

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

Versorgungsqualität 2020:

Durchschnittl. kundengewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes „SAIDI“ wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	58,41 min/Jahr
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes „ASIDI“ wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	41,80 min/Jahr

Die Kennwerte bestätigen eine Netzverfügbarkeit von 99,999%.

Dienstleistungsqualität 2020:

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
	Netzebene 7	gesamt	34	10	34	0

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	
	Netzebene 7	gesamt	219	185	0	34	5	0	
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	davon mit Bearbeitungsdauer über 14 Tage		0	Anteil in %:	0	Anmerkung: Netzzugänge, insbesondere jene von neuen Erzeugungsanlagen bedürfen fallweise einer umfassenderen Planung und können auch länger als 14 Tage dauern. Ein Ansprechpartner wird dem Kunden aber innerhalb der Fristen bekanntgegeben.			
Zählereinbauten	bei Netzbenutzern mit Standardlastprofil		107				max. 3 Arbeitstage		
	bei Netzbenutzern mit Lastprofilzählern		0				max. 8 Arbeitstage		
	Inbetriebnahme inaktiver Messeinrichtungen		0				max. 2 Arbeitstage		

Netzrechnungslegung		Anzahl	durchschn. Korrekturdauer in Tagen	Anmerkungen
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	insgesamt	23	1	
gelegte Rechnungen - insgesamt	insgesamt	8.090	nicht innerhalb der Frist erfüllt:	
gelegte Endabrechnungen	an Netzbenutzer	14	Frist: 6 Wochen	0
	an Lieferanten	276	Frist: 3 Wochen	0

Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs		Anzahl / ja-nein
Wiederherstellung des Netzzugangs nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs	Insgesamt	2
	davon nach dem nächsten Arbeitstag	0
Möglichkeit zur Barzahlung		JA

Termineinhaltung		Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	insgesamt	475
	Einhaltung des 2-stündigen Zeitfensters	475

Kundeninformation und Beschwerdemanagement		Anzahl	Anteil %	Anmerkungen
jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbenutzer	JA			Veröffentlichung auf der Homepage bzw. auf Kundenanfrage
Onlineverfügbarkeit verrechnungsrelevanter Daten und Möglichkeit zur Anforderung derselben über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz	JA			allgemeines Kontaktformular auf der homepage; kontakt@ebnerstrom.at
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt	1.930	100%	z.B. bei größeren Verkabelungswünschen kann eine umfassendere Netzplanung bis zur alternativen Versorgung aus einer anderen Trafostation erforderlich sein, wobei die Netzkunden dann darüber informiert sind, dass eine Beantwortung länger dauert.
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	25	1,3%	