

Versorgungsqualität:

Durchschnittl. kundengewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes SAIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	6,74 min/Jahr *
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	5,85 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
	Gewerbe		16	5	0	3
	Landwirtschaft		0	0	0	0
Anteil Nichteinhaltung in %		0	Begründung:			

Netzzugang			Anschlüsse					
			Anzahl			Durchschn. Bearbeitungsdauer in Tagen		
			Summe					
vollständige Anträge auf Netzzugang	Netzebene 1-6	gesamt	0			0	0	0
		Netzebene 7	aktiver Anschluss	578			3	0
	inaktiver Anschluss		168			3	0	0
	Neuanschluss		434			5	0	0
Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson		insgesamt	780			0	0	0
		Davon mit Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	Anteil Nichteinhaltung in % 0%		Begründung:		

Netzrechnungslegung		Anzahl / Anteil in %	Durchschn. Korrekturdauer in Tagen	Anmerkungen
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	Insgesamt	166	3	
Gelegte Netzrechnungen – insgesamt	Insgesamt	7690		
Gelegte Endabrechnungen	Insgesamt	574		
	Davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden	0		
Anteil Nichteinhaltung in %			Begründung:	

Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs			Anzahl / ja-nein
Abschaltung wegen Zahlungsverzugs		Insgesamt	14
Wiederherstellung des Netzzugangs nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs		Davon am nächsten Arbeitstag	11
Möglichkeit zur Barzahlung			Ja
Anteil Nichteinhaltung in %		0	Begründung:

Termineinhaltung			Anzahl
Erfolgte Terminvereinbarung für Reparaturen, Wartung, Ablesung		Insgesamt	967
		Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters	967
Anteil Nichteinhaltung in %		0	Begründung:

Kundeninformation und Beschwerdemanagement		Anzahl	Anteil %	Anmerkung
Jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbewerber	Nein			
Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz	Ja			Serviceportal Kundencenter
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	Insgesamt		166	100%
	Davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet		0	0%