

Kommerzielle Qualität Strom

| | |
|----------------|----------------------------|
| Erhebung: | Erhebung 2019 |
| Unternehmen: | Netz Niederösterreich GmbH |
| Status: | EINGEREICHT |
| Einreichfrist: | 31.03.2020 |
| Datum: | 31.03.2020 16:41 |

Netzzutritt

eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt

| Netzebenen 1 - 6 | Anzahl [n] | Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage | Anmerkungen |
|------------------|------------|--|-------------|
| gesamt | 531 | 23 | |
| Netzebenen 7 | Anzahl [n] | Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage | Anmerkungen |
| Haushalte | 5394 | 3 | |
| Gewerbe | 478 | 7 | |
| Landwirtschaft | 0 | 0 | |

Anfragen für pauschalisierte Kostenvoranschläge

| Netzebenen 1 - 6 | Anzahl [n] | Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage | Anmerkungen |
|------------------|------------|--|-------------|
| gesamt | 0 | 0 | |
| Netzebenen 7 | Anzahl [n] | Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage | Anmerkungen |
| Haushalte | 5083 | 2 | |
| Gewerbe | 0 | 0 | |
| Landwirtschaft | 0 | 0 | |

Anfragen für welche kostenorientierte Kostenvoranschläge übermittelt wurden

| Netzebenen 1 - 6 | Anzahl [n] | Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage | Anmerkungen |
|------------------|------------|--|-------------|
| gesamt | 531 | 23 | |
| Netzebenen 7 | Anzahl [n] | Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage | Anmerkungen |
| Haushalte | 311 | 14 | |
| Gewerbe | 478 | 7 | |
| Landwirtschaft | 0 | 0 | |

übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson

| Netzebenen 1 - 6 | Anzahl [n] | Anmerkungen |
|---|------------|-------------|
| Insgesamt | 531 | |
| davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Monat | 21 | |
| Netzebene 7 | Anzahl [n] | Anmerkungen |
| Insgesamt | 789 | |
| davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen | 38 | |

Eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge

| Netzebenen 1 - 6 | Anzahl [n] | Anmerkungen |
|---|------------|-------------|
| Insgesamt | 531 | |
| davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Monat | 21 | |
| Netzebene 7 | Anzahl [n] | Anmerkungen |
| Insgesamt | 5872 | |
| davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen | 38 | |

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 | Dokumentation |
| Gewerbe | 0 | 0 | beginnt |
| Landwirtschaft | 0 | 0 | mit Vollständigkeit |

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 | 610 | 108 | 71 | 1 | 11 | 11 | |

| 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 | 60879 | 2265 | 6110 | 1 | 4 | 4 | |
| Gewerbe | 5699 | 523 | 1409 | 1 | 11 | 11 | |
| Landwirtschaft | 1876 | 3 | 150 | 1 | 4 | 4 | |

Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson

| Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson | Anzahl [n] | Anmerkungen |
|---|------------|-------------|
| Insgesamt | 79703 | |
| 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 | 10639 | |
| 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 | 69064 | |
| 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.) | 0 | 0 | |
| wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags | 0 | 0 | |
| wegen Anpassung der Teilbeträge auf Kundenwunsch | 0 | 0 | |
| wegen sonstigen Gründen | 13050 | 1 | formale Änderungen + Berichtigungen + Anpassung Teilbeträge |
| Insgesamt | 13050 | 1 | - |

Rechnungen, für die ein Ansuchen um Korrektur gestellt wurde

| Rechnungen, für die ein Ansuchen um Korrektur gestellt wurde | Anzahl [n] | Anmerkungen |
|--|--------------|-------------|
| Insgesamt | 13050 | |
| davon Rechnungskorrekturen, die mehr als 2 Arbeitstage nach Einlangen des Ansuchens um Korrektur erfolgten | 481 | |

Gelegte Rechnungen - insgesamt

| | Anzahl [n] | Anmerkungen |
|---------------|---------------|-------------|
| Gesamt | 936258 | |

Gelegte Endabrechnungen - insgesamt

| Gelegte Endabrechnungen - insgesamt | Anzahl [n] | Anmerkungen |
|--|------------|-------------|
| Insgesamt | 106794 | |
| davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden | 182 | |

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 | 2536 | |
| davon nach dem nächsten Arbeitstag | 0 | |

Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug

| Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug | Anzahl [n] | Anmerkungen |
|---|------------|-------------|
| Insgesamt | 2322 | |
| 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 | 0 | siehe ASS |
| geplante Ereignisse | 0 | |
| ungeplante Ereignisse | 0 | |

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 | 30000 | |
| Einhaltung des zweistündige Zeitfensters | 30000 | |

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 | Ja | – |
| Anlage zu sonstigem Kundeninformationsmaterial | Nein | |
| Veröffentlichung auf Homepage | Ja | – |
| Datei(en) Hochladen | Beleg_Veröffentlichung.pdf | |

Werden verrechnungsrelevante Daten Netzbenutzern online zur Verfügung gestellt?

| | Ja/Nein | Anmerkungen |
|--------|---------|-------------|
| Gesamt | Nein | |

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 | 135835 | |
| davon schriftlich (elektronisch oder per Post) | 0 | |
| davon telefonisch | 0 | |
| davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet | 0 | |

Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten

| Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten | Anzahl [n] | Anmerkungen |
|---|------------|---------------------------------------|
| Insgesamt | 0 | in Anfragen und Beschwerden enthalten |
| daraufhin Daten nicht binnen 5 Arbeitstagen elektronisch beziehungsweise auf Wunsch des Netzbenutzers auf dem Postweg übermittelt | 0 | |

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. | https://www.netz-noe.at/CMSPages/GetFile.aspx?guid=26374301-db69-40c7-9a68-d704fdd7aa6d |