

**Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz der Kommunalbetriebe Hopfgarten 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)	<b>12,83 min/Jahr</b>
Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)	<b>7,20 min/Jahr</b>

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

**Dienstleistungsqualität:**

<b>Netzzutritt</b>		Anzahl	durchschnittliche Bearbeitungsdauer in Tagen
eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 5 & 6	1	2
	Netzebene 7	26	2
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:	

<b>Netzzugang</b>		Anschlüsse						
		Anzahl				durchschn. Bearbeitungsdauer in Tagen		
		Summe	aktiv	inaktiv	neu	aktiv	inaktiv	neu
vollständige Anträge auf Netzzugang	Netzebene 5 & 6	3	2	0	1	2	0	2
	Netzebene 7	402	376	0	26	1	0	2
konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson	insgesamt	0	0	0	27	0	0	2
	davon mit Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	Anteil Nichteinhaltung in %: 0,0%		Begründung:			

<b>Netzrechnungslegung</b>		Anzahl / Anteil in %	durchschn. Korrekturdauer in Tagen	Anmerkungen
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	insgesamt	16 / 0,4%	1	
gelegte Rechnungen - insgesamt	insgesamt	3834		
gelegte Endabrechnungen	insgesamt	332		
	davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden	0		
Anteil Nichteinhaltung in %	Begründung:			

<b>Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs</b>			Anzahl / ja-nein
Wiederherstellung des Netzzugangs nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs	insgesamt		4
	davon nach dem nächsten Arbeitstag		0
Möglichkeit zur Barzahlung			JA
Anteil Nichteinhaltung in %	0	Begründung:	

<b>Termineinhaltung</b>			Anzahl
erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	insgesamt		367
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters		367
Anteil Nichteinhaltung in %	0,00	Begründung:	

<b>Kundeninformation und Beschwerdemanagement</b>		Anmerkungen		
jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbewerber	JA	Veröffentlichung auf der Homepage		
Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz	JA			
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	insgesamt	69	100%	
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	0%	