



**Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der Elektrizitätswerk Perg 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)	16,35 *)
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	11,42 *)

\*) Werte sind Durchschnittswerte im gesamten Netzgebiet des Netzbetreibers - bei einzelnen Netzpunkten können durchaus auch größere Abweichungen vorkommen!

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

**Dienstleistungsqualität:**

Anzahl der Zählpunkte zum Jahresende	Anzahl
Netzebene 1-6	32
Netzebene 7	7.558
<b>Gesamt</b>	<b>7.590</b>

Netzzutritt		Anzahl	durchschnittl. Bearbeitungsdauer in Tagen
	Netzebene 7	52	11
	<b>Gesamt</b>	<b>54</b>	<b>11,4</b>

Reaktion auf vollständige schriftliche Anträge auf Netzzutritt	Anzahl	Anforderung
Netzebene 1-6	2	Frist: 14 Arbeitstage
Netzebene 7	52	Frist: 14 Arbeitstage
<b>Gesamt</b>	<b>54</b>	

Netzzugang		Anzahl	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer in Tagen
<b>Anzahl der Anträge auf Netzzugang</b>			
Netzebene 1-6	aktiver Anschluss	0	0
	inaktiver Anschluss	0	0
	Neuanschluss	2	20
	<b>Gesamt (Netzebene 1-6)</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
Netzebene 7	aktiver Anschluss	29	4
	inaktiver Anschluss	14	5
	Neuanschluss	54	8
	<b>Gesamt (Netzebene 7)</b>	<b>97</b>	<b>6,4</b>
<b>Gesamt</b>		<b>99</b>	<b>6,6</b>

Antwort auf vollständige schriftliche Anträge auf Netzzugang	Anzahl	Anforderung
Konkreter Vorschlag betreffend weitere Vorgehensweise	102	Frist: 14 Arbeitstage

Zählereinbauten	Anzahl	Anforderung
bei Netzbennutzern mit SLP	101	Frist: 3 Arbeitstage
bei Netzbennutzern mit LPZ	2	Frist: 8 Arbeitstage
<b>Gesamt</b>	<b>103</b>	

Netzrechnungslegung		
Anzahl der gelegten Rechnungen	Anzahl	Anforderung
an Netzbennutzer	6.502	Frist: 6 Wochen
an Lieferanten	475	Frist: 3 Wochen
<b>Gesamt</b>	<b>6.977</b>	

Anzahl der Endabrechnungen		Anzahl	Anforderung
bei Lieferantenwechsel	an Netzbenutzer	362	Frist: 6 Wochen
	an Lieferanten	130	Frist: 3 Wochen
	<b>Gesamt (Lieferantenwechsel)</b>	<b>492</b>	
bei Vertragsbeendigung	an Netzbenutzer	520	Frist: 6 Wochen
	an Lieferanten	48	Frist: 3 Wochen
	<b>Gesamt (Vertragsbeendigung)</b>	<b>568</b>	
<b>Gesamt</b>		<b>1.060</b>	

Anzahl der durchgeführten Rechnungskorrekturen	Anzahl	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer
wegen formaler Änderungen (Name, Adresse,...)	19	2
wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags	3	3
wegen Anpassung der Teilbeträge auf Kundenwunsch	32	1
wegen sonstigen Gründen	0	0
<b>Gesamt</b>	<b>54</b>	<b>1,5</b>

Anzahl der durchgeführten Rechnungskorrekturen	Anzahl	durchschnittliche Bearbeitungsdauer in Tagen	Anforderung
<b>Gesamt</b>		<b>1</b>	<b>Frist: 2 Arbeitstage</b>

Abschaltungen und Wiederherstellung	Anzahl	Anforderung
Anzahl der Abschaltungen von Haushaltskunden und Kleinunternehmen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung	7	Nicht an letzten Arbeitstagen vor Wochenenden oder gesetzlichen Feiertagen
Anzahl der Wiederherstellungen des Netzzugangs von Haushaltskunden und Kleinunternehmen nach Abschaltung bei Aussetzung nach Wegfall der Vertragsverletzung	7	Frist: 1 Arbeitstag
<b>Gesamt</b>	<b>14</b>	

Abschaltungen und Wiederherstellung	ja/nein	Anforderung
Möglichkeit zur Barzahlung offener Forderungen / Sicherheitsleistungen oder Vorauszahlung ohne zusätzliche Kosten	ja	ja

Zählerstandermittlung und Messgeräte		
Durchgeführte Ablesungen der Messeinrichtungen vor Ort	Anzahl	Anforderung
bei erforderlicher Anwesenheit des Netzbenutzers	12	Frist mindestens 14 Tage im Voraus angekündigt
unangekündigt in Abwesenheit des Netzbenutzers	0	
<b>Gesamt</b>	<b>12</b>	

Selbstablesung	ja/nein	Anforderung
Möglichkeit zur elektronischen Übermittlung des Zählerstandes bei Selbstablesung	ja	ja

Termineinhaltung		
Anzahl der erfolgten Terminvereinbarungen mit 2-h Fenster	Anzahl	Anforderung
	180	Einhaltung des 2-h Fensters

Kundeninformation und Beschwerdemanagement	Anzahl	Anforderung
Anzahl der beantworteten Anfragen und Beschwerden	32	Frist: 5 Arbeitstage

Verrechnungsrelevante Daten	ja/nein	Anzahl	Anforderung
Online Verfügbarkeit	nein		ja
Kontaktformular auf der Internetpräsenz	nein		ja
Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten via Kontaktformular elektronisch oder schriftlich		4	Frist: 5 Arbeitstage

Übermittlung von Informationen über die Standards gemäß der Verordnung via...	ja/nein
Anlage zur Jahresrechnung	nein
Kundenzeitschrift	nein
Informationsschreiben	nein
Homepage	ja
Sonstiges	nein

Veröffentlichung der Kennzahlen der Verordnung
Link
<a href="http://www.ewerk-perg.at">http://www.ewerk-perg.at</a>