

Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der Murauer Stadtwerke 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)	93,77 min/Jahr *)
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	81,29 min/Jahr *)

*) vorläufiger Wert

Diese Kennwerte bestätigen eine Netzverfügbarkeit von mehr als 99,9 %.

Dienstleistungsqualität:

Netzzutritt			Anzahl	durchschn. Bearbeitungsdauer in Tagen	pauschalisierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson	kostenorientierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson
eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 5 & 6	gesamt	0	1	0	0
		Netzebene 7	Haushalt	10	2	0
	Gewerbe		4	2	0	4
	Landwirtschaft		1	2	0	1
Anteil Nichteinhaltung %	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	0
		Netzebene 7	Haushalt	136	152	29	7	2	1
	Gewerbe		27	38	3	1	2	1	2
	Landwirtschaft		6	6	1	0	2	1	2
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	insgesamt		237	196	33	8	2	1	2
	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	78 / 2,59	1	
gelegte Rechnungen - insgesamt	insgesamt	3002		

gelegte Endabrechnungen	insgesamt	359	
	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	777
		Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters	777
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:	

Kundeninformation und Beschwerdemanagement		Anzahl	Anteil %	Anmerkungen
jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbenutzer	JA			Veröffentlichung auf der Homepage
Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz	JA			allgemeines Kontaktformular auf der Homepage; www.murauer-stadtwerke.at
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt	206	100%	
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	0%	