

Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der E-Werk Bad Hofgastein GmbH gemäß § 19 Abs. 4 des Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetzes 2010 (EIWOG 2010) in Verbindung mit der Netzdienstleistungsverordnung Strom (END-VO) 2013

Versorgungsqualität: 2016

Durchschnittl. kundengewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes SAIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	18,11 min/Jahr
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	17,34 min/Jahr

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

Dienstleistungsqualität: 2016

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	0
		Netzebene 7	Haushalt	26	3	3
	Gewerbe		7	3	0	0
	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
		Netzebene 7	Haushalt	379	331	7	41	2	2
	Gewerbe		16	16	0	0	2	0	0
	Landwirtschaft	0	0	0	0	0	0	0	
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	insgesamt		0	0	0	0	0	0	0
	davon mit Bearbeitungsdauer über 14 Tagen		0	Anteil Nichteinhaltung in %: 0,0%		Begründung:			

Netzrechnungslegung		Anzahl	durchschn. Korrekturdauer in Tagen	Anmerkungen
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	insgesamt	253	1	
gelegte Rechnungen - insgesamt	insgesamt	4944		
gelegte Endabrechnungen	insgesamt	4944		
	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
Wiederherstellung des Netzzugangs nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs	insgesamt		16
	davon nach dem nächsten Arbeitstag		2
Möglichkeit zur Barzahlung			JA
Anteil Nichteinhaltung in %	12,5	Begründung: Kunden reagierten auf die Abschaltung erst am 2. Tag.	

Termineinhaltung			Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	insgesamt		36
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters		36
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; ewerk@ewh.co.at
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt		205	100%
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet		0	0%