

**Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der Städtischen Betriebe Rottenmann GmbH 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>2,83 min/Jahr *)</b> |
| Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt) | <b>1,86 min/Jahr *)</b> |

\*) vorläufiger Wert

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

**Dienstleistungsqualität:**

| Netzzutritt                 |             |                | Anzahl      | durchschnittl. Bearbeitungsdauer in Tagen | pauschalierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson | kostenorientierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson |
|-----------------------------|-------------|----------------|-------------|---|---|---|
|                             |             |                |             |   |   |   |
|                             | Netzebene 7 | Haushalt       | 0           | 0   | 0   | 0   |
|                             |             | Gewerbe        | 9           | 3   | 0   | 9   |
|                             |             | 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       | 1                                     | 0     | 0       | 0   |
|  | Netzebene 7                               | Haushalt                  | 229        | 1353                              | 78      | 16                                    | 1     | 1       | 1   |
|  |   | Gewerbe<br>Landwirtschaft |            |                                   |         |                                       |       |         |     |
| konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson | insgesamt                                 |                           | 16         | 0                                 | 0       | 16                                    | 0     | 0       | 1   |
|  | 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  | 17 / 0,004           | 1                                  |             |
| gelegte Rechnungen - insgesamt               | insgesamt  | 3.838                |                                    |             |
| gelegte Endabrechnungen                      | insgesamt  | 273                  |                                    |             |
|  | 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                          | 0                |
|  | davon nach dem nächsten Arbeitstag | 0                |
| Möglichkeit zur Barzahlung   |                                    | JA               |
| Anteil Nichteinhaltung in %  | 0                                  | Begründung:      |

| Termineinhaltung   |   | Anzahl      |
|--|---|-------------|
| erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen | insgesamt                                 | 92          |
|  | Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters | 92          |
| 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; www.sb-rottenmann.at |
| Beantwortete Anfragen und Beschwerden   | insgesamt                                     | 305    | 100%     |  |
|   | davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet | 0      | 0%       |  |