

**Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilnetz der Stadtwerke Hall in Tirol GmbH** 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)	1,07 min/Jahr
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	0,14 min/Jahr

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

**Dienstleistungsqualität:**

Netzzutritt			Anzahl	durchschnittl. Bearbeitungsdauer in Tagen	pauschalierte Kostenvorschläge inkl. Ansprechperson	kostenorientierte Kostenvorschläge inkl. Ansprechperson
eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 5 u. 6	gesamt	0	0	0	0
		Haushalt	29	9	29	0
	Netzebene 7	Gewerbe	10	11	10	2
		Landwirtschaft	4	6	4	0
Anteil Nichteinhaltung in %		0	Begründung:			

Netzzugang			Anschlüsse						
			Anzahl				durchschn. Bearbeitungsdauer (Tage)		
			Summe	aktiv	inaktiv	neu	aktiv	inaktiv	neu
vollständige Anträge auf Netzzugang	Netzebene 5 u. 6	gesamt	0	0	0	0	0	0	0
		Netzebene 7	Haushalt	1.604	1.354	456	194	1	2
	Gewerbe		308	237	8	71	1	0	5
	Landwirtschaft		8	8	0	10	1	0	5
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson		insgesamt	1.920	1.599	56	265	1	2	4
		davon mit Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	Anteil Nichteinhaltung in %		0	Begründung: keine		

Netzrechnungslegung		Anzahl / Anteil in %	durchschn. Dauer Korrektur (Tage)	Anmerkungen
Durchgeführte Rechnungskorrekturen	insgesamt	131 / 0,62 %	1	
gelegte Rechnungen - insgesamt	insgesamt	20.948		
gelegte Endabrechnungen	insgesamt	1.643		
	davon über 6 Wochen nach Beendigung des Vertrages	0		
Anteil Nichteinhaltung in %		0	Begründung: keine	

Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs			Anzahl / ja-nein
Wiederherstellung des Netzzugangs nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs	insgesamt		112
	davon nach dem nächsten Arbeitstag		0
Möglichkeit zur Barzahlung			ja
Anteil Nichteinhaltung in %		0	Begründung:

Termineinhaltung			Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen		insgesamt	532
		Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters	532
Anteil Nichteinhaltung in %		10	Begründung: keine

Kundeninformation und Beschwerdemanagement		Anzahl	Anteil %	Anmerkungen
jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbewerber	nein			Veröffentlichung auf der Homepage
Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz	ja			Allgemeines Kontaktformular auf der Homepage
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt		270	100%
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet		0	0%