



Qualität des Verkaufs/Vertriebs und vorgesehene Entschädigungen

Der Verkaufsbetreiber SEA Energia ist verpflichtet, jeden Endkunden über die Fristen für die automatischen Entschädigungen zu informieren, die bei Nichteinhaltung dieser Vorschriften vorgesehen sind. Wird die Leistung erst nach Ablauf der vorgesehenen Höchstfrist erbracht, ist der Verkaufsbetreiber verpflichtet, eine Entschädigung in folgender Höhe zu zahlen:

1) Verteilungs- und Messdienst

Tabelle 1	Vorgesehener Standard		Entschädigung in Euro		
	Kunden NS	Kunden MS	Haushaltskunde NS	Nicht-Haushaltskunde NS	Nicht-Haushaltskunde MS
Zeitaufwand für die Kostenkalkulation von Arbeiten am Netz	20 Arbeitstage	40 Arbeitstage	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Dauer der Ausführung einfacher Arbeiten	15 Arbeitstage	30 Arbeitstage	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Dauer der Unterbrechung der Versorgung auf Wunsch des Kunden	5 Arbeitstage	Arbeitstage	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Wiederanschlussfrist bei einer Unterbrechung der Versorgung wegen Zahlungsrückständen	1 Werktag	1 Werktag	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Pünktlichkeitsspanne für Termine	2 Stunden	2 Stunden	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Wiederherstellung der Versorgung nach einer Störung der Messanlage / Anfragen, die an Werktagen von 08:00 bis 18:00 Uhr eingehen	3 Stunden	-	35,00 €	70,00 €	-
Wiederherstellung der Versorgung nach einer Störung der Messanlage / Anträge, die an Werktagen und arbeitsfreien Tagen von 18 bis 8 Uhr eingegangen sind	4 Stunden	-	35,00 €	70,00 €	-
Überprüfung der Messgruppe	15 Arbeitstage	15 Arbeitstage	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Zählerprüfung auf Kundenwunsch	15 Arbeitstage	15 Arbeitstage	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Invio del resoconto della verifica del contatore su richiesta del cliente, se effettuata presso il cliente (valida per consumatori/produttori)	20 Arbeitstage	20 Arbeitstage	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Übermittlung des Protokolls zur Zählerablesung auf Kundenwunsch, sofern diese beim Kunden durchgeführt wurde (gilt für Verbraucher/Produzenten)	50 Arbeitstage	50 Arbeitstage	35,00 €	70,00 €	140,00 €

Tabelle 2	Kunden NS	Kunden MS
Dauer der Ausführung komplexer Arbeiten	85 %	90 %
Frist für die begründete Beantwortung von Beschwerden und schriftlichen Anfragen im Zusammenhang mit der Verteilung und Messung; (gilt für Verbrauchern/Produzenten)	90 %	95 %

2) Verkaufsservice

Tabella 3	Vorgesehener Standard	Voraussichtlicher Standardpreis
Begründete Antwort auf schriftliche Beschwerden	40 Kalendertage	€ 30,00
Korrektur der Rechnungsstellung	90 Kalendertage	€ 30,00
Rettifica di doppia fatturazione	20 Kalendertage	€ 30,00

Die automatische Grundentschädigung beträgt 20 € und erhöht sich entsprechend der Verzögerung bei der Erbringung der Leistung:

- a) Wird die Leistung außerhalb der Standardzeit, jedoch innerhalb der doppelten Standardzeit erbracht, wird die automatische Grundentschädigung in Höhe von 30 € gutgeschrieben;
- b) Wird die Leistung in einer Zeitspanne erbracht, die zwischen dem Doppelten und dem Dreifachen der Standardzeit liegt, wird das Doppelte der automatischen Grundentschädigung, also 60 €, gutgeschrieben;
- c) Wird die Leistung nach mehr als dem Dreifachen der Standardzeit erbracht, wird das Dreifache der automatischen Grundentschädigung, also 90 €, gutgeschrieben.

Der Verkäufer muss dem Kunden die vom Versorger erhaltene Entschädigung in der ersten fälligen Rechnung des Kunden gutschreiben, indem er sie vom Gesamtbetrag abzieht. Die automatische Entschädigung muss, sofern sie fällig ist, dem Kunden in jedem Fall innerhalb von 8 Monaten ausgezahlt werden.

In der nachstehenden Übersicht finden Sie Angaben zu den Ergebnissen des Jahres 2017 des Unternehmens SEA Energia

1) Verteilungs- und Messdienst

Tabelle 1 und 2	Einhaltung der automatischen Entschädigungen		
	Haushaltskunde NS	Nicht - Haushaltskunde NS	Nicht - Haushaltskunde MS
	100%	100%	100%

2) Verkaufsservice

Tabelle 3	Einhaltung der Qualitätsstandards
	100%