

Jahr 2016 Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilnetz der Stadtwerke Hartberg Energieversorgungs GmbH gemäß § 19 Abs. 4 des Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetzes 2010 (EIWOG) in Verbindung mit der Netzdienstleistungsverordnung Strom (END-VO) 2013

Versorgungsqualität:

Durchschnittl. kundengewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes SAIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	2,32 min/Jahr *
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	1,29 min/Jahr *

*) vorbehaltlich einer Abstimmung durch die Regulierungsbehörde

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

Dienstleistungsqualität:

Netzzutritt			Anzahl	Durchschn. Bearbeitungsdauer in Tagen	Pauschalisierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson	Kostenorientierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson
Eingelangt vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 1-6	gesamt	6	14	0	2
	Netzebene 7	Haushalt	32	5	0	6
		Gewerbe	37	5	0	15
		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 1-6	gesamt	6	0	0	6	0	0	5
	Netzebene 7	Haushalt	32	0	0	32	0	0	5
		Gewerbe	37	0	0	37	0	0	5
		Landwirtschaft	0	0	0	0	0	0	0
Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	insgesamt		75	0	0	75	0	0	0
	Davon mit Bearbeitungsdauer über 14 Tagen		0	Anteil Nichteinhaltung in % 0%		Begründung:			

Netzrechnungslegung		Anzahl / Anteil in %	Durchschn. Korrekturdauer in Tagen	Anmerkungen
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	Insgesamt	151	1	
Gelegte Netzrechnungen – insgesamt	Insgesamt	7836		
Gelegte Endabrechnungen	Insgesamt	743		
	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	20
			Davon am nächsten Arbeitstag	3
Möglichkeit zur Barzahlung			Ja	
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:		

Termineinhaltung			Anzahl	
Erfolgte Terminvereinbarung für Reparaturen, Wartung, Ablesung			Insgesamt	679
			Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters	679
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:		

Kundeninformation und Beschwerdemanagement		Anzahl	Anteil %	Anmerkung
Jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbewerber	Nein			
Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz	Ja			Serviceportal Kundencenter
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	Insgesamt		5945	100%
	Davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet		0	0%