

Elektrizitätsgenossenschaft Winkel
Società Cooperativa Cantuccio
Kematen 100 - 39032 Sand in Taufers
Caminata 100 - 39032 Campo Tures
Tel: 0474 1009449 - Handy/Cel. 3492264356
Ischr. Reg. Imprese BZ cod. fisc. e P. IVA 00146430210
e nel Reg. enti coop. BZ. no. A145400 sez. I cat. CAL
E-mail: gen@winkel.it

DIENSTLEISTUNGSCHARTA FÜR DIE VERSORGUNG MIT ELEKTRISCHER ENERGIE

A) VORSTELLUNG DES BETRIEBES (FIRMENKODEX E031)

1. EINFÜHRUNG

2. GRUNDLEGENDE PRINZIPIEN

3. QUALITÄTSSTANDART DES VERSORGUNGSDIENSTES
4. INFORMATIONEN AN DIE KUNDEN
5. KUNDENSCHUTZ
6. BEWERTUNG
7. BERATUNGSDIENST
8. ENTSCHÄDIGUNGEN
9. GÜLTIGKEIT
10. ÖFFENTLICHE BELEUCHTUNG
11. ZUSAMMENFASSUNG

A) VORSTELLUNG DES BETRIEBES

ELEKTRIZITÄTSGENOSSENSCHAFT WINKEL RECHTSFORM: GENOSSENSCHAFT MIT BESCHRÄNKTER HAFTUNG, Gründungsdatum 26.01.1955, eingetragen im HANDELSREGISTER BOZEN Nr. 00146430210 Genossenschaftsregister BZ Nr. A145400 Sektion I Kat. CAL mit Sitz in **KEMATEN Nr. 100** in der **GEMEINDE SAND IN TAUFERS 39032** Steuernummer: 00146430210 Mehrwert- Steuernummer: 00146430210 Telefon 0474679449 Handy 3492264356 Email: gen@winkel.it hat derzeit folgende Zielsetzung:

- die Produktion, den Zukauf, den Transport, die Umspannung, den Verkauf, die Benutzung, die Verteilung und die Abgabe von elektrischer Energie, sowohl für öffentliche als auch für private Zwecke jeder Art an Mitglieder und Dritte;
- die Errichtung und Instandhaltung von Produktionsanlagen, von Leitungs- und Verteilungslinien für Strom- und Wärmeenergie, Transformatorenkabinen und anderen notwendigen Anlagen und Maschinen;
- die Genossenschaft kann auch den Bau, die Führung und Wartung von öffentlichen und privaten Infrastrukturen übernehmen sowie Installationsarbeiten für Dritte ausführen;

KUNDENDIENSTE

Telefondienst u/o Anrufbeantworter Nummer: 0474679449 Email gen@winkel.it
Informationen, Anschlüsse oder Neuanschlüsse, Umschreibungen, Nachfolge, Abmeldung, Mitteilungen über Zählerablesungen, Reklamationen, Erläuterung von Rechnungen, Fehlermeldungen usw.

Schalterdienst: am Geschäftssitz

Bereitschaftsdienst

Fehlermeldungen und Bereitschaftsdienst während sowie außerhalb der Arbeitszeit Rufnummer: 3492264356

Stromversorgungsbereich

Die Stromversorgung umfaßt folgende Versorgungsgebiete: Uttenheim, in der Gemeinde Gais und Kematen einschließlich der Ortschaft Winkel bis Tobl in der Gemeinde Sand in Taufers, Fläche ca. 20 km² - Abnehmer ca. 550

Glossarium

Netz: Elektrische Anlage zur Stromverteilung in Niederspannung, mit der ein oder mehrere Abnehmer mit Strom versorgt werden.

Stromzuleitung: Abschnitt einer Versorgungsleitung bis zur Stromübergabestelle des Stromkunden.

Übergabestation: Stelle oder Punkt, an der/m der Strom in Niederspannung dem Stromkunden übergeben wird. An dieser Stelle befinden sich die Messanlagen für einen oder mehrere Stromkunden.

Messeinrichtung: Anlage, die zwischen der Stromübergabestelle und der internen Stromversorgungsanlage des Stromkunden liegt und sich aus den Zählern, eventuell aus einem Strombegrenzer und / oder einem Spitzenzähler, eventuell auch einem Stromwandler zusammensetzt.

Neuanschluss: Herstellen der elektrischen Verbindung zwischen dem Stromnetz des Kunden und dem Stromverteilungsnetz des Stromversorgers. Dabei wird eine neue Zuleitung hergestellt, die Messanlage installiert und die Versorgung aktiviert.

Aktivierung der Versorgung: Aktivierung der vorhandenen Zähleranlage oder jener Messanlage, die aufgrund einer Änderung der Anschlussleistung ersetzt wurde.

Nachfolgeanschluss: Reaktivierung eines vorher vorhandenen Stromanschlusses, wo die Messanlage noch installiert ist oder auch ausgebaut wurde, jedenfalls die Zuleitung und die Übergabestation vorhanden sind.

Überschreibung des Stromanschlusses: Veränderung des Inhabers eines aktiven Stromanschlusses

Einfache Ausführung: Installation der Messeinrichtung (direkter Einschub), einschließlich der eventuellen Errichtung einer Übergabestation.

Komplexe Ausführung: Installation der Messeinrichtung (direkter Einschub), einschließlich des eventuellen Aufbaues der Übergabestation, mit gleichzeitigem Eingriff auf Zuleitung, Sammelschiene oder Netz. Installation der Messeinrichtung. (halbdirekter Einschub) mit eventuellem Eingriff auf andere Komponenten des Netzes. Eingriff auf die Zuleitung und das Netz.

