

## Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der Kraftwerk Glatzing – Rüstorf eGen im Jahr 2019

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)	31,80 min/Jahr <sup>*)</sup>
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	30,85 min/Jahr <sup>*)</sup>

<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 Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson	kostenorientierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson
eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 5 & 6	gesamt	0	0	0	1
		Netzebene 7	Haushalt	55	5	54
	Gewerbe		11	7	10	1
	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	0
		Netzebene 7	Haushalt	118	16	1	101	4	4	4
	Gewerbe		23	3	0	20	4	0	4	
	Landwirtschaft		0	0	0	0	0	0	0	
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	insgesamt		141	19	1	121	4	4	4	
	davon mit Bearbeitungsdauer über 14 Tagen		0	Anteil Nichteinhaltung in %: 0,0%			Begründung:			



<b>Netzrechnungslegung</b>		Anzahl / Anteil in %	durschn. Korrekturdauer in Tagen	Anmerkungen
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	Insgesamt	9 / 0,17 %	2	
gelegte Rechnungen	insgesamt	5243		
gelegte Endabrechnungen	insgesamt	380		
	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		1
	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		1000
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters		1000
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:	

<b>Kundeninformation und Beschwerdemanagement</b>		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 Homepage; <a href="mailto:kwg@kwg.at">kwg@kwg.at</a>
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt	974	100%	
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	0%	

