

Mitteilung an die Haushaltskunden des geschützten Marktes in Niederspannung

Gemäß des integrierten Textes, betreffend die Qualitätsstandards für den Strom u. Gasverkauf (TIQV) werden den Endkunden die spezifischen und generellen Qualitätsparameter und die vorgesehenen automatischen Entschädigungen bei Nichteinhaltung mitgeteilt.

- Spezifische Qualitätsparameter für den **Stromverkauf**

Messgröße	TIQV Art.	Qualitätsstandard	Erreichte Qualitätsstandards für den Stromverkauf der Stadtwerke Brixen AG im Jahr 2024
			Durchschnittliche Beantwortungszeit
Höchstzulässige Zeitspanne für die Beantwortung von gerechtfertigten schriftlichen Reklamationen	4	30 Kalendertage	Kein Fall
Höchstzulässige Zeitspanne für Richtigstellung falscher Fakturierung	5	60 Kalendertage (90 Tage für viermonatliche Fakturierung)	Kein Fall
Höchstzulässige Zeitspanne für Richtigstellung doppelter Fakturierung	6	20 Kalendertage	Kein Fall

Generelle Qualitätsparameter für den **Stromverkauf**

Messgröße	TIQV Art.	Qualitätsstandard	Erreichte Qualitätsstandards für den Stromverkauf der Stadtwerke Brixen AG Jahr 2024	
			effektive Zeit Mittelwert	Prozentsatz der Einhaltung der Höchstfrist
Mindestprozentsatz der schriftlichen Antworten auf schriftlichen Anfragen innerhalb von 30 Kalendertagen	7	95%	5,1 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 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.

Bei Nichteinhaltung der oben genannten spezifischen Qualitätsstandards zahlt die Stadtwerke Brixen AG dem Kunden gemäß den geltenden TIQV-Bestimmungen anlässlich der erstmöglichen Rechnungslegung automatisch eine Entschädigung aus. Die Entschädigung beträgt 25,00 €, wenn die Leistung nach Ablauf der vorgesehenen Höchstzeit, aber innerhalb der doppelten Zeit erbracht wird; sie beträgt 50 €, wenn die Leistung nach Ablauf der doppelten Zeit und bis zur dreifachen Zeit erbracht wird; sie beträgt 75 €, wenn die Leistung nach Ablauf der dreifachen Zeit erbracht wird.