1. EINFÜHRUNG

Der Zweck der vorliegenden Charta des Stromversorgungsdienstes (im Folgenden nur mehr als Charta bezeichnet) besteht in der Festlegung und Gewährleistung der Rechte der Stromkunden bezüglich der Stromversorgung in Niederspannung seitens der ELEKTRIZITÄTSGENOSSENSCHAFT WINKEL (im Folgenden nur mehr als E-Werk bezeichnet). Die Charta, die sich als ein Beitrag zu einer verstärkten Förderung der Qualitätsverbesserung versteht, basiert auf dem „diesbezüglichen allgemeinen Schema“ (veröffentlicht im Amtsblatt Nr. 223 vom 23.9.95) und zeigt die wichtigsten Qualitätsfaktoren sowohl hinsichtlich der Merkmale der Stromversorgung als auch hinsichtlich der Dienstleistungen, die das Verhältnis von Stromkunde und E-Werk betreffen (Kundenbedienungs). Die Standards des Dienstes, wie sie in der vorliegenden Charta aufgezeigt werden, sowie die Kontinuität und Regelmäßigkeit des Versorgungsdienstes und dessen sofortige Wiederherstellung, im Falle eines Ausfalles, sind unter normalen Betriebsbedingungen als wirksam anzusehen, bzw. bei Betriebsbedingungen, die außergewöhnliche Verhältnisse ausschließen, welche auf außergewöhnliche Naturereignisse, auf Ereignisse, die von Dritten verursacht wurden, auf Streik (direkt oder indirekt) oder auf Handlungen der öffentlichen Behörde zurückzuführen sind.

Diese Dienstleistungscharta ist auf Weisung des Ministerpräsidenten mit Erlass vom 27. Januar 1994 über „Grundsätze für die Erstellung der öffentlichen Dienste“ erstellt worden.

Viele Vorschriften dieser Gesetzesweisung hat das E-Werk bereits von sich aus erfüllt; Bürgernähe, einfache Verwaltungsverfahren, Effizienz der Dienstleistungen, sowie Aufgeschlossenheit sind und waren seit jeher eine Selbstverständlichkeit für unsere Geschäftsführung.

2. GRUNDLEGENDE PRINZIPIEN

Der Stromversorgungsdienst wird in der Beachtung der Richtlinie des Präsidenten des Ministerrates vom 27.1.1994 bezüglich der „Prinzipien für die Ausführung der öffentlichen Dienste“ durchgeführt.

2.1. Gleichheit und Unparteilichkeit in der Behandlung

Die vom E-Werk angebotenen Dienstleistungen erfolgen nach dem Gleichheitsprinzip.

Die Regeln, welche der Beziehung zu den Bürgern zugrunde liegen, haben, unabhängig von Geschlecht, Rasse, Sprache, Religion oder politischer Anschauung, für alle dieselbe Gültigkeit.

Im Rahmen der gebietsmäßigen Aufteilung der Kategorien und homogenen Kundenschichten wird bei gleichen technischen Voraussetzungen gleiche Behandlung garantiert.

Für alte Menschen, Behinderte und/oder Personen mit schwerer Krankheit wird auf Anfrage eine bevorzugte Behandlung zugesichert.

2.2. Kontinuität

Das E-Werk garantiert einen möglichst kontinuierlichen und regelmäßigen Versorgungsdienst, versucht, eventuelle Unterbrechungen auf eine Mindestdauer zu reduzieren und bemüht sich in solchen Fällen, soweit als möglich, den Kunden schnellstens zu informieren.

2.3. Mitsprache

Der Kunde hat das Recht, Informationen zu verlangen, die seine Stromversorgung betreffen, er kann Vorschläge oder Empfehlungen unterbreiten und Beschwerden einreichen. Bezüglich des Verhältnisses mit dem Kunden verpflichtet sich das E-Werk, dass sich sein eigenes Personal oder vom E-Werk beauftragtes Personal Dritten persönlich ausweist. Zum Schutze der Interessen des Kunden wird mitgeteilt, dass die Beträge der Stromrechnungen niemals am Wohnsitz desselben eingehoben werden.

2.4. Korrektheit und Höflichkeit

Das gesamte Personal ist angehalten, unter Wahrung der Zweisprachigkeit, mit den Bürgern höflich und korrekt umzugehen. Das Verhalten und die Umgangsweise müssen immer dem Grundsatz der Gleichheit und der Unparteilichkeit entsprechen. Das Personal ist verpflichtet, den Bürger bei der Wahrung seiner Rechte und der Erfüllung seiner Pflichten zu unterstützen.

2.5. Wirksamkeit und Effektivität

Das E-Werk ist bestrebt, die Wirksamkeit und Effizienz des elektrischen Dienstes kontinuierlich zu verbessern, indem es versucht, die organisatorisch, verfahrensmäßig und technisch günstigsten Lösungen anzuwenden.

2.6. Deutlichkeit und Verständlichkeit der Mitteilungen

Im Umgang mit dem Kunden ist das E-Werk um eine verständliche und einfache Sprache, auch in symbolischer Form, bemüht.

Das Formblatt der Stromrechnungen wurde so ausgearbeitet, dass der Anschein einer reinen Geldeinhebung wegfällt. Vielmehr sollte es ein Kommunikationsmittel zwischen Kunde und Betrieb darstellen. Man ist ernsthaft darum bemüht noch weitere Maßnahmen der Transparenz zu ergreifen um eine noch bessere Lesbarkeit d.h. Verständlichkeit der Verrechnung zu gewährleisten.

2.7. Grundlegende Merkmale der Stromversorgung

Die grundlegenden Merkmale der Stromversorgung in Niederspannung sind die folgende:

- Frequenz: gleich 50 Hertz mit einer Toleranz von +/- 2%
- Versorgungsspannung: gleich 230 Volt für Monophasenversorgung und 400 Volt für Drehstrom, mit einer Toleranz von +/- 10%

Der elektrische Strom wird in der Norm mittels einer vereinheitlichten und in der Funktion der Versorgungsmerkmale aufgebauten Messanlage erfasst.

