

Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der STADTWERKE Kitzbühel e.U. gemäß § 19 Abs. 4 des Elektrizitätswirtschafts- und Organisationsgesetzes 2010 (EiWOG 2010) in Verbindung mit der Netzdienstleistungsverordnung Strom (END-VO) 2013

Berichtsjahr 2019

Versorgungsqualität:

| | |
|--|-------------------------|
| Durchschnittl. kundengewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes SAIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt) | 5,19 min/Jahr *) |
| Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt) | 4,17 min/Jahr *) |

*) vorläufiger Wert

Diese Kennwerte bestätigen eine Netzverfügbarkeit von mehr als 100,00 %.

Dienstleistungsqualität:

| Netzzutritt | | | Anzahl | durchschnittl. Bearbeitungsdauer in Tagen | pauschalierte Kostenvorschläge inkl. Ansprechperson | kostenorientierte Kostenvorschläge inkl. Ansprechperson |
|-----------------------------|----------------|----|--------|---|---|---|
| | | | | | | |
| Netzebene 7 | Haushalt | 41 | 6 | 0 | 8 | |
| | Gewerbe | 21 | 11 | 0 | 3 | |
| | Landwirtschaft | 1 | 6 | 0 | 0 | |
| Anteil Nichteinhaltung in % | 0 | | | | | |

| Netzzugang | | | Anschlüsse | | | | | | |
|--|---|-------------|------------|-----------------------------------|---------|---------------------------------------|-------|---------|-----|
| | | | Anzahl | | | durchschn. Bearbeitungsdauer in Tagen | | | |
| | | | Summe | aktiv | inaktiv | neu | aktiv | inaktiv | neu |
| vollständige Anträge auf Netzzugang | Netzebene 5 & 6 | gesamt | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Netzebene 7 | Haushalt | 823 | 749 | 0 | 74 | 2 | 0 |
| | Gewerbe | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Landwirtschaft | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson | insgesamt | | 823 | 749 | 0 | 74 | 2 | 0 | 3 |
| | davon mit Bearbeitungsdauer über 14 Tagen | | 0 | Anteil Nichteinhaltung in %: 0,0% | | Begründung: | | | |

| Netzrechnungslegung | | Anzahl / Anteil in % | durchschn. Korrekturdauer in Tagen | Anmerkungen |
|--|--|----------------------|------------------------------------|-------------|
| Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen | insgesamt | 35 | 2 | |
| gelegte Rechnungen - insgesamt | insgesamt | 10804 | | |
| gelegte Endabrechnungen | insgesamt | 734 | | |
| | davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden | 0 | | |
| Anteil Nichteinhaltung in % | 0 | | Begründung: | |

| Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs | | | Anzahl / ja-nein |
|--|------------------------------------|--|------------------|
| Wiederherstellung des Netzzugangs nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs | insgesamt | | 26 |
| | davon nach dem nächsten Arbeitstag | | 15 |
| Möglichkeit zur Barzahlung | | | JA |
| Anteil Nichteinhaltung in % | 0 | | Begründung: |

| Termineinhaltung | | | Anzahl |
|--|---|--|-------------|
| erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen | insgesamt | | 300 |
| | Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters | | 300 |
| Anteil Nichteinhaltung in % | 0 | | Begründung: |

| Kundeninformation und Beschwerdemanagement | | Anzahl | Anteil % | Anmerkungen |
|---|---|--------|----------|--|
| jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbewerber | JA | | | Veröffentlichung auf der Homepage |
| Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz | JA | | | allgemeines Kontaktformular auf der Homepage; www.stadtwerke-kitzbuehel.at |
| Beantwortete Anfragen und Beschwerden | insgesamt | | 158 | 100% |
| | davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet | | 0 | 0% |