

Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der Stadtwerke Mürzzuschlag GmbH für das Kalenderjahr 2023 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) | 18,71 Min/Jahr |
| Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt) | 22,33 Min/Jahr |

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 |
|--|-----------------|-------------|--------|---|---|---|
| eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt Belieferung | Netzebene 5 & 6 | gesamt | 5 | 30 | 0 | 1 |
| | Netzebene 7 | gesamt | 33 | 14 | 0 | 25 |
| eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt Einspeisung | Netzebene 5 & 6 | gesamt | 13 | 30 | | |
| | Netzebene 7 | gesamt | 134 | 14 | | |
| Anteil Nichteinhaltung in % | 0 | Begründung: | | | | |

| Netzzugang | Anschlüsse | | | | | | | | |
|--|---|--------|-----|-----------------------------------|-------|-------------|---------------------------------------|-------|---------|
| | | | | Anzahl | | | durchschn. Bearbeitungsdauer in Tagen | | |
| | | | | Summe | aktiv | inaktiv | neu | aktiv | inaktiv |
| vollständige Anträge auf Netzzugang Belieferung | Netzebene 5 & 6 | gesamt | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | Netzebene 7 | gesamt | 852 | 698 | 154 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| vollständige Anträge auf Netzzugang Einspeisung | Netzebene 5 & 6 | gesamt | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | Netzebene 7 | gesamt | 54 | 0 | 0 | 54 | 0 | 0 | 1 |
| konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson | insgesamt | | 908 | | | | | | |
| | 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 | | 92 / 0,95 | 1 | |
| gelegte Rechnungen - insgesamt | insgesamt | | 9640 | | |
| gelegte Endabrechnungen | insgesamt | | 1050 | | |
| | 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 | | 61 |
| | davon nach dem nächsten Arbeitstag | | 0 |
| Möglichkeit zur Barzahlung | | | JA |
| Anteil Nichteinhaltung in % | 0 | Begründung: | |

| Termineinhaltung | | | Anzahl |
|-------------------------------|---|-------------|--------|
| erfolgte Terminvereinbarungen | insgesamt | | 524 |
| | Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters | | 524 |
| Anteil Nichteinhaltung in % | 0 | Begründung: | |

| Kundeninformation und Beschwerdemanagement | | Anzahl | Anteil % | Anmerkungen |
|---|---|--------|----------|---|
| jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbewerber | JA | | | Veröffentlichung auf der Homepage unter: Qualitäts-Kennzahlen END VO 2023-Internet 31032024 (stadtwerke-mz.at) |
| Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz | JA | | | Strom Stadtwerke Mürzzuschlag GmbH (stadtwerke-mz.at) bzw. pgmuerz@stwmz.at |
| Beantwortete Anfragen und Beschwerden | insgesamt | | 5574 | 100% |
| | davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet | | 0 | 0% |