Die Merkmale und die Bedingungen der Stromversorgung werden in einem entsprechenden Stromvertrag (oder einer schriftlichen Übereinkunft) festgehalten und stehen dem Kunden am Sitz des E-Werkes zur Verfügung.

3. Qualitätsstandards des Versorgungsdienstes

In der vorliegenden Charta werden die Qualitätsstandards angeführt, auf deren Basis der Stromversorgungsdienst durchgeführt wird.

Etwas spezifischer werden die qualitativen und quantitativen Indikatoren definiert, die die Merkmale synthetisch beschreiben. Die Standards werden in allgemeine, bzw. auf die Gesamtheit der Leistungen des E-Werkes bezogene, und in spezifische, bzw. vom Kunden persönlich überprüfbare, aufgeteilt. Für die Messung oder Feststellung der „maximalen Zeitintervalle“, wie sie in Übereinstimmung mit dem jeweiligen Standard angegeben sind, wird Bezug genommen :

- auf das Datum des Eingangsprotokolls, im Falle von schriftlichen Anträgen
- auf das Datum des Vertragsabschlusses
- auf das Datum des telefonischen Antrages oder des direkten Antrages am Schalter

Es ist Aufgabe des E-Werkes, periodisch über die erfolgte Dienstleistung Bericht zu erstatten.

3.1. Charakteristische Fristen im Vertragsverhältnis mit dem Kunden

Die im folgenden angeführten Fristen (Zeiträume) der Leistungen sind als notwendige Nettofristen beim Erlass von Ermächtigungen oder Genehmigungen, seitens Dritter, bei der Vorbereitung von Bauarbeiten oder bei der Erfüllung anderer Verpflichtungen zu Lasten des Kunden zu verstehen. Diese Fristen sind jedenfalls verlängerbar, um besondere Erfordernisse des Kunden zu berücksichtigen.

Die Zeiträume für die Ausführung eines Neuanschlusses auf Verabredung (Punkt 3.1.2.) , für die Inbetriebnahme der Versorgung (Punkt 3.1.3.) und für die Wiederinbetriebnahme der Versorgung bei Nachfolge (Punkt 3.1.4.) beginnen mit dem Vertragsabschluss. Falls sich Schwierigkeiten ergeben sollten, die in der Charta angegebenen Zeiten einzuhalten, sei es aufgrund höherer Gewalt oder sei es wegen Gründe, die auf Dritte zurückzuführen sind, so wird das E-Werk sofort den Kunden informieren und die neuen Termine bekanntgeben.

3.1.1. Zeitraum für die Erstellung des Kostenvoranschlages (spezifischer Standard)

Im Falle der Ausführung einfacher Arbeiten, für die die Erstellung eines Kostenvoranschlages notwendig ist, beträgt der maximale Zeitraum zwischen dem dokumentierten Antrag des Kunden und der Mitteilung über den Ausgang des Antrages, zur Festlegung der sich daraus ergebenden Vorgangsweise, 10 Arbeitstage.

Falls es sich um komplexe Arbeiten handelt, so wird der maximale Zeitraum für die Erstellung des Kostenvoranschlages von Fall zu Fall dem Kunden mitgeteilt.

Für den Fall, dass die angeführten maximalen Zeiträume nicht eingehalten werden, kann der Kunde die Rückerstattung eines Pauschalbetrages (Punkt 8) verlangen.

3.1.2. Zeitraum für die Durchführung des Lokalaugenscheines oder des Stromanschlusses neuer Abnehmer auf Verabredung (spezifischer Standard)

Der Lokalaugenschein auf Verabredung wird innerhalb eines maximalen Zeitraumes von 10 Arbeitstagen ab dem Antrag des Kunden durchgeführt.

Für den Fall, dass die angeführten maximalen Zeiträume nicht eingehalten werden, kann der Kunde die Rückerstattung eines Pauschalbetrages (Punkt 8) verlangen.

Der Anschluss eines neuen Abnehmers auf Verabredung, falls nur Eingriffe an der Übergabestation notwendig sind, wird innerhalb von maximal 15 Arbeitstagen ab der vertraglichen Vereinbarung zur Stromversorgung durchgeführt.

Im Falle von Arbeiten besonderer Komplexität wird dem Kunden der vorgesehene Zeitraum für den Anschluss von Fall zu Fall mitgeteilt.

Die angeführten Zeiträume sind auf Antrag des Kunden verlängerbar.

Im Falle einer Verabredung beträgt der Zeitabschnitt der Verfügbarkeit, um die der Kunde ersucht wird, 2 Stunden.

3.1.3. Zeitraum für die Inbetriebnahme der Stromversorgung (spezifischer Standard)

Im Falle der Inbetriebnahme der Stromversorgung (dazu gehören nicht: Neuanschluss auf Verabredung und Wiederinbetriebnahme der Stromversorgung bei Nachfolge) betragen die Zeiträume zwischen dem Datum des Vertragsabschlusses (Punkt 3.1) und des Datums der Inbetriebnahme der Versorgung:

- a) im Falle von Arbeiten nur an den Messanlagen:
 - durchschnittlicher Zeitraum: 5 Arbeitstage;
 - maximaler Zeitraum: 10 Arbeitstage;
- b) im Falle von Arbeiten an den Übergabestationen:
 - durchschnittlicher Zeitraum: 10 Arbeitstage;
 - maximaler Zeitraum: 20 Arbeitstage;
- c) im Falle von Arbeiten am Netz :
 - der Zeitraum für die Inbetriebnahme der Stromversorgung wird von Fall zu Fall dem Kunden mitgeteilt.

Für den Fall, dass die angeführten maximalen Zeiträume nicht eingehalten werden, kann der Kunde die Rückerstattung eines Pauschalbetrages (Punkt 8) verlangen.

