

Spezifische Qualitätsparameter für Fernwärmeverkauf

Messgröße	Standard
Höchstzulässige Zeitspanne für die Ausführung von einfachen Arbeiten (Art. 8)	15 Arbeitstage
Höchstzulässige Zeitspanne für die Ausführung von komplexen Arbeiten (Art. 9)	innerhalb der im KVA angeführten Frist
Höchstzulässige Zeitspanne für die Aktivierung der Wärmelieferung (Art. 10)	7 Arbeitstage
Höchstzulässige Zeitspanne für die Wiederherstellung der Wärmelieferung, welche aufgrund von Säumigkeit eingestellt wurde (Art. 11)	2 Werktage
Höchstzulässige Zeitspanne für die Einstellung der Wärmelieferung auf Anfrage des Kunden (Art. 12)	5 Arbeitstage
Höchstzulässige Zeitspanne für die begründete Beantwortung schriftlicher Beschwerden (Art. 15)	30 Kalendertage

Generelle Qualitätsparameter für Fernwärmeverkauf

Messgröße	Standard
Mindestprozentsatz für die Erstellung eines Kostenvoranschlages für einfache Arbeiten laut Art. 7, welche innerhalb von 10 Arbeitstagen ab Anfrage erstellt werden müssen	90%
Mindestprozentsatz für die Erstellung eines Kostenvoranschlages für komplexe Arbeiten laut Art. 7, welche innerhalb von 30 Arbeitstagen ab Anfrage erstellt werden müssen	90%
Mindestprozentsatz für die Einhaltung der festgelegten zeitlichen Verfügbarkeit von 2 Stunden laut Art. 14 bei Terminen	90%
Mindestprozentsatz für die Einhaltung der Antwortzeiten von 30 Kalendertagen auf schriftliche Informationsanfragen laut Art. 16	90%