

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

gemäß § 19 Abs. 4 des Elektrizitätswirtschafts- und Organisationsgesetzes 2010 (ELWOG 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
eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 5 & 6	gesamt		
	Netzebene 7	gesamt		
Anteil Nichteinhaltung in %				

NETZZUGANG			Anschlüsse						
			Anzahl			durchschn. Bearbeitungsdauer in Tagen			
			Summe	aktiv	inaktiv	neu	aktiv	inaktiv	neu
vollständige Anträge auf Netzzugang	Netzebene 5 & 6	gesamt	1						
	Netzebene 7	gesamt	215						
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	<b>JA</b>
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 Netzbewerber	<b>JA</b>		Veröffentlichung auf der Homepage
Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz	<b>JA</b>		www.envesta.at https://envesta.mein-portal.at/kundenportal
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt	100%	
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet		