

Mitteilung an die Haushaltskunden des geschützten Marktes in Niederspannung

Gemäß integrierter Textes, betreffend die Qualitätsstandards für den Strom u. Gasverkauf (TIQV) und im Sinne des integrierten Textes, betreffend Qualitätsstandards der Stromverteilung, -messung und den –verkauf für den Zeitraum 2012 – 2015 (TIQE), werden den Endkunden die spezifischen und generellen Qualitätsparameter und die vorgesehenen automatischen Entschädigungen bei Nichteinhaltung mitgeteilt

Tabelle A - Spezifische Qualitätsparameter für den **Stromverkauf**

Messgröße	TIQV Art.	Qualitätsstandard	Erreichte Qualitätsstandards für den Stromverkauf der Stadtwerke Brixen AG im Jahr 2014	
			Durchschnittliche Bearbeitungszeit	
Höchstzulässige Zeitspanne für die Beantwortung von gerechtfertigten schriftlichen Reklamationen	4	40 Kalendertage	13 Kalendertage	
Höchstzulässige Zeitspanne für Richtigstellung falscher Fakturierung	5	90 Kalendertage	0 Kalendertage	
Höchstzulässige Zeitspanne für Richtigstellung doppelter Fakturierung	6	20 Kalendertage	0 Kalendertage	

Tabelle B - Generelle Qualitätsparameter für den **Stromverkauf**

Messgröße	TIQV Art.	Qualitätsstandard	Erreichte Qualitätsstandards für den Stromverkauf der Stadtwerke Brixen AG Jahr 2014	
			effektive Zeit Mittelwert	Prozentsatz der Einhaltung der Höchstfrist
Mindestprozentsatz der schriftlichen Antworten auf schriftlichen Anfragen innerhalb von 30 Kalendertagen	7	95%	0 Tage	100%
Mindestprozentsatz der schriftlichen Antworten auf schriftlichen Anfragen für Richtigstellung der Rechnung innerhalb von. 40 Kalendertagen	8	95%	0 Tage	100%

Automatische Entschädigungen für die Nichtbeachtung der spezifischen Qualitätsparameter

Im Falle von Nichteinhaltung der spezifischen Qualitätsparameter laut Tabelle A, bezahlt die Stadtwerke Brixen AG dem Kunden eine automatische Entschädigung, wie vom Beschluss nr. 164/08 der Regulierungsbehörde für elektrischen Strom und Gas festgelegt, in Höhe von 20,00 € aus. Der Betrag kann sich im Verhältnis zur verspäteten begründeten Beantwortung der Anfrage verdoppeln bzw. verdreifachen.

Spezifische Qualitätsparameter und vorgesehene automatische Vergütungen für die Stromverteilung gemäß Beschluss 198/11 (TIQE)

	Standard	Entschädigung in € für die Ausführung in einem Zeitraum zwischen dem Standard und dem doppelten	Entschädigung in € für die Ausführung innerhalb des dreifachen Zeitraumes als dem Standard	Entschädigung in € für die Ausführung in mehr als der dreifachen Zeit als standardmäßig vorgesehen	Erreichte Qualitätsstandards für den Stromverk. der SW Brixen AG im Jahr 2014 Durchschn. Bearbeitungszeit
Höchstzulässige Zeitspanne, ab dem Zeitpunkt der Anfrage, für die Erstellung eines Kostenvoranschlags Arbeiten in Niederspannung (Art. 84)	20 Arbeitstage	35,00	70,00	105,00	8,15
Höchstzulässige Zeitspanne für die Ausführung von einfachen Arbeiten in Niederspannung (Art. 86)	15 Arbeitstage	35,00	70,00	105,00	0
Höchstzulässige Zeitspanne für die Aktivierung der Stromlieferung, wenn der Zähler schon vorhanden ist (Art. 88)	5 Arbeitstage	35,00	70,00	105,00	0,42
Höchstzulässige Zeitspanne für die Einstellung der Stromlieferung auf Anfrage des Kunden (Art. 89)	5 Arbeitstage	35,00	70,00	105,00	0,75
Höchstzulässige Zeitspanne für die Wiederherstellung der Stromlieferung, welche aufgrund von Säumigkeit eingestellt wurde (Art. 90)	1 Werktag (1)	35,00	70,00	105,00	0,04
Höchstzulässige Zeitspanne für die Einhaltung der Termine (Art. 97 -98)	2 Stunden	30,00	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	0
Höchstzulässige Zeitspanne für die Wiederherstellung der Stromlieferung bei Defekt des Zählers (Art. 99)	3 Stunden (2) 4 Stunden (3)	35,00	70,00	105,00	0 1,72
Höchstzulässige Zeitspanne für die Mitteilung des Ergebnisses der Überprüfung des Zählers auf Anfrage des Kunden (Art. 92)	15 Arbeitstage	35,00	70,00	105,00	1
Höchstzulässige Zeitspanne für den Tausch des defekten Zählers, (Art. 93)	15 Arbeitstage	35,00	70,00	105,00	0
Höchstzulässige Zeitspanne für die Mitteilung des Ergebnisses der Kontrolle der Spannung, wenn diese auf Anfrage des Kunden erfolgt ist (Art. 94)	30 Arbeitstage	35,00	70,00	105,00	0
Höchstzulässige Zeitspanne für die korrekte Wiederherstellung der Spannung (Art.95)	30 Arbeitstage	35,00	70,00	105,00	0

(1) im Falle der Verringerung der verfügbaren Leistung bis zu einem Wert von nicht weniger als 15% der vertraglich festgelegten Leistung, liegt der Standard bei einem Arbeitstag;

(2) Anträge, welche an Arbeitstagen zwischen 8:00 und 18:00 Uhr eingegangen sind; im Falle von vom Kunden gleichzeitig mit der Störungsmeldung beantragten und vereinbarten Eingriffen, gilt eine höchstzulässige Zeitspanne von 2 Stunden;

(3) Anträge, welche nicht an Arbeitstagen oder an Arbeitstagen zwischen 18:00 und 8:00 Uhr eingegangen sind; im Falle von vom Kunden gleichzeitig mit der Störungsmeldung beantragten und vereinbarten Eingriffen, gilt eine höchstzulässige Zeitspanne von 2 Stunden;

Generelle Qualitätsparameter für die Stromverteilung gemäß Beschluss 198/11 (TIQE)

Mindestprozentsatz der, innerhalb von 60 Arbeitstagen ausgeführten komplexen Arbeiten (Art. 87)	85%
Mindestprozentsatz der schriftlichen Antworten auf schriftlichen Anfragen und Beschwerden innerhalb von 30 Kalendertagen (Art. 96)	90%

(1) gilt auch für Produzenten