

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)	23,32 min/Jahr *)
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	15,95 min/Jahr *)

*) vorläufiger Wert

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

Dienstleistungsqualität:

Netzzutritt			Anzahl	durchschnittl. Bearbeitungsdauer in Tagen	pauschalisierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson	kostenorientierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson
eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 5 & 6	gesamt	5	31		5
	Netzebene 7	gesamt	12	14	0	12
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:				

Netzzugang			Anschlüsse					
			Anzahl			durchschn. Bearbeitungsdauer in Tagen		
			Summe	aktiv	inaktiv	neu	aktiv	inaktiv
svollständige Anträge auf Netzzugang	Netzebene 5 & 6	gesamt	10	5		5		2
	Netzebene 7	gesamt	1648	1361	275	12	1	2
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. Korrektur- dauer in Tagen	Anmerkungen
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	insgesamt		17 / 0,11%	2
gelegte Rechnungen - insgesamt	insgesamt		14563	
gelegte Endabrechnungen	insgesamt		1284	
	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	0
		davon nach dem nächsten Arbeitstag	0
Möglichkeit zur Barzahlung			JA
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Bearündung:	

Termineinhaltung			Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	insgesamt		978
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters		968
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	17674	100%	
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	0%	