

## Statistik zur Netzdienstleistung

gemäß Netzdienstleistungsverordnung-Strom (END-VO) 2012 idF Novelle 2013.

**Als Netzbetreiber versorgen wir ein Gebiet zwischen Leibnitz / Gralla und Spielfeld in der Südsteiermark mit elektrischer Energie. Besonders stolz sind wir auf unsere Versorgungssicherheit, die wir durch hohe Investitionen über viele Jahre erreichen konnten. Falls es doch einmal zu einem Ausfall kommt, ist unser Entstördienst sofort vor Ort. In der folgenden Tabelle finden Sie eine Übersicht über die letzten Jahre.**

**SAIDI:** SAIDI, oder System Average Interruption Duration Index, ist die durchschnittliche Zeit pro Jahr in welcher die Versorgung der Endverbraucher (Netzbewutzer) unterbrochen ist.  
Der Wert wird in Minuten pro Jahr angegeben:

**ASIDI:** ASIDI, oder Average System Interruption Duration Index, ist die durchschnittliche Unterbrechungszeit, berechnet auf Basis der installierten Bemessungsscheinleistung.  
Der Wert wird in Minuten pro Jahr angegeben:

Kalenderjahr	SAIDI (min/Jahr)	ASIDI (min/Jahr)
2014	2,1	1,9
2015	5,3	3,6
2016	6,9	4,1

---

Die Netzdienstleistungsverordnung-Strom gibt Bearbeitungs- und Beantwortungszeiträume für diverse Tätigkeiten eines Netzbetreibers vor. Durch unsere optimierte Verwaltung konnten wir diese Vorgaben im Jahr 2016 fast überall einhalten. Die einzige Ausnahmen kamen beim Zählereinbau bei 5 Anlagen vor, welche in einem technisch unzulässigen Zustand waren und daher keinen Einbau innerhalb von 3 Tagen zugelassen haben und E-Mails die auf Grund von notwendigen Sicherheitseinstellungen von Spam-/Virenltern fälschlich aufgehalten wurden und daher nicht gleich bearbeitet / beantwortet werden konnten.

Die folgenden Seiten geben Aufschluß über unsere umfangreichen Arbeiten für unsere geschätzten Netzkunden...

## Netzzutritt

### eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	2	29	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	262	11	
Gewerbe	35	12	
Landwirtschaft	0	0	

### Anfragen für pauschalisierte Kostenvoranschläge

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	0	0	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	128	10	
Gewerbe	21	10	
Landwirtschaft	0	0	

### Anfragen für welche kostenorientierte Kostenvoranschläge übermittelt wurden

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	6	29	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	234	11	
Gewerbe	25	12	
Landwirtschaft	0	0	

### übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	6	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Monat	0	
Netzebene 7	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	408	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	

### Eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	2	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Monat	0	
Netzebene 7	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	297	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	

### Eingelangte unvollständige Anträge auf Netzzutritt

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	4	7	Anforderung weiterer Unterlagen erforderlich, da übermittelte Angaben entweder ungenau oder unvollständig.
Netzebene 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	100	3	Anforderung weiterer Unterlagen erforderlich, da übermittelte Angaben entweder ungenau oder unvollständig.
Gewerbe	11	5	Anforderung weiterer Unterlagen erforderlich, da übermittelte Angaben entweder ungenau oder unvollständig.
Landwirtschaft	0	0	

## Nichteinhaltung der angemessenen und verbindlichen Frist zur Durchführung des Netzzutrittes (§ 3 Abs 6)

	Anteil %	Anmerkungen
Gesamt	0	

## Netzzugang

### Vollständige Anträge auf Netzzugang

Netzebenen 1 - 6	Anzahl aktiv [n]	Anzahl inaktiv [n]	Anzahl neu [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer aktiv Tage	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer inaktiv Tage	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer neu Tage	Anmerkungen
gesamt	0	0	0	0	0	0	
Netzebenen 7	Anzahl aktiv [n]	Anzahl inaktiv [n]	Anzahl neu [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer aktiv Tage	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer inaktiv Tage	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer neu Tage	Anmerkungen
Haushalte	466	40	230	10	10	11	
Gewerbe	62	9	35	11	11	12	
Landwirtschaft	0	0	0	0	0	0	

### Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson

Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	842	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	

