



**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)    | <b>19,20 *)</b> |
| Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt) | <b>14,30 *)</b> |

\*) 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                          | 7.669        |
| <b>Gesamt</b>                        | <b>7.701</b> |

| Netzzutritt |               | Anzahl    | durchschnittl. Bearbeitungsdauer in Tagen |
|-------------|---------------|-----------|---|
|             |               |           |   |
|             | Netzebene 7   | 50        | 12  |
|             | <b>Gesamt</b> | <b>51</b> | <b>12,0</b>                               |

| Reaktion auf vollständige schriftliche Anträge auf Netzzutritt | Anzahl    | Anforderung           |
|--|-----------|-----------------------|
| Netzebene 1-6  | 1         | Frist: 14 Arbeitstage |
| Netzebene 7  | 50        | Frist: 14 Arbeitstage |
| <b>Gesamt</b>  | <b>51</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         | 8  |
|  | <b>Gesamt (Netzebene 1-6)</b> | <b>1</b>  | <b>8</b>                                     |
| Netzebene 7                              | aktiver Anschluss             | 29        | 4  |
|  | inaktiver Anschluss           | 14        | 5  |
|  | Neuanschluss                  | 54        | 8  |
|  | <b>Gesamt (Netzebene 7)</b>   | <b>92</b> | <b>5,8</b>                                   |
| <b>Gesamt</b>                            |                               | <b>93</b> | <b>5,8</b>                                   |

| Antwort auf vollständige schriftliche Anträge auf Netzzugang | Anzahl | Anforderung           |
|--|--------|-----------------------|
| Konkreter Vorschlag betreffend weitere Vorgehensweise        | 53     | Frist: 14 Arbeitstage |

| Zählereinbauten            | Anzahl    | Anforderung          |
|----------------------------|-----------|----------------------|
| bei Netzbennutzern mit SLP | 88        | Frist: 3 Arbeitstage |
| bei Netzbennutzern mit LPZ | 3         | Frist: 8 Arbeitstage |
| <b>Gesamt</b>              | <b>91</b> |                      |

| Netzrechnungslegung            |              |                 |
|--------------------------------|--------------|-----------------|
| Anzahl der gelegten Rechnungen | Anzahl       | Anforderung     |
| an Netzbennutzer               | 6.604        | Frist: 6 Wochen |
| an Lieferanten                 | 460          | Frist: 3 Wochen |
| <b>Gesamt</b>                  | <b>7.064</b> |                 |

| Anzahl der Endabrechnungen |                                    | Anzahl     | Anforderung     |
|----------------------------|------------------------------------|------------|-----------------|
| bei Lieferantenwechsel     | an Netzbenutzer                    | 165        | Frist: 6 Wochen |
|                            | an Lieferanten                     | 58         | Frist: 3 Wochen |
|                            | <b>Gesamt (Lieferantenwechsel)</b> | <b>223</b> |                 |
| bei Vertragsbeendigung     | an Netzbenutzer                    | 568        | Frist: 6 Wochen |
|                            | an Lieferanten                     | 42         | Frist: 3 Wochen |
|                            | <b>Gesamt (Vertragsbeendigung)</b> | <b>610</b> |                 |
| <b>Gesamt</b>              |                                    | <b>833</b> |                 |

| Anzahl der durchgeführten Rechnungskorrekturen   | Anzahl    | Durchschnittliche Bearbeitungsdauer |
|--|-----------|-------------------------------------|
| wegen formaler Änderungen (Name, Adresse...)     | 24        | 3                                   |
| wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags          | 2         | 3                                   |
| wegen Anpassung der Teilbeträge auf Kundenwunsch | 44        | 1                                   |
| wegen sonstigen Gründen                          | 0         | 0                                   |
| <b>Gesamt</b>                                    | <b>70</b> | <b>1,7</b>                          |

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

| Abschaltungen und Wiederherstellung   | Anzahl   | Anforderung  |
|---|----------|--|
| Anzahl der Abschaltungen von Haushaltskunden und Kleinunternehmen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung                                   | 3        | 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 | 3        | Frist: 1 Arbeitstag  |
| <b>Gesamt</b>   | <b>6</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       | 15        | Frist mindestens 14 Tage im Voraus angekündigt |
| unangekündigt in Abwesenheit des Netzbenutzers         | 33        |  |
| <b>Gesamt</b>  | <b>48</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                 |
|   | 145    | Einhaltung des 2-h Fensters |

| Kundeninformation und Beschwerdemanagement        | Anzahl | Anforderung          |
|---|--------|----------------------|
| Anzahl der beantworteten Anfragen und Beschwerden | 19     | 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 |         | 7      | 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> |