

Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der Stadtwerke Kapfenberg GmbH für das Kalenderjahr 2016 gemäß § 19 Abs. 4 des Elektrizitätswirtschafts- und –organisationsgesetzes 2010 (EIWOG 2010) in Verbindung mit der Netzdienstleistungsverordnung Strom (END-VO) 2013

Versorgungsqualität:

| | |
|--|--------------------------|
| Durchschnittl. kundengewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes SAIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt) | 33,35 min/Jahr *) |
| Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt) | 25,99 min/Jahr *) |

*) vorläufiger Wert

Diese Kennwerte bestätigen eine Netzverfügbarkeit von mehr als 99,99 %.

Dienstleistungsqualität:

| Netzzutritt | | | Anzahl | durchschnittl. Bearbeitungsdauer in Tagen | pauschalierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson | kostenorientierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson |
|-----------------------------|----------------|-------------|--------|---|---|---|
| | | | | | | |
| Netzebene 7 | Haushalt | 41 | 8 | | 41 | |
| | Gewerbe | 43 | 9 | | 43 | |
| | Landwirtschaft | 4 | 8 | | 4 | |
| Anteil Nichteinhaltung in % | 0 | Begründung: | | | | |

| Netzzugang | | | Anschlüsse | | | | | | |
|--|---|-------------|------------|-----------------------------------|---------|---------------------------------------|-------------|---------|-----|
| | | | Anzahl | | | durchschn. Bearbeitungsdauer in Tagen | | | |
| | | | Summe | aktiv | inaktiv | neu | aktiv | inaktiv | neu |
| vollständige Anträge auf Netzzugang | Netzebene 5 & 6 | gesamt | 27 | 24 | | 3 | 2 | | 10 |
| | | Netzebene 7 | Haushalt | 1.621 | 965 | 564 | 92 | 1 | 2 |
| | Gewerbe | | 155 | 96 | 25 | 34 | 1 | 2 | 6 |
| | Landwirtschaft | | 5 | 3 | | 2 | 1 | | 5 |
| konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson | insgesamt | | 158 | | | | | | |
| | 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 | 152 / 0,9 % | 1 | |
| gelegte Rechnungen - insgesamt | insgesamt | 16.230 | | |
| gelegte Endabrechnungen | insgesamt | 1.839 | | |
| | 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 | | 34 |
| | davon nach dem nächsten Arbeitstag | | 12 |
| Möglichkeit zur Barzahlung | | | JA |
| Anteil Nichteinhaltung in % | 0 | Begründung: | |

| Termineinhaltung | | | Anzahl |
|--|---|-------------|--------|
| erfolgte Terminvereinbarungen für Ablesungen | Insgesamt | | 343 |
| | Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters | | 343 |
| Anteil Nichteinhaltung in % | 0 | Begründung: | |

| Kundeninformation und Beschwerdemanagement | | Anzahl | Anteil % | Anmerkungen |
|---|---|--------|----------|--|
| jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbewerber | NEIN | | | Veröffentlichung auf der Homepage |
| Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz | NEIN | | | allgemeines Kontaktformular auf der Homepage; www.stadtwerke-kapfenberg.at |
| Beantwortete Anfragen und Beschwerden | insgesamt | | 236 | 100% |
| | davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet | | 0 | 0% |