

Kommerzielle Qualität Strom

Erhebung: Erhebung 2017
Unternehmen: Stadtwerke Hartberg Energieversorgungs-Ges.m.b.H.
Status: EINGEREICHT
Einreichfrist: 31.03.2018
Datum: 30.10.2019 08:22

Netzzutritt

eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	1	10	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	17	5	
Gewerbe	10	5	
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	0	0	
Gewerbe	0	0	
Landwirtschaft	0	0	

Anfragen für welche kostenorientierte Kostenvoranschläge übermittelt wurden

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	1	1	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	3	5	
Gewerbe	5	5	
Landwirtschaft	0	0	

übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	3	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Monat	0	
Netzebene 7	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	32	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	

Eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	1	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Monat	0	
Netzebene 7	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	27	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	

Eingelangte unvollständige Anträge auf Netzzutritt

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

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

	Anteil %	Anmerkungen
Gesamt	0	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	1	5	5	5	

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	0	0	146	5	5	5	
Gewerbe	0	0	48	5	5	10	
Landwirtschaft	0	0	1	5	5	5	

Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson

Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	0	
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	201	
Netzkunden mit Standardlastprofil: Durchführungszeit mehr als 3 Arbeitstage	0	
Netzkunden mit Lastprofilzähler: Durchführungszeit mehr als 8 Arbeitstage	0	
Summe nicht eingehaltener Durchführungszeiten	0	

Einschaltung eines bereits vorhandenen Zählers mit Standardlastprofil

Einschaltung eines bereits vorhandenen Zählers mit Standardlastprofil	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	151	
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.)	41	1	Korrekturen werden im Netzkundencenter sofort erledigt
wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags	37	2	Stornos bzw. Gutschriften maximal 5 Tage Bearbeitung mit Prüfung
wegen Anpassung der Teilbeträge auf Kundenwunsch	110	2	TZB Änderungen werden ausschließlich schriftlich innerhalb von 5 Tagen erledigt
wegen sonstigen Gründen	15	10	Todesfälle, leerstehende Wohnungen
Insgesamt	203	2	maximale durchschnittliche Durchführung 2 Tage

Rechnungen, für die ein Ansuchen um Korrektur gestellt wurde

Rechnungen, für die ein Ansuchen um Korrektur gestellt wurde	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	203	
davon Rechnungskorrekturen, die mehr als 2 Arbeitstage nach Einlangen des Ansuchens um Korrektur erfolgten	10	mehr als 2 Arbeitstage dann, wenn außerordentliche Prüfung notwendig ist

Gelegte Rechnungen - insgesamt

	Anzahl [n]	Anmerkungen
Gesamt	7094	

Gelegte Endabrechnungen - insgesamt

Gelegte Endabrechnungen - insgesamt	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	739	
davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden	0	

Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs

Wiederherstellungen des Netzzugangs nach Abschaltung wegen Verletzung vertraglicher Pflichten

Wiederherstellungen des Netzzugangs nach Abschaltung wegen Verletzung vertraglicher Pflichten	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	15	
davon nach dem nächsten Arbeitstag	15	

Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug

Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	19	
davon am letzten Arbeitstag vor Wochenenden oder Feiertagen	0	

Möglichkeit der Barzahlung

	Ja/Nein	Anmerkungen
Gesamt	Ja	

Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

Störfälle und Versorgungsunterbrechungen	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	9	
geplante Ereignisse	4	
ungeplante Ereignisse	5	

Geplante Versorgungsunterbrechungen

Geplante Versorgungsunterbrechungen	Anzahl [n]	Anmerkungen
die weniger als 5 Tage vor Beginn gemeldet wurden	2	

Termineinhaltung

Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen

Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	712	
Einhaltung des zweistündige Zeitfensters	712	

Kundeninformation 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	Nein	
Anlage zur Jahresabrechnung	Ja	
Anlage zur Kundenzeitschrift	Nein	
Anlage zu sonstigem Kundeninformationsmaterial	Ja	Preisliste u Werbematerial
Veröffentlichung auf Homepage	Ja	
Datei(en) Hochladen	Beilage 2 Informationsblatt §82(1,2) EIWOG 2013_NB_SHE.pdf	

Werden verrechnungsrelevante Daten Netzbenutzern online zur Verfügung gestellt?

	Ja/Nein	Anmerkungen
Gesamt	Ja	E-Mail Rechnung

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

	Ja/Nein	Anmerkungen
Gesamt	Ja	ServiePortal Kundencenter

Beantwortete Anfragen und Beschwerden

Beantwortete Anfragen und Beschwerden	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	5314	
davon schriftlich (elektronisch oder per Post)	1364	
davon telefonisch	3950	
davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	

Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten

Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	423	
daraufhin Daten nicht binnen 5 Arbeitstagen elektronisch beziehungsweise auf Wunsch des Netzbenutzers 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 Netzbetreiber von jedem Netzbetreiber individuell zu veröffentlichen.	http://www.stadtwerke-hartberg.at