

Versorgungsqualität:

Durchschnittl. kundengewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes SAIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	8,01 min/Jahr *
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	2,90 min/Jahr *

*) vorbehaltlich einer Abstimmung durch die Regulierungsbehörde

Diese Kennwerte bestätigen eine Netzverfügbarkeit von mehr als 99,99%

Dienstleistungsqualität:

Netzzutritt			Anzahl	Durchschn. Bearbeitungsdauer in Tagen	Pauschalierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson	Kostenorientierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson
Eingelangt vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 1-6	gesamt		10	0	0
	Netzebene 7	Haushalt	28	5	0	2
		Gewerbe	16	5	0	3
		Landwirtschaft	0	0	0	0
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:				

Netzzugang			Anschlüsse						
			Anzahl				Durchschn. Bearbeitungsdauer in Tagen		
			Summe	Aktiv	Inaktiv	Neu	Aktiv	Inaktiv	Neu
vollständige Anträge auf Netzzugang	Netzebene 1-6	gesamt	0	0	0	0	5	0	0
	Netzebene 7	Haushalt	502	448	0	127	0	0	5
		Gewerbe	50	45	0	15	10	0	10
		Landwirtschaft	4	4	0	0	5	0	0
Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	insgesamt	0	0	0	0	0	0	0	
	Davon mit Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	Anteil Nichteinhaltung in %		Begründung:				
			0%						

Netzrechnungslegung		Anzahl / Anteil in %	Durchschn. Korrekturdauer in Tagen	Anmerkungen
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	Insgesamt	278	3	
Gelegte Netzrechnungen – insgesamt	Insgesamt	8753		
Gelegte Endabrechnungen	Insgesamt	660		
	Davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden	0		
Anteil Nichteinhaltung in %	21	Begründung: Die Übermittlung der Netzrechnung aus anderen Netzgebieten erfolgte später		

Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs		Anzahl / ja-nein
Wiederherstellung des Netzzugangs nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs	Insgesamt	50
	Davon am nächsten Arbeitstag	0
Möglichkeit zur Barzahlung		Ja
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:

Termineinhaltung		Anzahl
Erfolgte Terminvereinbarung für Reparaturen, Wartung, Ablesung	Insgesamt	897
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters	897
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:

Kundeninformation und Beschwerdemanagement		Anzahl	Anteil %	Anmerkung
Jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbewutzer	Nein			
Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz	Ja			Serviceportal Kundencenter
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	Insgesamt	5428	100%	
	Davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	0%	