

Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der Stadtwerke Kapfenberg GmbH für das Kalenderjahr 2021 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) | 3,55 min/Jahr *) |
| Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt) | 1,86 min/Jahr *) |

*) vorläufiger Wert

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

Dienstleistungsqualität:

| Netzzutritt | | | Anzahl | durchschnittl. Bearbeitungsdauer in Tagen | pauschalierte Kostenvorschläge inkl. Ansprechperson | kostenorientierte Kostenvorschläge inkl. Ansprechperson |
|-----------------------------|--------|-----|-------------|---|---|---|
| | | | | | | |
| Netzebene 7 | gesamt | 119 | 8 | | 119 | |
| 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 | 8 | 0 | 0 | 3 | | | 12 |
| | Netzebene 7 | gesamt | 1641 | 874 | 640 | 127 | 2 | 2 | 5 |
| konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson | insgesamt | | 0 | | | | | | |
| | 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 | 287 / 1 % | 1 | |
| gelegte Rechnungen - insgesamt | insgesamt | 18.539 | | |
| gelegte Endabrechnungen | insgesamt | 1.833 | | |
| | 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 | | 43 |
| | davon nach dem nächsten Arbeitstag | | 43 |
| Möglichkeit zur Barzahlung | | | JA |
| Anteil Nichteinhaltung in % | | 0 | Begründung: |

| Termineinhaltung | | Anzahl |
|--|---|--------|
| erfolgte Terminvereinbarungen für Ablesungen | Insgesamt | 439 |
| | Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters | 439 |
| 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 | 301 | 100% | |
| | davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet | 0 | 0% | |