

## Mitteilung an die Haushaltskunden des freien Marktes in Niederspannung

Gemäß des integrierten Textes, betreffend die Qualitätsstandards für den Strom u. Gasverkauf (TIQV) und im Sinne des integrierten Textes, betreffend Qualitätsstandards der Stromverteilung, -messung und den –verkauf (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 2021	
			Durchschnittliche Beantwortungszeit	
Höchstzulässige Zeitspanne für die Beantwortung von gerechtfertigten schriftlichen Reklamationen	4	30 Kalendertage	1 Kalendertage	
Höchstzulässige Zeitspanne für Richtigstellung falscher Fakturierung	5	60 Kalendertage (90 Tage für viermonatliche Fakturierung)	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 im Jahr 2021	
			effektive Zeit Mittelwert	Prozentsatz der Einhaltung der Höchstfrist
Mindestprozensatz der schriftlichen Antworten auf schriftlichen Anfragen innerhalb von 30 Kalendertagen	7	95%	7,68 Tage	100%
Mindestprozensatz der schriftlichen Antworten auf schriftlichen Anfragen für Richtigstellung der Rechnung innerhalb von 30 Kalendertagen	8	95%	Kein Fall	Nicht berechenbar

### 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 TIQV in geltender Fassung festgelegt, in Höhe von 25,00 € aus. Der Betrag kann sich im Verhältnis zur verspäteten begründeten Beantwortung der Anfrage verdoppeln bzw. verdreifachen.