

## Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der Stadtwerke Voitsberg GmbH 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)	<b>18,00 min/Jahr *)</b>
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	<b>10,17 min/Jahr *)</b>

\*) 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
eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 5 & 6	gesamt	7	14	0	7
		Netzebene 7	Haushalt	449	14	449
	Gewerbe		14	14	14	0
	Landwirtschaft		5	14	5	0
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	4	0	0	4	0	0	2
		Netzebene 7	Haushalt	761	534	202	25	1	2
	Gewerbe		167	154	9	4	1	2	2
	Landwirtschaft		22	22	0	0	1	0	0
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	insgesamt		0	0	0	0	0	0	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	28 / 0,26%	2	
gelegte Rechnungen - insgesamt	insgesamt	10694		
gelegte Endabrechnungen	insgesamt	1087		
	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		2
	davon nach dem nächsten Arbeitstag		2
Möglichkeit zur Barzahlung			JA
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:	

Termineinhaltung			Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	insgesamt		1627
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters		1609
Anteil Nichteinhaltung in %	1%	Begründung: Terminverschiebung vom Kunden. - Arbeitsaufwand	

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
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt		7395	100%
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet		0	0%