3.1.4. Zeitraum für die Wiederinbetriebnahme der Stromversorgung bei Nachfolge (spezifischer Standard)

Im Falle einer Stromversorgungsnachfolge, die nicht eine Veränderung der vorher bestehenden Vertragsleistung beinhaltet oder anderer technischer Merkmale, erfolgt die Wiederinbetriebnahme der Stromversorgung innerhalb der folgenden Zeiträume ab dem Datum des Vertragsabschlusses.

- mittlerer Zeitraum: 03 Arbeitstage;
- maximaler Zeitraum: 05 Arbeitstage.

Im Falle einer Veränderung der Vertragsleistung oder anderer technischer Merkmale, die Arbeiten an der Übergabestation oder am Netz erfordert, gelten die Zeiträume laut Punkt 3.1.3.

Für den Fall, dass die maximalen Zeiträume nicht eingehalten werden, kann der Kunde die Rückerstattung eines Pauschalbetrages (Punkt 8) verlangen.

3.1.5. Zeiträume für die Ausserbetriebsetzung der Stromversorgung (spezifischer Standard)

Der maximale Zeitraum für die Außerbetriebsetzung der Stromversorgung beträgt 3 Arbeitstage ab dem Datum des Erhaltes der Kündigung; der Zeitraum ist verlängerbar aufgrund besonderer Erfordernisse seitens des Kunden.

3.2. Zugänglichkeit zum Versorgungsdienst

3.2.1. Abschluss und Auflösung der Stromlieferungsverträge (allgemeiner Standard)

Die Anträge zwecks Abschluss und Auflösung der Stromlieferungsverträge können erfolgen:

- mittels Telefon durch die Wahl folgender Nummer: 0474679449;
- am Sitz des E-Werkes oder über Email gen@winkel.it
- über Korrespondenz

3.2.2. Zahlungsmodalitäten

Die Zahlung der Strombolletten kann erfolgen:

- Mittels Überweisung an allen Bankschaltern;
- Es besteht die Möglichkeit, die Bezahlung mittels Daueraufträgen bei den verschiedenen Banken vorzunehmen;
- am Sitz des E-Werkes.

Zum Schutz des Kundeninteresses wird das Inkasso der Strombolletten nicht am Wohnsitz des Kunden vorgenommen

3.2.3. Erleichterungen für besondere Kunden (allgemeiner Standard)

Das E-Werk ist bemüht, den Trägern von Handikaps, deren physische Konstitution besondere Berücksichtigung verlangt, einen spezifischen Dienst zu gewährleisten. Falls diese Kunden nicht direkt oder auch nicht mittels Delegation das Amt des E-Werkes aufsuchen oder auch den Telefondienst des E-Werkes nicht in Anspruch nehmen können, ist vorgesehen, dass eine beauftragte Person des E-Werkes mit dem betreffenden Kunden direkt Kontakt aufnimmt, um eventuelle Dokumente abzuholen, Verträge unterschreiben zu lassen oder andere Operationen abzuwickeln, mit dem Ziel, eventuelle Mühseligkeit auf ein Minimum zu beschränken.

3.2.4. Einhaltung der vereinbarten Verabredungen (allgemeiner Standard)

Die Verabredungen für die Durchführung von Lokalaugenschein, von Anschluss, von Inbetriebnahme der Stromversorgung, von Wiederinbetriebnahme der Stromversorgung bei Nachfolge, von Außerbetriebsetzung des Anschlusses, Überprüfung der Merkmale der Messanlage und Kontrolle der Spannung werden innerhalb der für die jeweiligen Operationen angegebenen maximalen Zeitspanne vorgenommen oder innerhalb größerer Zeitspannen, sofern der Kunde darum ersucht.

Der Zeitraum für die Verfügbarkeit, um die der Kunde ersucht wird, beträgt 3 Stunden.

Das E-Werk bemüht sich, wenigstens 98% der vereinbarten Verabredungen einzuhalten unter Ausschluss jener Verabredungen, die nicht vom Kunden eingehalten werden .

3.2.5. Kundeninformation (allgemeiner Standard)

Die Anfrage von Information und Erklärungen bezüglich der Verhältnisse der Stromversorgung (Verträge, Nachfolgen, Überschreibungen, Auflassungen, Abtrennungen, Vertragsleistungen, Wohnsitzänderungen, Stromablese, Zahlungen usw.) kann vom Kunden vorgenommen werden und zwar:

- über Telefon, indem die Nummer 0474679449 oder 3492264356 gewählt wird, bei Einhaltung der Arbeitszeiten;
- über Besuch des Technikers des E-Werkes am Sitz des Abnehmers;
- am Sitz des E-Werkes oder über Email gen@winkel.it
- über Korrespondenz;

Die Telefonnummern für die Dienste an den Kunden sind im Telefonbuch, am Stromlieferungsvertrag und an den Stromrechnungen angeführt

3.2.6. Wartezeiten am Schalter (allgemeiner Standard)

Die mittleren Wartezeiten am Sitz des E-Werkes, um Maßnahmen bezüglich Verhältnisses der Stromversorgung durchzuführen oder um Informationen einzuholen, betragen nicht mehr als 10 Minuten. Diese Zeit bezieht sich auf normale Verhältnisse, das heißt sofern das Büro besetzt ist; sie kann allerdings nicht gewährleistet werden bei Vorfällen und Entscheidungen außerhalb des E-Werkes, die eine vorübergehende Zunahme des Zustroms von Kunden zum Schalter hervorrufen.

3.2.7. Antwort auf schriftliche Anfragen der Kunden (spezifischer Standard)

Antwort auf schriftliche Anträge über Informationen bezüglich der Stromversorgung, die direkt an die Adresse laut Strombolletten übermittelt wird, wird innerhalb einer maximalen Zeitspanne von 15 Arbeitstagen ab dem Eingangstag der Antrages gegeben.

Falls die Antwort auf die Anfrage komplex ist, wird der Kunde innerhalb der genannten Zeitspanne über den Fortschritt in der Angelegenheit informiert.

Sowohl das Eingangs- als auch das Abgangsdatum werden vom E-Werk protokolliert.

