



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
la voce dei consumatori*

VZS-name

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

Stromausfall: Worauf habe ich Anrecht?

Fri, 12/11/2020 - 10:22

Aufgrund des starken Regens und der ausgiebigen Schneefälle kam es in der letzten Woche zu verbreiteten und andauernden Stromausfällen. Noch am Mittwoch waren über 2.500 Familien ohne Strom.

Automatische Ersatz-Zahlungen bei unangekündigten Ausfällen

Die betroffenen Personen haben bei längeren Ausfällen, auch im Falle höherer Gewalt, Anrecht auf eine Ersatz-Zahlung, wenn die Höchstzeiten für die Wiederherstellung der Stromlieferung überschritten werden.

Welches sind die Höchstzeiten?

- Gemeinden mit hoher und mittlerer Bevölkerungsdichte (mehr als 5.000 bzw. mehr als 50.000 EinwohnerInnen): die Stromlieferung muss innerhalb von 8 Stunden wieder hergestellt werden
- Gemeinden mit niedriger Bevölkerungsdichte (weniger als 5.000 EinwohnerInnen): Entschädigung bei durchgehender Unterbrechung von mehr als 12 Stunden

Sollte die Stromversorgung zwar wiederhergestellt werden, innerhalb einer Stunde ab dieser Wiederherstellung aber erneut ausfallen, so zählt der Ausfall als „nicht unterbrochen“ (d.h. man kann die Zeiträume zusammenzählen).

Wie hoch sind die automatischen Ersatzleistungen?

Werden die oben genannten Zeiten überschritten, so haben Haushalte Anspruch auf eine Entschädigung von 30 €; für jede weitere 4 Stunden, die der Ausfall andauert, erhöht sich diese Summe um 15 €, bis zu einer Maximalberechnungsgrundlage von 240 Stunden.

Auch andere Stromkunden (keine Haushaltskunden) haben Anrecht auf Ersatzzahlungen; für die Details verweisen wir auf folgendes Dokument: tabella 10 Allegato A del Testo Integrato TIQE delibera 646/2015 di ARERA su sito di www.arera.it.

Wie werden die Entschädigungen ausbezahlt?

Die Entschädigungen werden automatisch auf der nächstmöglichen Stromrechnung gutgeschrieben, **nach 60 Tagen ab Stromausfall**. KonsumentInnen müssen hier anfänglich keine eigenen Ansuchen stellen. Die Ersatzleistung scheint auf der Rechnung gesondert auf, sodass es einfach sein sollte, nachzuvollziehen, ob sie anerkannt wurde oder nicht.

Abhängig von den genauen Umständen der Unterbrechung kommt entweder die Stromverteilergesellschaft oder der "Fondo Eventi Eccezionali" für die Kosten der Entschädigung auf. Sollten die KundInnen die Rückerstattung nicht innerhalb der genannten Termine erhalten, kann an die Stromverteiler-Gesellschaft eine schriftliche Anfrage gerichtet werden (auch über den eigenen Strom-Lieferanten), **innerhalb von 8 Monaten ab dem Stromausfall selbst**. Der Stromverteiler bewertet diese Anfrage innerhalb von 3 Monaten und schüttet den Betrag aus, oder lehnt die Anfrage schriftlich mit genauer Begründung ab.

Evakuierung

Falls eine öffentliche Behörde die Evakuierung der betreffenden Gemeinde anordnet, werden die Unterbrechungs-Zeiträume für diese Gemeinde ausgesetzt.

Schadenersatz

Die automatische Entschädigung schließt einen möglichen Schadenersatz nicht aus, sofern dieser vom Zivilgesetzbuch vorgesehen ist. Ist aufgrund eines Stromausfalles ein Schaden entstanden, muss der/die Kunde/in eine Beschwerde entweder an den Stromanbieter oder direkt an den Stromverteiler richten. Diese sind verpflichtet, innerhalb von 30 Tagen eine begründete Antwort zu geben. Wird die Beschwerde nicht angenommen, kann in einem nächsten Schritt eine Schlichtung beantragt werden.

„Nach den Stromausfällen im Jahr 2019 berichteten uns zahlreiche VerbraucherInnen, dass ihnen der Kundendienst ihrer Stromverkäufer-Gesellschaft in einem ersten Moment recht unwirsch mitgeteilt hatte, es stünden gar keine Ersatzleistungen zu“ erinnert sich die Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Südtirol. „Allein der größte Strom-Verteiler in Südtirol, Edyna, hat jedoch für die damaligen Ereignisse an über 15.000 Haushalte Entschädigungen von über 3,5 Millionen Euro ausbezahlt. Wir hoffen, dass dieses mal die VerbraucherInnen korrekter informiert werden“.

Quelle: Delibera 22 dicembre 2016 646/2015/R/eel (Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023) – art. 53.1