatz von Kostenvoranschlägen für einfache Arbeiten, die innerhalb einer Zeit von zehn (10) Arbeitstagen ab der diesbezüglichen Anfrage ausgearbeitet werden	90%	100 %
Mindestprozentsatz von Kostenvoranschlägen für komplexe Arbeiten, die innerhalb einer Zeit von dreißig (30) Arbeitstagen ab der diesbezüglichen Anfrage ausgearbeitet werden	90%	94 %
* Mindestprozentsatz der Einhaltung der Verfügbarkeitsspanne für die Terminvereinbarung von zwei (2) Stunden	90%	k. A.
* Mindestprozentsatz von Antworten auf schriftliche Anfragen um Auskünfte, die innerhalb einer Höchstfrist von dreißig (30) Kalendertagen ab der diesbezüglichen Anfrage erfolgen	90%	k. A.

* müssen nur große Betreiber einhalten

Spezifische Standards

Indikatoren	Besonderes Qualitätsniveau	Entschädigung für die Ausführung über dem Zeitstandard, aber innerhalb eines doppelten Zeitstandards aus dem Qualitätsstandards oder im Falle komplexer Arbeiten oder einer Trennung vom Netz, innerhalb von 45 Kalendertagen nach Ablauf der vereinbarten Frist für die Leistung		Entschädigung für die Ausführung über einem doppelten Zeitstandard, aber innerhalb einer dreifachen Zeit aus dem Qualitätsstandards oder im Falle komplexer Arbeiten oder einer Trennung vom Netz, nach 45 Kalendertagen, jedoch innerhalb von 90 Kalendertagen nach der vereinbarten Frist für die Leistung		Entschädigung für die Ausführung über dem dreifachen Zeitstandard aus dem Qualitätsstandards oder im Falle komplexer Arbeiten oder einer Trennung vom Netz, nach mehr als 90 Kalendertagen nach der vereinbarten Frist für die Leistung		Einhaltungsgrad im Jahr 2025
		Für Kunden kleinerer Dimension	Für Kunden mittlerer Dimension	Für Kunden kleinerer Dimension	Für Kunden mittlerer Dimension	Für Kunden kleinerer Dimension	Für Kunden mittlerer Dimension	
Maximale Zeit für die Ausführung von einfachen Arbeiten	15 Arbeitstage	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %
Frist für die Ausführung von komplexen Arbeiten	Innerhalb des vereinbarten Datums	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %
Maximale Zeit für die Aktivierung der Lieferung	7 Arbeitstage	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %
Maximale Zeit für die Wiederaktivierung der Lieferung nach deren Aussetzung wegen Zahlungsverzug	2 Werktage	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %
Maximale Zeit für die Deaktivierung der Lieferung auf Anfrage des Nutzers	5 Arbeitstage	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %
Frist für die Trennung vom Netz auf Anfrage des Nutzers	Innerhalb des vereinbarten Datums	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %
* Maximale Zeit für die begründete Antwort einer schriftlichen Beschwerde	30 Kalendertage	30,00 €	30,00 €	60,00 €	60,00 €	90,00 €	90,00 €	k. A.

* müssen nur große Betreiber einhalten

Die Anfragen um Wiederaufnahme der Lieferung, welche dem Betreiber an den Tagen von Montag bis Mittwoch nach 18.00 Uhr und an den Tagen vom Donnerstag und Freitag nach 14.00 Uhr einlangen, können vom Betreiber behandelt werden, als ob sie am darauffolgenden Tag eingereicht worden wären.

Alle anderen Anfragen, welche dem Betreiber in den Arbeitstagen nach 18.00 Uhr einlangen, können vom Betreiber behandelt werden, als ob sie am darauffolgenden Tag eingereicht worden wären.