### Einbau eines Zählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils

Einbau eines Zählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	250	
Netzkunden mit Standardlastprofil: Durchführungszeit mehr als 3 Arbeitstage	5	E-Anlagen tech. unzulässig.
Netzkunden mit Lastprofilzähler: Durchführungszeit mehr als 8 Arbeitstage	0	
Summe nicht eingehaltener Durchführungszeiten	5	

## Einschaltung eines bereits vorhandenen Zählers

Einschaltung eines bereits vorhandenen Zählers	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	49	
Durchführungszeit mehr als 2 Arbeitstage	0	
Summe nicht eingehaltener Durchführungszeiten	0	

## Netzrechnungslegung

### Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen

Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	Anzahl [n]	Mittelwert Tage	Anmerkungen
wegen formaler Änderungen (Name, Adresse, etc.)	40	2	
wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags	15	1	
wegen Anpassung der Teilbeträge auf Kundenwunsch	131	2	
wegen sonstigen Gründen	39	2	Abstimmung XML Rechnung mit LF
Insgesamt	225	2	

### Rechnungen, für die ein Ansuchen um Korrektur gestellt wurde

Rechnungen, für die ein Ansuchen um Korrektur gestellt wurde	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	225	
davon Rechnungskorrekturen, die mehr als 2 Arbeitstage nach Einlangen des Ansuchens um Korrektur erfolgten	0	

### Gelegte Rechnungen - insgesamt

	Anzahl [n]	Anmerkungen
Gesamt	8500	

## Gelegte Endabrechnungen - insgesamt

Gelegte Endabrechnungen - insgesamt	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	953	
davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden	0	



## Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs

### Wiederherstellungen des Netzzugangs nach Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug

Wiederherstellungen des Netzzugangs nach Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	3	2 Inkassokunden nicht auffindbar
davon nach dem nächsten Arbeitstag	0	

### Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug

Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	5	
davon am letzten Arbeitstag vor Wochenenden oder Feiertagen	0	

### Möglichkeit der Barzahlung

	Ja/Nein	Anmerkungen
Gesamt	Ja	

## Termineinhaltung

### Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen

Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	1970	Ablesungen, Anmeldungen, Eichwechsel, etc.
Einhaltung des zweistündige Zeitfensters	0	Wir halten das Zeitfenster zu 100% ein.

## Kundeinformation und Beschwerdemanagement

Werden den Netzbenutzern einmal jährlich Informationen über die Qualitätsstandards übermittelt, wenn ja in welcher Form? (das entsprechende Informationsblatt ist vorzulegen)

Werden den Netzbenutzern einmal jährlich Informationen über die Qualitätsstandards übermittelt, wenn ja in welcher Form? (das entsprechende Informationsblatt ist vorzulegen)	Ja/Nein	Anmerkungen
Allgemein	Ja	
Anlage zur Jahresabrechnung	Nein	
Anlage zur Kundenzeitschrift	Nein	
Anlage zu sonstigem Kundeninformationsmaterial	Nein	
Veröffentlichung auf Homepage	Ja	
Datei(en) Hochladen		

Werden verrechnungsrelevante Daten Netzbenutzern online zur Verfügung gestellt?

	Ja/Nein	Anmerkungen
Gesamt	Nein	

Wird die Möglichkeit zur Anforderung der verrechnungsrelevanten Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz angeboten

	Ja/Nein	Anmerkungen
Gesamt	Ja	

## Beantwortete Anfragen und Beschwerden

Beantwortete Anfragen und Beschwerden	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	21100	
davon schriftlich (elektronisch oder per Post)	5500	
davon telefonisch	15600	
davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	211	Mails die im Spamfilter hängen bleiben.

## Kunden, die verrechnungsrelevante Daten angefordert haben

Kunden, die verrechnungsrelevante Daten angefordert haben	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	5	Profile von Lastprofilzählern
davon nicht binnen 5 Arbeitstagen elektronisch beziehungsweise auf Wunsch des Netzbetreibers auf dem Postweg übermittelt	0	

## Veröffentlichung der Kennzahlen

Veröffentlichung der Kennzahlen	Link zur Internetpräsenz des Netzbetreibers mit den veröffentlichten Kennzahlen
Gem. §14 Abs. 1 Netzdienstleistungs-VO Strom sind die erhobenen Kennzahlen auf der Internetpräsenz des Netzbetreibers von jedem Netzbetreiber individuell zu veröffentlichen.	<a href="http://www.ewebner.at/EWE-Netzdienstleistungsstatistik.pdf">http://www.ewebner.at/EWE-Netzdienstleistungsstatistik.pdf</a>