



Mitteilung an die Kunden in Mittelspannung

Mit Beschluss Nr. 333/07 der Regulierungsbehörde für elektrischen Strom und Gas wurden die **Qualitätsstandards** für den Regulierungszeitraum 2008 – 2011 betreffend die Stromverteilung, die Strommessung und den Stromverkauf festgelegt. Laut Artikel 86 werden den Kunden die besonderen und die generellen Qualitätsstandards mitgeteilt.

Spezifischer Qualitätsparameter im Kompetenzbereich der Stromhändler betreffend die Kunden in Mittelspannung				
Leistung	Standard	Entschädigung für die Ausführung in einem Zeitraum zwischen dem Standard und dem doppelten	Entschädigung für die Ausführung innerhalb des dreifachen Zeitraumes als dem Standard	Entschädigung für die Ausführung in mehr als der dreifachen Zeit als standardmäßig vorgesehen
Höchstzulässige Zeitspanne für die Richtigstellung von falscher Fakturierung	60 Tag	120,00 €	240,00 €	360,00 €

Genereller Qualitätsparameter im Kompetenzbereich der Stromhändler betreffend die Kunden in Mittelspannung	
Leistung	Standard
Mindestprozentsatz der schriftlichen Antworten auf gerechtfertigte schriftliche Reklamationen oder schriftlichen Anfragen innerhalb von 20 Arbeitstagen.	95%

Die Stadtwerke Brixen AG hat in der Eigenschaft als Stromverteiler und Stromhändler im Jahr 2007 folgende Qualitätsstandards erreicht:

Spezifische Qualitätsparameter für Kunden in Mittelspannung			
Leistung	Standard	effektive Zeit Mittelwert	innerhalb Höchstfrist ausgeführte Leistung.
Erstellung eines Kostenvoranschlages		Parameter nicht anwendbar	
Ausführung von einfachen Arbeiten		Parameter nicht anwendbar	
Aktivierung der Stromlieferung	5 Arbeitstage	nicht vorgekommen	
Einstellung der Stromlieferung auf Anfrage des Kunden	7 Arbeitstage	1,15 Arbeitstage	100 %
Wiederherstellung der Stromlieferung, welche aufgrund von Säumigkeit eingestellt wurde	1 Werktag	nicht vorgekommen	
Einhaltung der Termine	3 Std.	innerhalb 3 Std	100 %

Generelle Qualitätsparameter für Kunden in Mittelspannung			
Leistung	Standard	effektive Zeit Mittelwert	innerhalb Höchstfrist ausgeführte Leistung
Erstellung eines Kostenvoranschlages für komplexe Arbeiten	90% innerhalb 40 Arbeitstage	10	100 %
Ausführung von komplexen Arbeiten	90% innerhalb 60 Arbeitstage.	nicht vorgekommen	
Kontrolle der Messgruppe	90% innerhalb 10 Arbeitstage.	nicht vorgekommen	
Kontrolle der Netzspannung	90% innerhalb 10 Arbeitstage.	nicht vorgekommen	
Beantw. schriftl. Beschwerden/Anfrage bezüglich Netzbetrieb	90% innerhalb 20 Arbeitstage.	nicht vorgekommen	
Beantw. schriftl. Beschwerden/Anfrage bezüglich Messanlagen	90% innerhalb 20 Arbeitstage.	nicht vorgekommen	

Mittlere Wartezeit an den Schaltern	ca. 5 Minuten
-------------------------------------	---------------