

## 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                |