Falls der obengenannte Zeitraum nicht eingehalten wird, kann der Kunde die Rückerstattung eines Pauschalbetrages verlangen (Punkt 8.).

3.2.8. Antwort auf schriftliche Beschwerden (spezifischer Standard)

Die Antwort auf Kundenbeschwerden, die per Einschreiben direkt an die Adresse der Strombolletten übermittelt wird, wird innerhalb der maximalen Zeitspanne gegeben von:

- 15 Arbeitstagen, wenn nicht ein Lokalaugenschein erforderlich ist;
- 20 Arbeitstagen, wenn ein Lokalaugenschein erforderlich ist.

Im Falle von Beschwerden über komplexe Angelegenheiten, wo eine erschöpfende Antwort innerhalb der angeführten Zeiträume nicht gegeben werden kann, wird der Kunde innerhalb der genannten maximalen Zeitspannen über den Fortschritt in der Angelegenheit der Beschwerde informiert.

Sowohl das Eingangs- als auch das Ausgangsdatum werden vom E-Werk protokolliert.

3.3. Verwaltung des Vertragsverhältnisses

3.3.1. Stromverrechnung (spezifischer Standard)

Der Stromverbrauch wird bimestral verrechnet.

Die Periodizität der Stromverrechnung wird bestimmt von den Merkmalen der Stromversorgung, vom angewandten Tariftyp, von der Nutzung der Vertragsleistung.

Die Periodizität der Rechnungslegung (Strombolletten) ist aus der Überprüfung der Rechnung selbst ersichtlich.

Der Stromverbrauch wird vom Personal des E-Werkes oder von beauftragtem Personal erhoben.

Der Kunde kann auch selbst die Stromablese vornehmen und sie dem E-Werk über einen der folgenden Kanäle mitteilen:

- per Post;
- per Telefon, indem er die Nummer 0474679449 wählt;
- direkt am Schalter des E-Werkes oder über Email gen@winkel.it

Die ausgegebenen Stromrechnungen können wirkliche Verbräuche beinhalten, die sich aus der durchgeführten Stromablese des E-Werkes oder des Kunden ergeben oder auch aus berechnetem Verbrauch.

Der berechnete Verbrauch wird in automatischer Datenverarbeitung auf der Basis des wirklichen Stromkonsums in den vorhergehenden Perioden bestimmt.

3.3.2. Berichtigung der Stromverrechnung (spezifischer Standard)

Falls sich beim Stromverrechnungsvorgang zu hohe oder falsche Werte offenbaren, so wird ein amtlicher Ausgleich vorgenommen, auch mittels der Durchführung von Überprüfungen und Kontrollen am Ort der Stromversorgung. Wenn der Hinweis vom Kunden gegeben wird, so sorgt das E-Werk dafür, dass, in Rechnungen vorgekommene Fehler innerhalb nachfolgender Frist korrigiert werden:

- 10 Arbeitstage für den Fall, dass nicht ein Lokalaugenschein zur Kontrolle und Überprüfung der Messanlage durchgeführt werden muss;
- 15 Arbeitstage für den Fall, dass ein Lokalaugenschein zur Kontrolle und Überprüfung der Messanlage durchgeführt werden muss;

In Rechnungen vorgekommene Fehler werden möglichst in der ersten Rechnung nach Feststellung des Fehlers durch entsprechende Belastungen bzw. Gutschriften korrigiert.

Für den Fall, dass der Kunde außer dem Hinweis über zu hohe Werte im Sinne des obigen Absatzes auch eine Überprüfung der Messanlage verlangt, so kommt das unter Punkt 3.3.4 Vorgesehene zur Anwendung.

3.3.3. Säumigkeiten (allgemeiner Standard)

Im Falle von Säumigkeit ist die Unterbrechung der Stromversorgung vorgesehen. Die Unterbrechung der Stromversorgung wird dem Kunden mittels eingeschriebenen Brief mitgeteilt.

Die Unterbrechung der Stromversorgung kommt zur Durchführung, falls die Zahlung innerhalb einer weiteren angemessenen Frist ab der Mitteilung nicht erfolgt. Die Stromunterbrechung wird nicht durchgeführt, falls der Kunde dem E-Werk aufzeigt, dass er den geschuldeten Betrag vollständig beglichen hat.

Die Wiederinbetriebnahme der Stromversorgung erfolgt innerhalb von einem Arbeitstag ab dem Datum, an dem der Nachweis der Begleichung des geschuldeten Betrages erbracht worden ist. (ausgenommen bei höherer Macht).

Die Kosten für die Trennung von der Stromversorgung und dem Wiederanschluss werden dem Kunden angelastet.

3.3.4. Überprüfung der Merkmale der Strommessanlage (spezifischer Standard)

Der Kunde kann per Einschreiben die Überprüfung des korrekten Funktionierens der Messanlage beantragen. Für den Fall, dass nach erfolgter Überprüfung das korrekte Funktionieren der Messanlage nachgewiesen wird, so wird dem Kunden der geltende Pauschalbetrag bezüglich der entstandenen Überprüfungskosten berechnet. Darüber wird der Kunde anlässlich seines Antrages zur Überprüfung vorinformiert. Die Überprüfung der Messanlage erfolgt innerhalb eines maximalen Zeitraumes von 8 Arbeitstagen ab der Bestätigung des Kunden.

Für den Fall, dass es notwendig ist, dass der Kunde bei der Überprüfung anwesend ist oder seine Anwesenheit beantragt, so wird die Verabredung innerhalb des oben genannten Termins fixiert, der bei schriftlichem Antrag verlängerbar ist. Im Falle, dass die Überprüfung auf Verabredung erfolgt, so beträgt der Zeitraum für die Verfügbarkeit, die an den Kunden gestellt wird, 2 Stunden. Das Ergebnis der durchgeführten Überprüfung wird dem Kunden direkt oder mittels Brief mitgeteilt. Die Modalitäten für die Rekonstruktion des nicht korrekt gemessenen Stromverbrauchs sind folgende:

- Rekonstruktion des Verbrauchs in Funktion des festgestellten Abweichungsprozentsatzes (positiv und negativ) ;
- Rekonstruktion in Funktion des realen Verbrauchs in anderen Perioden, in denen die Messung fehlerfrei erfolgte.

