

**JAHRESERHEBUNG für VERTEILERNETZBETREIBER STROM –
Erfüllung der kommerziellen Standards gemäß END - VO 2013**

2019

NETZZUTRITT

		Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer (Antrag bis vollst. Antrag) [Tage]
Eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebenen 1 - 7 gesamt	20.925	5
Anfragen für pauschalierte Kostenvorschläge	Netzebenen 1 - 7 gesamt	1.203	6
Anfragen für welche kostenorientierte Kostenvorschläge übermittelt wurden	Netzebenen 1 - 7 gesamt	1.669	23
Übermittelte Kostenvorschläge oder Angabe einer Ansprechperson	Netzebenen 1 - 7 insgesamt	2.872	
	davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	
Eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge	Netzebenen 1 - 7 insgesamt	20.925	
	davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	
Eingelangte unvollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebenen 1 - 7 gesamt	3.819	1
Nichteinhaltung der angemessenen und verbindlichen Frist zur Durchführung des Netzzutrittes (§ 3 Abs. 6)		0	

NETZZUGANG

	Summe [n]	Anzahl			Durchschnittliche Bearbeitungsdauer		
		aktiv [n]	inaktiv [n]	neu [n]	aktiv [Tage]	inaktiv [Tage]	neu [Tage]
Vollständige Anträge auf Netzzugang							
Netzebene 1-6							
gesamt	532	301	51	180	1	1	4
Netzebene 7							
Haushalte	182.333	153.273	13.940	15.120	1	2	5
Gewerbe	39.179	25.796	1.845	11.538	1	1	5
Landwirtschaft	165	94	71	0	1	1	0
Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson	Insgesamt	26.838					
	davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0					
Einbau eines Zählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils	Insgesamt	24.405					
	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	Insgesamt	15.907					
	Durchführungszeit mehr als 2 Arbeitstagen	0					
	Summe der Fälle mit nicht eingehaltenen Durchführungszeiten	0					

NETZRECHNUNGSLEGUNG

	Anzahl [n]	Mittelwert [Tage]
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen		
wegen formaler Änderungen (Name, Adresse, etc.)	0	0
wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags	33.868	0
wegen Anpassung der Teilbeträge auf Kundenwunsch	0	0
wegen sonstigen Gründen	8.987	0
Insgesamt	42.855	0
Rechnungen, für die ein Ansuchen um Korrektur gestellt wurde	Insgesamt	42.855
	davon Rechnungskorrekturen, die mehr als 2 Arbeitstage nach Einlangen des Ansuchens um Korrektur erfolgten	0
Gelegte Rechnungen	Insgesamt	2.009.764
Gelegte Endabrechnungen	Insgesamt	295.472
	davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden	5.458

ABSCHALTUNG UND WIEDERHERSTELLUNG DES NETZZUGANGES

	Anzahl [n]
Wiederherstellungen des Netzzugangs nach Abschaltung wegen Verletzung vertraglicher Pflichten	Insgesamt
	0
	davon nach dem nächsten Arbeitstag
	0

Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug	Insgesamt	0
	davon am letzten Arbeitstag vor Wochenende oder Feiertag	0
Möglichkeit der Barzahlung	Ja	

STÖRFÄLLE UND VERSORGUNGSUNTERBRECHUNGEN

		Anzahl [n]
Störfälle und Versorgungsunterbrechungen	Insgesamt	272
	geplante Ereignisse	44
	ungeplante Ereignisse	228
Geplante Versorgungsunterbrechungen	die weniger als 5 Tage vor Beginn gemeldet wurden	0

TERMINEINHALTUNG

		Anzahl [n]
Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	Insgesamt	1.644.099
	Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters	1.621.950

KUNDENINFORMATION UND BESCHWERDEMANAGEMENT

		Ja/Nein
Werden den Netzbenutzern einmal jährlich Informationen über die Qualitätsstandards übermittelt, wenn ja in welcher Form? (das entsprechende Informationsblatt ist vorzulegen)	Ja	
	Anlage zur Jahresabrechnung	Nein
	Anlage zur Kundenzeitschrift	Nein
	Anlage zu sonstigem Kundeninformationsmaterial	Nein
	Veröffentlichung auf Homepage	Ja
Werden verrechnungsrelevante Daten Netzbenutzern online zur Verfügung gestellt?	Ja	
Wird die Möglichkeit zur Anforderung der verrechnungsrelevanten Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz angeboten	Ja	

		Anzahl [n]
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	Insgesamt	353.051
	davon schriftlich (elektronisch oder per Post)	130.667
	davon telefonisch	216.812
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	378
Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten	Insgesamt	7.667
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen elektronisch beziehungsweise auf Wunsch des Netzbenutzers auf dem Postweg übermittelt	152