

## Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz des EW Kematen in Tirol

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 2016 bis 2018)    | 25,01 min/Jahr *) |
| Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt 2016 bis 2018) | 22,15 min/Jahr *) |

\*) vorläufiger Wert

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

### Dienstleistungsqualität – 2018

| Netzzutritt                                      |                 |                | Anzahl | durchschnittl. Bearbeitungsdauer in Tagen | pauschalierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson | kostenorientierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson |
|--|-----------------|----------------|--------|---|---|---|
| eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt | Netzebene 5 & 6 | gesamt         | 1      | 10  | 0   | 0   |
|  | Netzebene 7     | Haushalt       | 11     | 10  | 0   | 0   |
|  |                 | Gewerbe        | 12     | 10  | 0   | 0   |
|  |                 | Landwirtschaft | 0      | 0   | 0   | 0   |
| Anteil Nichteinhaltung in %                      | 0               | Begründung     |        |   |   |   |

| Netzzugang                          |                 |                | Anschlüsse |       |         |     |                                       |         |     |
|-------------------------------------|-----------------|----------------|------------|-------|---------|-----|---------------------------------------|---------|-----|
|                                     |                 |                | Anzahl     |       |         |     | durchschn. Bearbeitungsdauer in Tagen |         |     |
|                                     |                 |                | Summe      | aktiv | inaktiv | neu | aktiv                                 | inaktiv | neu |
| vollständige Anträge auf Netzzugang | Netzebene 5 & 6 | gesamt         | 0          | 0     | 0       | 0   | 0                                     | 0       | 0   |
|                                     | Netzebene 7     | Haushalt       | 122        | 104   | 5       | 13  | 1                                     | 1       | 1   |
|                                     |                 | Gewerbe        | 24         | 17    | 0       | 7   | 1                                     | 0       | 1   |
|                                     |                 | Landwirtschaft | 0          | 0     | 0       | 0   | 0                                     | 0       | 0   |

|  |   |   |                                   |   |   |            |   |   |
|--|---|---|-----------------------------------|---|---|------------|---|---|
| konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson | insgesamt                                 | 0 | 0                                 | 0 | 0 | 0          | 0 | 0 |
|  | davon mit Bearbeitungsdauer über 14 Tagen | 0 | Anteil Nichteinhaltung in %: 0,0% |   |   | Begründung |   |   |

| Netzrechnungslegung   |  | Anzahl/ Anteil in % | durchschn. Korrektur-dauer in Tagen | Anmerkungen                                  |
|---|--|---------------------|-------------------------------------|--|
| Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen vollständige Anträge auf Netzzutritt | Insgesamt  | 0 / 0               | 0                                   | Geforderte 95% n. unterschritten, daher k.A. |
| gelegte Rechnungen - insgesamt  | Insgesamt  | 1564                |                                     |  |
| gelegte Endabrechnungen   | Insgesamt  | 130                 |                                     |  |
|   | 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                          | 5                |
|  | davon nach dem nächsten Arbeitstag | 0                |
| Möglichkeit zur Barzahlung   |                                    | JA               |
| Anteil Nichteinhaltung in %  | 0                                  | Begründung       |

| Termineinhaltung   |   | Anzahl   |
|--|---|--|
| erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen | Insgesamt                                 | 0  |
|  | Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters | 0  |
| Anteil Nichteinhaltung in %  | 0   | Begründung: geforderte 95 % wurden nicht unterschritten daher k.A. |

| Kundeninformation und Beschwerdemanagement  |   | Anzahl | Anzahl in % | 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 Homepage |
| Beantwortete Anfragen und Beschwerden   | Insgesamt                                     | 640    | 100%        | Telefonisch, schriftlich sowie elektronisch  |
|   | davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet | 0      | 0%          |  |