Für den Fall, dass die vorhin angeführten maximalen Zeitspannen nicht eingehalten werden, kann der Kunde einen Pauschalbetrag (Punkt 8) verlangen.

3.3.5. Kontrolle der technischen Merkmale der übergebenen Spannung (spezifischer Standard)

Der Kunde kann per Einschreiben die Kontrolle der technischen Merkmale der Spannung an der Übergabestelle der elektrischen Energie beantragen.

Für den Fall, dass aufgrund erfolgter Kontrolle eine korrekte Spannung festgestellt wurde, so wird dem Kunden ein geltender Pauschalbetrag zwecks Vergütung der entstandenen Kosten angelastet.

Darüber wird der Kunde anlässlich seines Antrages um Kontrolle vorinformiert.

Der maximale Zeitraum für die Kontrolle der technischen Merkmale der übertragenen Spannung beträgt maximal 05 Arbeitstage ab dem Datum des schriftlichen Antrages des Kunden. Falls die Anwesenheit des Kunden notwendig ist, oder dieser seine Anwesenheit bei der Durchführung der Kontrolle beantragt, so wird eine Verabredung innerhalb des angeführten Termins fixiert, der auf Antrag des Kunden auch verlängert werden kann.

Die Zeitspanne für die Verfügbarkeit, welche an den Kunden gestellt wird, beträgt 3 Stunden. Die Kontrollergebnisse werden dem Kunden direkt oder schriftlich mitgeteilt.

3.4. Unvorhergesehene Stromausfälle (allgemeiner Standard)

3.4.1. Störungsmeldung (allgemeiner Standard)

Dem Kunden steht ein Bereitschaftsdienst für die Fehlermeldung rund um die Uhr zur Verfügung, der mittels Telefon bei der Wahl folgender Nummern in Anspruch genommen werden kann:

- Telefon: 0474679449
- Handtelefon: 3492264356

3.4.2. Kontinuität der Stromversorgung (allgemeiner Standard)

Die mittlere Anzahl der jährlichen, unvorhergesehenen und längeren Stromausfälle, also Unterbrechungen von über drei Minuten Dauer, beträgt in ländlichen Gebieten:

- 4 Unterbrechungen

3.4.3. Dauer der Stromunterbrechungen infolge eines Fehlers (allgemeiner Standard)

Die mittlere Dauer der unvorhergesehenen längeren Stromunterbrechungen im Sinne des vorhergehenden Punktes beträgt in ländlichen Gebieten:

- 30 Minuten.

3.5. Programmierte Stromunterbrechungen

Von dieser Kategorie sind die Unterbrechungen, die auf Schaltungsvorgänge zurückzuführen, ausgeschlossen.

3.5.1. Häufigkeit der programmierten Stromunterbrechungen (allgemeiner Standard)

Die mittlere Anzahl der jährlichen programmierten Stromunterbrechungen beträgt in ländlichen Gebieten:

- 2 Unterbrechungen

3.5.2. Vorankündigungszeit (spezifischer Standard)

Bei Arbeiten am Netz ergreift das E-Werk alle erforderlichen Maßnahmen, um Versorgungsausfälle zu verhindern. Ist die Unterbrechung unvermeidbar, werden die betroffenen Bürger zeitgerecht informiert, und zwar mittels:

- Ankündigungen in den lokalen Tageszeitungen oder über Radio, und zwar mindestens 24 Stunden vorher, wenn die Unterbrechung eine größere Kundenzahl, einen ganzen Bezirk oder ein ganzes Dorf betrifft;
- durch Anschlag oder Aushang in den öffentlichen Lokalen oder an den Haustüren, mindestens 24 Stunden vorher, falls sich der Ausfall nur auf einzelne Straßen begrenzt;
- persönlicher Mitteilung bei Unterbrechung der Zufuhr in einzelnen Gebäuden;

3.5.3. Dauer der programmierten Stromversorgungsunterbrechungen (allgemeiner Standard)

Die mittlere Dauer der programmierten Stromversorgungsunterbrechungen beträgt in ländlichen Gebieten: 120 Minuten.

4. Informationen an die Kunden

Um eine konstante Kundeninformation über alle betrieblichen Vorgänge und Initiativen, die für die Kunden von Interesse sind, zu gewährleisten, werden folgende Mittel eingesetzt:

- Telefondienst für die Kunden
- offener Schalterdienst
- Informationsschriften und anderes Illustrationsmaterial
- Mitteilungen auf freien Stellen der Stromrechnungen

Die Kunden werden über die wesentlichen Aspekte der Normen, der Verträge, der Strompreise und deren Veränderungen, die die Stromversorgung kennzeichnen, in Kenntnis gesetzt über folgende Mittel:

- Nachrichten auf den Stromrechnungen
- direkte Mitteilungen in speziellen Fällen
- Mitteilungen in der lokalen Presse
- Verbreitung von Informations- und Illustrationsmaterial

Um über besondere Aspekte der Stromversorgung (Optimierung von Verträgen, Verwendung von elektrischen Systemen, wie Wärmepumpe, effiziente Beleuchtung usw.) Auskunft zu erhalten, kann der Kunde mit dem E-Werk Kontakt aufnehmen und Informationen einholen.

5. Kundenschutz

Jedweder Verletzung der Prinzipien und der Standards, wie sie in der Charta angegeben sind, kann per Einschreiben vom direkt Interessierten dem E-Werk gemeldet werden. Auf schriftliche Mitteilungen wird innerhalb von maximal 30 Tagen geantwortet.

