

**Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der Kraftwerk**

Haim KG gemäß § 19 Abs. 4 des Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetzes 2010 (EIWOG 2010) in Verbindung mit der Netzdienstleistungsverordnung Strom (END-VO) 2013

**Versorgungsqualität: 2021**

Durchschnittl. kundengewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes SAIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	<b>0,19 min/Jahr *)</b>
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	<b>0,21 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	21	1	21	0	
	Gewerbe	2	1	0	2	
	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	0	0	0	1
		Netzebene 7	Haushalt	873	732	20	121	1	1
	Gewerbe		80	40	0	40	1	1	1
	Landwirtschaft		6	4	0	2	1	0	0
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	insgesamt		959	776	20	163	1	1	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	20 / 0,2	1	
gelegte Rechnungen - insgesamt	insgesamt	8720		
gelegte Endabrechnungen	insgesamt	960		
	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	25
	davon nach dem nächsten Arbeitstag	0
Möglichkeit zur Barzahlung		JA
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:

Termineinhaltung		Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	insgesamt	175
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters	175
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; <a href="mailto:info@kraftwerkheim.at">info@kraftwerkheim.at</a>
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt	580	100%	
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	0,0%	