

Jahr 2019 - 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)	46,47 min/Jahr
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	73,06 min/Jahr

Diese Kennwerte bestätigen eine Netzverfügbarkeit von 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	0	0	0	0
		Haushalt	5	5	1	4
	Netzebene 7	Gewerbe	2	5	0	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	0	0	0	0	0	0	
		Haushalt	159	116	38	5	1	1	1
	Netzebene 7	Gewerbe	36	25	9	2	1	1	1
		Landwirtschaft	12	10	2	0	1	1	0
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	insgesamt		207	151	49	7	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	insgesamt	40 / 1,20%	1	
gelegte Rechnungen - insgesamt	insgesamt	3287		
gelegte Endabrechnungen	insgesamt	165		
	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	1038
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters	1029
Anteil Nichteinhaltung in %	0,86%	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 Netzbewerber	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	insgesamt	292	100%	
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	0%	