

Jahr 2018 - Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der Marktgemeinde Neumarkt VersorgungsbetriebsgesmbH 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)	84,92 min/Jahr
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	87,25 min/Jahr

Diese Kennwerte bestätigen eine Netzverfügbarkeit von mehr als 99,98 %.

Dienstleistungsqualität:

Netzzutritt			Anzahl	durchschnittl. Bearbeitungsdauer in Tagen	pauschalierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson	kostenorientierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson
eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 5 & 6	gesamt	1	14	0	1
	Netzebene 7	Haushalt	8	6	4	4
		Gewerbe	1	6	0	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	1	0	0	1	0	1
	Netzebene 7	Haushalt	126	79	39	8	1	1
		Gewerbe	64	41	22	1	1	1
		Landwirtschaft	3	2	1	0	1	0
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	insgesamt	194	122	62	10	1	1	1
	davon mit Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	Anteil Nichteinhaltung in %: 0,0%			Begründung:		

Netzrechnungslegung			Anzahl / Anteil in %	durchschn. Korrekturdauer in Tagen	Anmerkungen
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen			31 / 1,02%	1	
gelegte Rechnungen - insgesamt			3021		
gelegte Endabrechnungen			210		
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		0
	davon nach dem nächsten Arbeitstag		0
Möglichkeit zur Barzahlung			JA
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:	

Termineinhaltung			Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen		insgesamt	1021
		Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters	1015
Anteil Nichteinhaltung in %	0,58%	Begründung: Kunde nicht anwesend, bzw. deshalb teilweise beim nächsten Kunden vor Zeitfenster	

Kundeninformation und Beschwerdemanagement		Anzahl	Anteil %	Anmerkungen
jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbetreiber		JA		Veröffentlichung Homepage: www.ewerk-neumarkt.at
Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz		JA		Kontaktformular auf der Homepage; office@ew-nmkt.at
Beantwortete Anfragen und Beschwerden		229	100%	
		davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	0%