

**Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der E-Werk Mariahof GmbH** gemäß § 19 Abs. 4 des Elektrizitätswirtschafts- und –organisationsgesetzes 2010 (EiWOG 2010) in Verbindung mit der Netzdienstleistungsverordnung Strom (END-VO) 2013: aktueller Zeitraum 2016

**Versorgungsqualität:**

Durchschnittl. kundengewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes SAIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	<b>27,63 min/Jahr *)</b>
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	<b>28,98 min/Jahr *)</b>

\*) vorläufiger Wert

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	0	0	0	0
		Haushalt	0	0	0	2
	Netzebene 7	Gewerbe	3	1	0	6
		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	0	0	0	0	0	0
	Netzebene 7	Gewerbe	3	0	0	0	0	0
		Landwirtschaft	0	0	0	0	0	0
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	insgesamt		192	162	0	30	1	0
	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	39/ 0,9%	1	
gelegte Rechnungen - insgesamt	insgesamt	4161		
gelegte Endabrechnungen	insgesamt	261		
	davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden	1		
Anteil Nichteinhaltung in %	0,4	Begründung: Wechselpattform		

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	34
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters	34
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:

Kundeninformation und Beschwerdemanagement		Anzahl	Anteil %	Anmerkungen
jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbewerber	JA			Veröffentlichung auf der Homepage
Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz	JA			allgemeines Kontaktformular auf der Homepage; www.ewerk-mariahof.at
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt	1158	100%	
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	5	0,4%	