

**Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der Stadtwerke Mürzzuschlag GmbH für das Kalenderjahr 2017** 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)	<b>22,65 min/Jahr</b>
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	<b>23,03 min/Jahr</b>

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	2	30	0	4
		Netzebene 7	Haushalt	16	14	0
	Gewerbe		0	0	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	2	0	0	2	0	0	1
		Netzebene 7	Haushalt	544	463	74	7	1	1
	Gewerbe		104	104	0	0	1	0	0
	Landwirtschaft		9	0	6	3	0	1	1
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	insgesamt		659	567	80	12	0	0	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	4 / 0,04	1	
gelegte Rechnungen - insgesamt	insgesamt	9321		
gelegte Endabrechnungen	insgesamt	864		
	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		15
	davon nach dem nächsten Arbeitstag		0
Möglichkeit zur Barzahlung			JA
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:	

Termineinhaltung			Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	insgesamt		899
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters		899
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:	

Kundeninformation und Beschwerdemanagement		Anzahl	Anteil %	Anmerkungen
jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbewerber	JA			Veröffentlichung auf der Homepage unter: <a href="http://www.stadtwerkemuerzzuschlag.at/upload/Qualitaets-Kennzahlen%20END_VO_2017-Internet_31032018.pdf">http://www.stadtwerkemuerzzuschlag.at/upload/Qualitaets-Kennzahlen%20END_VO_2017-Internet_31032018.pdf</a>
Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz	JA			<a href="http://www.stadtwerkemuerzzuschlag.at/stadtwerke_muerz/kontaktformular-zur-einholung-von-informationen-zu-den-verrechnungsrelevanten-bzw.-pgmuerz@stwmz.at">http://www.stadtwerkemuerzzuschlag.at/stadtwerke_muerz/kontaktformular-zur-einholung-von-informationen-zu-den-verrechnungsrelevanten-bzw.-pgmuerz@stwmz.at</a>
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt		10263	100%
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet		0	0%