

Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der Stadtwerke Mürzzuschlag GmbH für das Kalenderjahr 2020 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)	21,08 min/Jahr
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	48,61 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	Netzebene 5 & 6	gesamt	0	0	0	0
	Netzebene 7	gesamt	17	14	0	17
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:				

Netzzugang	Anschlüsse									
				Anzahl			durchschn. Bearbeitungsdauer in Tagen			
				Summe	aktiv	inaktiv	neu	0	inaktiv	neu
vollständige Anträge auf Netzzugang	Netzebene 5 & 6	gesamt	0	0	0	0	0	0	0	0
	Netzebene 7	gesamt	510	422	44	44	1	1	1	
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	insgesamt		510							
	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		55 / 0,5	1	
gelegte Rechnungen - insgesamt	insgesamt		9184		
gelegte Endabrechnungen	insgesamt		868		
	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		48
	davon nach dem nächsten Arbeitstag		0
Möglichkeit zur Barzahlung			JA
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:	

Termineinhaltung			Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen	insgesamt		111
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters		111
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_2020-Internet 31032021 (stadtwerke-mz.at) Strom Stadtwerke Mürzzuschlag GmbH (stadtwerke-mz.at) bzw. pgmuerz@stwmz.at
Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz	JA			
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt		5145	100%
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet		0	0%