

**Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der Stadtwerke Mürzzuschlag GmbH für das Kalenderjahr 2021** 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)	<b>16,92 min/Jahr</b>
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	<b>12,09 min/Jahr</b>

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	2	30	0	2
	Netzebene 7	gesamt	10	14	0	10
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:				

Netzzugang	Anschlüsse								
				Anzahl			durchschn. Bearbeitungsdauer in Tagen		
				Summe	aktiv	inaktiv	neu	0	inaktiv
vollständige Anträge auf Netzzugang	Netzebene 5 & 6	gesamt	5	1	0	4	1	0	1
	Netzebene 7	gesamt	633	512	41	80	1	1	1
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	insgesamt		638						
	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		79 / 0,8	1	
gelegte Rechnungen - insgesamt	insgesamt		9364		
gelegte Endabrechnungen	insgesamt		927		
	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		37
	davon nach dem nächsten Arbeitstag		0
Möglichkeit zur Barzahlung			JA
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:	

Termineinhaltung			Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen	insgesamt		62
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters		62
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: <a href="#">Qualitäts-Kennzahlen END_VO_2021-Internet 31032022 (stadtwerke-mz.at)</a> <a href="#">Strom   Stadtwerke Mürzzuschlag GmbH (stadtwerke-mz.at)</a> bzw. <a href="mailto:pgmuerz@stwmz.at">pgmuerz@stwmz.at</a>
Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz	JA			
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt		4748	100%
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet		0	0%