

Information Qualitätsstandards und automatische Entschädigungen

Der Verteiler ist jährlich verpflichtet, die Qualitätsstandards in Bezug auf den Stromverteilungs- und Verkaufsdienstes auf der Website zu veröffentlichen. Bei Nichteinhaltung der von der Strombehörde festgelegten Standards wird eine Entschädigung wie folgt entrichtet:

1) Stromverteilung und Messung

Tabelle 1	Verbindliche Standards		Automatische Entschädigungen bei Nichteinhaltung		
	NS-Kunden	MS-Kunden	Haushalt NS	Nicht-Haushalt NS	MS-Kunden
Höchstfrist für den Kostenvoranschlag betreffend Durchführung von Arbeiten auf NS- und MS-Leitungen	20 Arbeitstage	40 Arbeitstage	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Höchstfrist für die Durchführung einfacher Arbeiten	15 Arbeitstage	30 Arbeitstage	35,00 €	70,00 €	140,00€
Höchstfrist für die vom Kunden beantragte Einstellung der Lieferung	5 Arbeitstage	5 Arbeitstage	35,00 €	70,00 €	140,00€
Höchstfrist für die Wiederaufnahme der Lieferung nach Unterbrechung infolge Zahlungssäumigkeit	1 Werktag	1 Werktag	35,00 €	70,00 €	140,00€
Maximale Zeitspanne für die Pünktlichkeit mit dem Endkunden	2 Stunden	2 Stunden	35,00 €	70,00 €	140,00€
Höchstfrist für die Wiederherstellung der Lieferung bei Defekt Messgruppe an Arbeitstagen (08:00 – 18:00 Uhr)	3 Stunden	-	35,00 €	70,00 €	-
Höchstfrist für die Wiederherstellung der Lieferung bei Defekt Messgruppe an Ruhe- und Arbeitstagen (18:00 – 08:00 Uhr)	4 Stunden	-	35,00 €	70,00 €	-
Höchstfrist für den Austausch der defekten Messgruppe	15 Arbeitstage	15 Arbeitstage	35,00 €	70,00 €	140,00€
Höchstfrist für Ergebnisse von Kontrollen der gelieferten Energie auf Anfrage des Endkunden (gilt auch für Produzenten)	20 Arbeitstage	20 Arbeitstage	35,00 €	70,00 €	140,00€
Höchstfrist für die Wiederherstellung des Wertes laut Norm der gelieferten Spannung (gilt auch für Produzenten)	50 Arbeitstage	50 Arbeitstage	35,00 €	70,00 €	140,00€

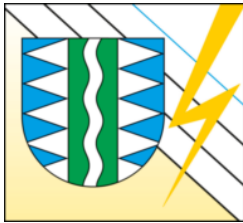


Tabelle 2	NS-Kunden	MS-Kunden
Mindestprozentsatz der Gesuche zur Durchführung komplexer Arbeiten, die innerhalb der Höchstfrist von 60 Arbeitstagen realisiert werden	85%	90 %
Mindestprozentsatz der begründeten Antworten auf schriftliche Beschwerden oder auf schriftlichen Anfragen um Auskünfte in Bezug auf den Stromverteilungs- und Messungsdienst, die innerhalb von maximal 20 Arbeitstagen bereit liegen müssen; gilt auch für Stromproduzenten	90 %	95 %

2) Stromverkauf

Tabelle 3	Verbindliche Qualitätsstandards	Grundwert automatische Entschädigung
Höchstfrist für begründete Antworten auf schriftliche Beschwerden; Zuständigkeitsbereich des Verkäufers	40 Kalendertage	30,00 €
Höchstfrist für die Berichtigung der Fakturierung	90 Kalendertage	30,00 €
Höchstfrist für die Berichtigung einer doppelten Fakturierung	20 Kalendertage	30,00 €

Der Grundwert erhöht sich proportional zur Verspätung, und zwar wie folgt:

- Erfolgt die Durchführung über dem vorgegebenen Standard aber innerhalb des Doppelten der Zeit, wird der Grundwert von € 30,00 ausbezahlt.
- Erfolgt die Durchführung über dem Doppelten aber innerhalb der Dreifachen Zeit, so wird die Auszahlung des Grundwertes verdoppelt, also € 60,00.
- Wird der vorgesehene Standard um das Dreifache der Zeit überschritten, so erhöht sich der Grundwert um das Dreifache, also € 90,00.

Die Entschädigung muss mit nächstmöglicher Fakturierung dem Endkunden gutgeschrieben werden. Dies muss innerhalb einer Frist von 8 Monaten erfolgen.

Der Verteiler hat im Jahr 2012 folgende Standards erreicht bzw. eingehalten:

1) Stromverteilung – und Messung

Tabelle 1 + Tabelle 2	Automatische Entschädigung bei Nichteinhaltung		
	Haushalt NS	Nicht-Haushalt NS	MS-Kunden
	Zu 100 % erfüllt	Zu 100 % erfüllt	Zu 100 % erfüllt

2) Stromverkauf

Tabelle 3	Verbindliche Qualitätsstandards
	Zu 100 % erfüllt