

## Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der Kraftwerk Glatzing – Rüstorf eGen im Jahr 2018

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>39,42 min/Jahr <sup>*)</sup></b>
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	<b>39,90 min/Jahr <sup>*)</sup></b>

<sup>\*)</sup> Bestätigung durch E-Control Austria steht noch aus.

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

### Dienstleistungsqualität:

Netzzutritt			Anzahl	durchschnittl. Bearbeitungsdauer in Tagen	pauschalierte Kostenvorschläge inkl. Ansprechperson	kostenorientierte Kostenvorschläge inkl. Ansprechperson
eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 5 & 6	gesamt	1	14	0	1
		Netzebene 7	Haushalt	42	5	42
	Gewerbe		7	7	5	2
	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	6	3	0	3	4	0	4
		Netzebene 7	Haushalt	97	17	0	80	4	0
	Gewerbe		14	0	0	14	0	0	4
	Landwirtschaft		1	0	0	1	0	0	4
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	insgesamt		118	20	0	98	4	4	4
	davon mit Bearbeitungsdauer über 14 Tagen		0	Anteil Nichteinhaltung in %: 0,0%			Begründung:		



<b>Netzrechnungslegung</b>		Anzahl / Anteil in %	durschn. Korrektur-dauer in Tagen	Anmerkungen
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	Insgesamt	15 / 0,3 %	2	
gelegte Rechnungen	insgesamt	5113		
gelegte Endabrechnungen	insgesamt	218		
	davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden	0		
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:		

<b>Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs</b>			Anzahl / ja-nein
Wiederherstellung des Netzzugangs nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs	insgesamt		0
	davon nach dem nächsten Arbeitstag		0
Möglichkeit zur Barzahlung			JA
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:	

<b>Termineinhaltung</b>			Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	insgesamt		3000
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters		3000
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:	

<b>Kundeninformation und Beschwerdemanagement</b>		Anzahl	Anteil %	Anmerkungen
jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbewutzer	JA			Veröffentlichung auf der Homepage
Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz	JA			allgemeines Kontaktformular auf der Homepage; <a href="mailto:kwg@kwg.at">kwg@kwg.at</a>
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt	1000	100%	
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	0%	

