

Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der Stadtwerke Mürzzuschlag GmbH für das Kalenderjahr 2018 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)	25,55 min/Jahr
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	56,25 min/Jahr

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	4	30	0	5
		Netzebene 7	Haushalt	10	14	0
	Gewerbe		4	14	0	5
	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	554	478	72	4	1	1
	Gewerbe		59	55	3	1	1	1	1
	Landwirtschaft		3	3	0	0	1	0	0
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	15 / 0,16	1	
gelegte Rechnungen - insgesamt	insgesamt	9230		
gelegte Endabrechnungen	insgesamt	853		
	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		19
	davon nach dem nächsten Arbeitstag		0
Möglichkeit zur Barzahlung			JA
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:	

Termineinhaltung			Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	insgesamt		652
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters		652
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: http://www.stadtwerkemuerzzuschlag.at/upload/Qualitaets-Kennzahlen%20END_VO_2018-Internet_31032019.pdf
Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz	JA			http://www.stadtwerkemuerzzuschlag.at/stadtwerke_muerz/kontaktformular-zur-einholung-von-informationen-zu-den-verrechnungsrelevanten-bzw.-pgmuerz@stwmz.at
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt		8981	100%
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet		0	0%