

**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 2018:**

Durchschnittl. kundengewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes SAIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	<b>50,93 min/Jahr</b>
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	<b>38,65 min/Jahr</b>

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

**Dienstleistungsqualität 2018:**

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
		Netzebene 7	Haushalt	29	10	29
	Gewerbe		13	10	5	8
	Landwirtschaft		1	10	1	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	0
		Netzebene 7	Haushalt	126	90	0	36	5	0
	Gewerbe		38	25	0	13	5	0	5
	Landwirtschaft		14	13	0	1	5	0	5
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	insgesamt		178	128		50			
	davon mit Bearbeitungsdauer über 14 Tagen		0	Anteil in %: 0,00%			Anmerkung:		

Netzrechnungslegung		Anzahl	durchschn. Korrekturdauer in Tagen	Anmerkungen
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	insgesamt	40	1	
gelegte Rechnungen - insgesamt	insgesamt	7.777		
gelegte Endabrechnungen	insgesamt	226		
	davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden	0		

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

Termineinhaltung		Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	insgesamt	550
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters	550

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; <a href="mailto:kontakt@ebnerstrom.at">kontakt@ebnerstrom.at</a>
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt	1.530	100%	
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	64	4,2%	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.