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/tr i.g.F.) der Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt ARERA, sind wir als Betreiber verpflichtet, folgende Standards für die Dienstleistungsqualität der Messung einzuhalten:

Indikatoren	Besonderes Qualitätsniveau	Entschädigung für die Ausführung über dem Zeitstandard, aber innerhalb eines doppelten Zeitstandards		Entschädigung für die Ausführung über einem doppelten Zeitstandard, aber innerhalb einer dreifachen Zeit		Entschädigung für die Ausführung über dem dreifachen Zeitstandard		Einhaltungsgrad im Jahr 2025
		Für Kunden kleinerer Dimension	Für Kunden mittlerer Dimension	Für Kunden kleinerer Dimension	Für Kunden mittlerer Dimension	Für Kunden kleinerer Dimension	Für Kunden mittlerer Dimension	
Frist für Eingriff zur Prüfung des Zählers gemäß Art. 13 TIMT	15 Arbeitstage	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %
Frist für Mitteilung des Ergebnisses der Zählerprüfung gemäß Art. 14 TIMT	10 Arbeitstage wenn Zählerprüfung vor Ort durchgeführt wird 30 Arbeitstage wenn Zählerprüfung nicht vor Ort durchgeführt wird	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %
Frist für Austausch im Falle eines Ausfalls oder einer Fehlfunktion des Zählers gemäß Art. 15 TIMT	15 Arbeitstage	30,00 €	70,00 €	60,00 €	140,00 €	90,00 €	210,00 €	100 %

Spezifische Qualitätsstandards des Fernwärmedienstes für die technische Qualität im Sinne des RQTT

Im Sinne des Einheitstextes RQTT (Anhang A, Beschluss der ARERA vom 25. Juli 2023 Nr. 346/2023/R/tr i.g.F.) der Regulierungsbehörde für Energie, Netze und Umwelt ARERA, sind wir als Betreiber verpflichtet, folgende Standards für die technische Qualität des Fernwärmedienstes einzuhalten:

Indikatoren	Besonderes Qualitätsniveau	Einhaltungsgrad im Jahr 2025
Höchstdauer der Unterbrechungen des Fernwärmedienstes, berechnet im Sinne der Bestimmungen aus Art. 13 des RQTT, ohne Vorankündigung im Sinne des Art. 14 des RQTT	12 Stunden, wenn sie in der Winterperiode auftreten	100 %
	24 Stunden, wenn sie in der Sommerperiode auftreten	100 %

Automatische Entschädigungen aus dem RQTT über die technische Qualität

Bei Nichteinhaltung der in Art. 20 des RQTT festgelegten spezifischen Qualitätsstandards zahlt der Betreiber dem Nutzer mit der ersten darauffolgenden Rechnung eine automatische Grundentschädigung, die nach folgender Formel berechnet wird:

$$I_{base} = \min\{K \cdot P_{contr}; I_{max}\}$$

wobei:

- K ist der Koeffizient, der die Höhe der Grundentschädigung in Abhängigkeit von der Leistung des Nutzers angibt; er beträgt 0,5 EUR/kW;
- P_{contr} ist die vertragliche Leistung des von der Nichteinhaltung des Qualitätsstandards betroffenen Nutzers, ausgedrückt in kW;
- I_{max} ist der Höchstbetrag der automatischen Grundentschädigung, der 600 Euro beträgt.

Diese automatische Grundentschädigung erhöht sich je nach Verzögerung bei der Wiederaufnahme der Wärmelieferung für den einzelnen Nutzer wie folgt:

- a) Die automatische Grundentschädigung wird gezahlt, wenn die Wiederaufnahme des Dienstes nach der Zeit aus dem Qualitätsstandard, aber innerhalb der doppelten Zeit erfolgt;
- b) das Doppelte der automatischen Grundentschädigung wird gezahlt, wenn die Wiederaufnahme des Dienstes nach der doppelten Zeit aus dem Qualitätsstandard, aber innerhalb der dreifachen Zeit erfolgt;
- c) das Dreifache der automatischen Grundentschädigung, wenn die Wiederaufnahme des Dienstes nach Ablauf der dreifachen Zeit aus dem Qualitätsstandard erfolgt.