

## Qualitätsstandards und automatische Entschädigungen

Die E-Werk Kiens 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	Nichthaushalt NS	MS - Kunden
Höchstfrist für den Voranschlag bzgl. 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 – 18 Uhr)	3 Stunden	-	35,00 €	70,00 €	-
Höchstfrist für die Wiederherstellung der Lieferung bei Defekt Messgruppe an Ruhe – und Arbeitstagen (18 - 08 Uhr)	4 Stunden	-	35,00 €	70,00 €	-
Höchstfrist für Ergebnisse von Kontrollen der Messgruppe	15 Arbeitstage	15 Arbeitstage	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Höchstfrist für den Austausch der defekten Messgruppe	15 Arbeitstage	15 Arbeitstage	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Höchstfrist für Ergebnisse von Kontrollen der gelieferten Spannung auf Anfrage des Endkunden (gilt auch für Stromproduzenten)	20 Arbeitstage	20 Arbeitstage	35,00 €	70,00 €	140,00 €
Höchstfrist für die Wiederherstellung des Wertes lt. Norm der gelieferten Spannung (gilt auch für Stromproduzenten)	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 schriftliche 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 Entschädigungen
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 dem 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 der nächst möglichen Fakturierung dem Endkunden gutgeschrieben werden. Dies muss innerhalb einer Frist von 8 Monaten erfolgen.

Die E-Werk Kiens hat im Jahr 2012 folgende Standards erreicht bzw. eingehalten:

### 1) Stromverteilung – und Messung

Tabelle 1 + Tabelle 2	Automatische Entschädigungen bei Nichteinhaltung		
	Haushalt NS	Nichthaushalt NS	MS – Kunden
	Zu 100 % erfüllt	Zu 100 % erfüllt	Zu 100 % erfüllt

### 2) Stromverkauf

Tabelle 3	Verbindliche Qualitätsstandards
	Zu 100 % erfüllt