Wenn die Komplexität der Beschwerde nicht die Respektierung des angeführten Zeitraumes für die Beantwortung zulässt, so wird der Kunde sofort über den Fortschritt der Bearbeitung der Angelegenheit informiert.

6. Bewertung des Befriedigungsgrades des Kunden

Die Befriedigung des Kunden im Hinblick auf die Qualität des Dienstes wird mittels einiger Untersuchungen erhoben, wobei folgende Modalitäten zur Anwendung gelangen:

- Periodische Untersuchungen
- Spezifische Versammlungen und Konferenzen

Die Kunden können jederzeit Vorschläge und Anregungen dem E-Werk zukommen lassen.

7. Beratungsdienst

Den Kunden wird ein Beratungsdienst zu folgenden Themen angeboten:

- Intelligente Nutzung der elektrischen Energie
- Sicherheit der elektrischen Anlagen

Um den Dienst in Anspruch nehmen zu können, kann sich der Kunde an das E-Werk wenden.

8. Pauschale Entschädigung für die Nicht - Respektierung von übernommenen Verpflichtungen

Das E-Werk anerkennt auf Antrag des Kunden eine Pauschalentschädigung von Euro 52,00 für Nichthaushalt und Euro 26,00 für Haushalt bei dokumentiertem Nachweis von Nichtbeachtung der Verpflichtungen hinsichtlich der folgenden Standards:

- maximale Zeitspanne für die Erstellung des Kostenvoranschlages (Punkt 3.1.1.)
- maximale Zeitspanne für die Durchführung des Lokalaugenscheines (Punkt 3.1.2.)
- maximale Zeitspanne für die Inbetriebnahme der Stromversorgung (Punkt 3.1.3.)
- maximale Zeitspanne für die Inbetriebnahme der Stromversorgung im Falle von Nachfolge (Punkt 3.1.4.)
- maximale Zeitspanne der ersten Beantwortung auf schriftlicher Anfrage (Punkt 3.2.7.)
- maximale Zeitspanne für die Durchführung von Überprüfungen der Merkmale der Strommeßanlage auf Antrag des Kunden (Punkt 3.3.4.)

Die Anträge um Pauschalentschädigung sind, ausgestattet mit allen dem E-Werk zweckdienlichen Informationen und Dokumenten, innerhalb von 30 Tagen ab der Verletzung der Vorgabe dem E-Werk per Einschreiben zu schicken. Es gilt das Zustelldatum des Poststempels oder des Eingangsprotokolls im Falle einer direkter Zustellung an das E-Werk.

Dem Antrag um Pauschalentschädigung wird innerhalb von maximal 30 Tagen geantwortet. Bei Annahme des Antrages wird das E-Werk den Betrag in der ersten Stromrechnung gutschrieben.

Wenn die Komplexität der Beschwerde die Einhaltung der festgelegten Zeit für die Beantwortung nicht zulässt, so wird der Kunde sofort über den Fortschritt der Behandlung der Angelegenheit informiert.

9. Zeitliche Gültigkeit der Dienstleistungscharta

Inhalt und Form dieses Dienstleistungsangebots können jederzeit überarbeitet werden, um den künftigen Bedürfnissen der Kunden sowie den gesetzlichen und technischen Neuerungen gerecht zu werden. Die entsprechenden überarbeiteten Auflagen der Dienstleistungscharta werden den Bürgern in geeigneter Form bekannt gegeben.

10. Öffentliche Beleuchtung

Die Elektrizitätsgenossenschaft Winkel kann, nach Auftragserteilung, den Bau, die Planung sowie die Instandhaltung der öffentlichen Beleuchtung durchführen.

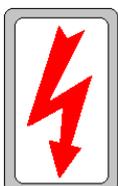
11. Zusammenfassung

Die Kunden der Elektrizitätsgenossenschaft Winkel können aus der Zusammenfassung der Standards der DIENSTLEISTUNGSCHARTA nützliche Informationen entnehmen und einen kurzen Überblick gewinnen über die damit gegenüber der Kundschaft eingegangenen Verpflichtungen zur Förderung der Transparenz, Qualität, Wirksamkeit und Effizienz. Dies geschieht im Sinne einer einwandfreien, korrekten bürgerfreundlichen und bürgernahen Geschäftsführung sowie zur Wahrung und Verbesserung der Beziehungen zwischen dem Versorgungsunternehmen und den Abnehmern.

Von der Kundschaft wird eine genaue Überprüfung des erlassenen Grundsatzpapiers, aber auch nützliche Anregungen, Vorschläge, Stellungnahmen, Anfragen um Klarstellungen, berechtigte Beschwerden usw. erwartet, um die angebotenen Dienstleistungen den tatsächlichen Ansprüchen und Vorstellungen der Bürgerschaft anzupassen.

Die Zusammenfassung entspricht dem Grundprinzip der CHARTA, welche den Richtlinien der Europäischen Union entspricht und von der italienischen Regierung gesetzlich verankert wurde, jene Standards anzuwenden und zu veröffentlichen bzw. bekanntzugeben, deren Faktoren eben für die Qualität der Dienste entscheidend sind.

HINWEIS: Der vollständige Text der Charta kann im Büro der Elektrizitätsgenossenschaft Winkel angefordert werden.



Elektrizitätsgenossenschaft Winkel
Società Cooperativa Cantuccio
Kematen 100 - 39032 Sand in Taufers
Caminata 100 - 39032 Campo Tures
Tel: 0474 1009449 - Fax: 0474 686808 - Funktel./Cel. 3492264356
Iscr. Reg. Imprese BZ cod. fisc. e P. IVA 00146430210
e nel Reg. enti coop. BZ. no. A145400 sez. I cat. CAL

ZUSAMMENFASSUNG DER STANDARDS 2006

Spezifische Standards: die Nichtbeachtung der nachfolgend angeführten Werte hat eine Pauschalentschädigung von Euro 52,00 für Nichthaushalt und Euro 26,00 für Haushaltskunden zur Folge. Die Entschädigung erfolgt aufgrund eines schriftlichen Antrages des Kunden, der innerhalb von 30 Tagen ab Verfall des gewährleisteten Termins zu stellen ist.

