

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 2017 bis 2019)	13,20 min/Jahr *)
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt 2017 bis 2019)	10,34 min/Jahr *)

*) vorläufiger Wert

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

Dienstleistungsqualität – 2019

Netzzutritt			Anzahl	durchschnittl. Bearbeitungsdauer in Tagen	pauschalierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson	kostenorientierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson
eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 5 & 6	gesamt	4	10	0	0
	Netzebene 7	Haushalt	3	10	0	0
		Gewerbe	5	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	1	0	0	1	0	0	1
	Netzebene 7	Haushalt	174	111	5	58	1	1	1
		Gewerbe	22	10	0	12	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	
gelegte Rechnungen - insgesamt	Insgesamt	1.585		
gelegte Endabrechnungen	Insgesamt	131		
	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	12
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters	12
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:

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	842	100%	Telefonisch, schriftlich sowie elektronisch
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	0%	