

**Versorgungsqualität:**

Durchschnittliche kundengewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes SAIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	4,85 min/Jahr *)
Durchschnittliche leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	6,97 min/Jahr *)

\*) vorläufiger Wert

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

**Dienstleistungsqualität:**

Netzzutritt			Anzahl	durchschnittl. Bearbeitungsdauer in Tagen	pauschalierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson	kostenorientierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson
eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 5 & 6	gesamt	2	22	0	2
		Haushalt	28	6	26	2
	Netzebene 7	Gewerbe	5	10	2	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 5 & 6	gesamt	0	0	0	0	0	0	0
		Haushalt	896	0	811	85	0	2	3
	Netzebene 7	Gewerbe	204	0	159	45	0	2	3
		Landwirtschaft	2	0	2	0	0	2	0
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	insgesamt		88	0	0	0	0	0	0
	davon mit Bearbeitungsdauer über 14 Tagen		0	Anteil Nichteinhaltung in %: 0,0%			Begründung:		

Netzrechnungslegung		Anzahl / Anteil in %	durchschn. Korrekturdauer in Tagen	Anmerkungen
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	insgesamt	45 / 0,48	1	
gelegte Rechnungen - insgesamt	insgesamt	9472		
gelegte Endabrechnungen	insgesamt	811		
	davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden	0		
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:		

Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs			Anzahl / ja-nein
Wiederherstellung des Netzzugangs nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs	insgesamt		97
	davon nach dem nächsten Arbeitstag		17
Möglichkeit zur Barzahlung			JA
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:	

Termineinhaltung			Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	insgesamt		91
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters		91
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:	

Kundeninformation und Beschwerdemanagement		Anzahl	Anteil %	Anmerkungen
jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbenutzer	JA			Veröffentlichung auf der Homepage
Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz	JA			allgemeines Kontaktformular auf der Homepage; www.stadtwerke.woergl.at
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt		798	100 %
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet		5	0,6%