

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)	21,35 min/Jahr *)
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	12,51 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
eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 5 & 6	gesamt	6	31		6
	Netzebene 7	gesamt	298	14	253	45
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:				

Netzzugang	Anschlüsse									
				Anzahl			durchschn. Bearbeitungsdauer in Tagen			
				Summe	aktiv	inaktiv	neu	aktiv	inaktiv	neu
svollständige Anträge auf Netzzugang	Netzebene 5 & 6	gesamt	11	5		6				2
	Netzebene 7	gesamt	1591	1043	250	298	1	2	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. Korrekturdauer in Tagen	Anmerkungen
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	insgesamt	36 / 0,29%	2	
gelegte Rechnungen - insgesamt	insgesamt	12518		
gelegte Endabrechnungen	insgesamt	1138		
	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	12
	davon nach dem nächsten Arbeitstag	12
Möglichkeit zur Barzahlung		JA
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:

Termineinhaltung		Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	insgesamt	1264
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters	1251
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	14324	100%	
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	0%	