3.1.1. Maximale Zeitspanne für die Erstellung des Kostenvoranschlages

10 Arbeitstage wenn die Ausführung einfacher Arbeiten beantragt wird
Mitteilung von Fall zu Fall: wenn die Ausführung komplexer Arbeiten beantragt wird.

3.1.2. Maximaler Zeitraum für die Durchführung von Lokalaugenschein auf Verabredung, Terminvereinbarung

10 Arbeitstage

3.1.3. Maximale Zeitspanne für die Inbetriebnahme der Stromversorgung

5 Arbeitstage im Falle, dass nur die Messanlage in Betrieb zu setzen ist
20 Arbeitstage im Falle, dass Arbeiten am Netz durchgeführt werden müssen
Mitteilung von Fall zu Fall: in den anderen Fällen, die Eingriffe am Netz vorsehen.

3.1.4. Maximale Zeitspanne für Wieder Inbetriebnahme der Stromversorgung bei Nachfolge

5 Arbeitstage im Falle, dass nur Arbeiten an der Messanlage notwendig sind
in den anderen Fällen gelten die gleichen Standards der maximalen Zeitspanne für die Inbetriebnahme.

3.2.7. Maximale Zeitspanne für die Beantwortung der schriftlichen Anträge

15 Arbeitstage im Falle von komplexeren Antworten wird innerhalb des angeführten Zeitraumes über den Fortschritt in der Bearbeitung informiert.

3.3.4. Maximale Zeitspanne für die Überprüfungen der Merkmale der Messanlage

8 Arbeitstage falls kein Fehler festgestellt, wird dem Kunden der Pauschalbetrag von Euro 68,00 zuzüglich MwSt. als Entschädigung für die entstandenen Kosten angelastet.

Spezifische Standards: die Nichtbeachtung der nachfolgend angeführten Werte hat keine Entschädigung zur Folge.

3.1.2. Maximaler Zeitraum für die Durchführung eines Stromanschlusses für eine neue Kundschaft auf Verabredung

10 Arbeitstage im Falle einfacher Arbeiten
Mitteilung von Mal zu Mal: bei Durchführung von komplexen Arbeiten

3.1.5. Maximale Zeitspanne für die Stilllegung des Stromanschlusses

03 Arbeitstage

3.2.8. Maximale Zeitspanne für die Beantwortung von schriftlichen Beschwerden

15 Arbeitstage wenn kein Lokalaugenschein notwendig ist
20 Arbeitstage wenn ein Lokalaugenschein notwendig ist
im Falle von komplexeren Angelegenheiten wird innerhalb des genannten Zeitraumes über den Fortgang in der Bearbeitung der Angelegenheit informiert.

3.3.2. Maximaler Zeitraum für die Richtigstellung der Stromverrechnung und die Rückerstattung des überhöht eingezahlten Betrages

10 Arbeitstage wenn kein Lokalaugenschein notwendig ist
15 Arbeitstage wenn ein Lokalaugenschein notwendig ist

In Rechnungen vorgekommene Fehler werden möglichst in der ersten Rechnung nach Feststellung des Fehlers durch entsprechende Belastungen/Gutschriften korrigiert.

3.3.5. Maximaler Zeitraum für die Kontrolle der technischen Merkmale der übergebenen Spannung

05 Arbeitstage bezieht sich auf den Zeitpunkt der ersten Kontrollmaßnahme der augenblicklichen Spannung bei schriftlicher Anfrage
falls kein Fehler festgestellt, wird dem Kunden der Pauschalbetrag von Lire 130.000. + MwSt. als Entschädigung für die entstandenen Kosten angelastet.

3.5.2. Mindestzeitraum für die Voranmeldung programmierter Stromversorgungsunterbrechungen

1 Tag

5. + 8. Maximale Zeitspanne für Beantwortung von Meldungen betreffend die Übertretung der Standardprinzipien

20 Arbeitstage (Falls es sich um komplexe Angelegenheiten handelt wird innerhalb des genannten Zeitraumes über den Fortgang in der Bearbeitung der Angelegenheit informiert.

ALLGEMEINE STANDARDS: Typische Werte des bedienten Raumes

3.2.4. Einhaltung der vereinbarten Verabredungen

98% ausgeschlossen die Verabredungen die vom Kunden nicht eingehalten werden

3.2.6. Mittlere jährliche Wartezeit am Schalter

10 Minuten

3.3.3. Maximaler Zeitraum für die Wieder Inbetriebnahme der Stromversorgung bei Unterbrechung infolge Säumigkeit

1 Arbeitstag ab dem Datum der nachgewiesenen Zahlung des gesamten geschuldeten Betrages ausgenommen höhere Gewalt.

3.4.2. Mittlere jährliche Anzahl von Stromversorgungsunterbrechungen von über drei Minuten Dauer aufgrund von Schäden

4 Unterbrechungen in ländlichen Gebieten

3.4.3. Mittlere jährliche Dauer der Stromversorgungsunterbrechungen von über drei Minuten Dauer aufgrund von Schäden

30 Minuten in ländlichen Gebieten

3.5.1. Anzahl der programmierten Stromunterbrechungen

2 Unterbrechungen in ländlichen Gebieten

3.5.3. Mittlere Dauer der programmierten Stromunterbrechungen

120 Minuten in ländlichen Gebieten

Anmerkung: Die Fristen verstehen sich, außer bei anders lautender Angabe, in Arbeitstagen ausgedrückt und abzüglich der Fristen, die zur Ausstellung von Ermächtigungen oder Genehmigungen von Seiten Dritter, oder zur Vorbereitung baulicher Maßnahmen oder zur Ausführung anderer Auflagen zu Lasten des Kunden notwendig sind.