

# KENNZAHLEN ÜBER DIE VERSORGUNGS- UND DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT IM VERTEILERNETZ DER ENVESTA ENERGIE- UND DIENSTLEISTUNGS GMBH

gemäß § 19 Abs. 4 des Elektrizitätswirtschafts- und Organisationsgesetzes 2010 (EiwOG 2010) in Verbindung mit der Netzdienstleistungsverordnung Strom (END-VO) 2013

## 1 VERSORGUNGSQUALITÄT

Durchschnittl. kundengewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes SAIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)		min/Jahr *)
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)		min/Jahr *)

\*) vorläufiger Wert. Diese Kennwerte bestätigen eine Netzverfügbarkeit von mehr als %.

## 2 DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT

NETZZUTRITT			Anzahl	durchschnittl. Bearbeitungsdauer in Tagen	pauschalierte Kostenvorschläge inkl. Ansprechperson	kostenorientierte Kostenvorschläge inkl. Ansprechperson
eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 5 & 6	gesamt				
	Netzebene 7	Haushalt				
		Gewerbe				
		Landwirtschaft				
Anteil Nichteinhaltung in %		Begründung:				

NETZZUGANG			Anschlüsse								
			Anzahl			durchschn. Bearbeitungsdauer in Tagen					
			Summe	aktiv	inaktiv	neu	aktiv	inaktiv	neu		
vollständige Anträge auf Netzzugang	Netzebene 5 & 6	gesamt									
	Netzebene 7	Haushalt									
		Gewerbe									
		Landwirtschaft									
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inklusive Ansprechperson	insgesamt										
	davon mit Bearbeitungsdauer über 14 Tagen			Anteil Nichteinhaltung in %: 0,0%		Begründung:					

NETZRECHNUNGSLEGUNG		Anzahl / Anteil in %	durchschn. Korrekturdauer in Tagen	Anmerkungen
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	insgesamt			
gelegte Rechnungen insgesamt	insgesamt			
gelegte Endabrechnungen	insgesamt			
	davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden			
Anteil Nichteinhaltung in %		Begründung:		

ABSCHALTUNG UND WIEDERHERSTELLUNG DES NETZZUGANGS			Anzahl / ja-nein
Wiederherstellung des Netzzugangs nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs	insgesamt		
	davon nach dem nächsten Arbeitstag		
Möglichkeit zur Barzahlung			JA
Anteil Nichteinhaltung in %		Begründung:	

TERMINEINHALTUNG		Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	insgesamt	
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters	
Anteil Nichteinhaltung in %		Begründung:

KUNDENINFORMATION UND BESCHWERDEMANAGEMENT		Anzahl	Anteil %	Anmerkungen
jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbenutzer	JA			Veröffentlichung auf der Homepage
Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz	JA			allgemeines Kontaktformular auf der Webseite www.envesta.at
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt		100%	
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet			