

Kommerzielle Qualität Strom

Erhebung:	Erhebung 2018
Unternehmen:	Energie Klagenfurt GmbH
Status:	EINGEREICHT
Einreichfrist:	31.03.2019
Datum:	15.10.2019 16:05

Netzzutritt

eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	8	19	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	129	10	
Gewerbe	46	17	
Landwirtschaft	0	0	

Anfragen für pauschalisierte Kostenvoranschläge

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	4	8	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	113	10	
Gewerbe	37	12	
Landwirtschaft	0	0	

Anfragen für welche kostenorientierte Kostenvoranschläge übermittelt wurden

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	4	17	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	20	9	
Gewerbe	4	11	
Landwirtschaft	0	0	

übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	8	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Monat	0	
Netzebene 7	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	175	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	

Eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	8	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Monat	0	
Netzebene 7	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	175	
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	

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	27	10	8	1	3	19	

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	10091	1535	129	1	3	10	
Gewerbe	2643	425	46	1	3	17	
Landwirtschaft	2	0	0	1	0	0	

Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson

Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	14966	
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	1252	
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	1960	
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.)	95	3	
wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags	662	3	
wegen Anpassung der Teilbeträge auf Kundenwunsch	60	3	
wegen sonstigen Gründen	43	3	aus sonstigen Gründen
Insgesamt	860	3	

Rechnungen, für die ein Ansuchen um Korrektur gestellt wurde

Rechnungen, für die ein Ansuchen um Korrektur gestellt wurde	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	860	
davon Rechnungskorrekturen, die mehr als 2 Arbeitstage nach Einlangen des Ansuchens um Korrektur erfolgten	11	

Gelegte Rechnungen - insgesamt

	Anzahl [n]	Anmerkungen
Gesamt	89860	

Gelegte Endabrechnungen - insgesamt

Gelegte Endabrechnungen - insgesamt	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	13010	
davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden	685	

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	610	
davon nach dem nächsten Arbeitstag	0	

Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug

Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	989	
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	29	
geplante Ereignisse	0	
ungeplante Ereignisse	29	

Geplante Versorgungsunterbrechungen

Geplante Versorgungsunterbrechungen	Anzahl [n]	Anmerkungen
die weniger als 5 Tage vor Beginn gemeldet wurden	0	

Termineinhaltung

Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen

Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	1516	
Einhaltung des zweistündige Zeitfensters	1516	

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	Nein	
Anlage zur Kundenzeitschrift	Nein	
Anlage zu sonstigem Kundeninformationsmaterial	Nein	
Veröffentlichung auf Homepage	Ja	
Datei(en) Hochladen		Netzdienstleistungsqualitaet_EKG_STROM_2017.pdf

Werden verrechnungsrelevante Daten Netzbenutzern online zur Verfügung gestellt?

	Ja/Nein	Anmerkungen
Gesamt	Ja	

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

	Ja/Nein	Anmerkungen
Gesamt	Ja	

Beantwortete Anfragen und Beschwerden

Beantwortete Anfragen und Beschwerden	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	50250	
davon schriftlich (elektronisch oder per Post)	21105	
davon telefonisch	29145	
davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	2764	

Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten

Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	47478	
daraufhin Daten nicht binnen 5 Arbeitstagen elektronisch beziehungsweise auf Wunsch des Netzbenutzers auf dem Postweg übermittelt	2326	

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.stw.at