

Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der ENVESTA Energie- und Dienstleistungs GmbH

gemäß § 19 Abs. 4 des Elektrizitätswirtschafts- und Organisationsgesetzes 2010 (ELWOG 2010) in Verbindung mit der Netzdienstleistungsverordnung Strom (END-VO) 2013

1. Versorgungsqualität

Durchschnittl. kundengewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes SAIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	60,75	min/Jahr *)
---	-------	-------------

Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	68,15	min/Jahr *)
--	-------	-------------

*) vorläufiger Wert.
 Diese Kennwerte bestätigen eine Netzverfügbarkeit von mehr als 99,99 %.

2. Dienstleistungsqualität

Netzzutritt			Anzahl	durchschnittliche Bearbeitungsdauer in Tagen
eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 5 & 6	gesamt	1	8
	Netzebene 7	gesamt	97	5,9
Anteil Nichteinhaltung in %				

Netzzugang	Anschlüsse							
			Anzahl			Ø Bearbeitungsdauer in Tagen		
		Summe	aktiv	inaktiv	neu	aktiv	inaktiv	neu
vollständige Anträge auf Netzzugang	Netzebene 5 & 6	gesamt						
	Netzebene 7	gesamt	446	303	47	96	1	2
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inklusive Ansprechperson	insgesamt							
	davon mit Bearbeitungsdauer über 14 Tagen			Anteil Nichteinhaltung in %: 0,0 %			Begründung:	

Netzrechnungslegung		Anzahl / Anteil in %	durchschn. Korrekturdauer in Tagen	Anmerkungen
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	insgesamt	44	2	
gelegte Rechnungen insgesamt	insgesamt	4.438		
gelegte Endabrechnungen	insgesamt	367		
	davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden			
Anteil Nichteinhaltung in %		Begründung:		

Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs		Anzahl / ja-nein
Wiederherstellung des Netzzugangs nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs	insgesamt	8
	davon nach dem nächsten Arbeitstag	8
Möglichkeit zur Barzahlung		JA
Anteil Nichteinhaltung in %		Begründung:

Termineinhaltung		Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	insgesamt	148
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters	148
Anteil Nichteinhaltung in %		Begründung:

Kundeninformation und Beschwerdemanagement		Anzahl	Anteil %	Anmerkungen
jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbenutzer	JA			Veröffentlichung auf der Webseite
Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz	JA			www.envesta.at https://investa.mein-portal.at/kundenportal
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt	1.031	100%	
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	0	