

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

2017

NETZZUTRITT

| | | | Anzahl [n] | Durchschnittliche Bearbeitungsdauer (Antrag bis vollst. Antrag) [Tage] |
|--|------------------|---|-------------------|---|
| Eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt | Netzebenen 1 - 7 | gesamt | 24.270 | 4 |
| Anfragen für welche pauschalierte Kostenvoranschläge übermittelt wurden | Netzebenen 1 - 7 | gesamt | 1.203 | 6 |
| Anfragen für welche kostenorientierte Kostenvoranschläge übermittelt wurden | Netzebenen 1 - 7 | gesamt | 1.596 | 25 |
| | | | Anzahl [n] | |
| Übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson | Netzebenen 1 - 7 | Insgesamt | 2.799 | |
| | | davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen | 0 | |
| Eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge | Netzebenen 1 - 7 | Insgesamt | 24.270 | |
| | | davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen | 1.042 | |
| | | | Anzahl [n] | Durchschnittliche Bearbeitungsdauer (Antrag bis vollst. Antrag) [Tage] |
| Eingelangte unvollständige Anträge auf Netzzutritt | Netzebenen 1 - 7 | gesamt | 1.042 | 1 |
| | | | Anteil % | |
| Nichteinhaltung der angemessenen und verbindlichen Frist zur Durchführung des Netzzutrittes (§ 3 Abs. 6) | | | 0 | |

NETZZUGANG

| | | ANSCHLÜSSE | | | | | | |
|---|----------------|------------|-------------------|---|-------------------------------------|--------------|----------------|------------|
| | | Summe [n] | Anzahl [n] | | Durchschnittliche Bearbeitungsdauer | | | |
| | | | aktiv [n] | inaktiv [n] | neu [n] | aktiv [Tage] | inaktiv [Tage] | neu [Tage] |
| Netzebene 7 | | | | | | | | |
| Vollständige Anträge auf Netzzugang | Haushalte | 177.691 | 153.837 | 1.026 | 22.828 | 1 | 3 | 3 |
| | Gewerbe | 22.356 | 21.342 | 109 | 905 | 1 | 2 | 3 |
| | Landwirtschaft | 87 | 87 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| | | | Anzahl [n] | | | | | |
| Einbau eines Zählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils | | | Insgesamt | 21.911 | | | | |
| | | | | 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 | 1.135 | | | | |
| | | | | Durchführungszeit mehr als 2 Arbeitstagen | 45 | | | |
| | | | | Summe der Fälle mit nicht eingehaltenen Durchführungszeiten | 45 | | | |

NETZRECHNUNGSLEGUNG

| | | Anzahl [n] | Mittelwert [Tage] | |
|--|--|------------|--|-------|
| Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen | wegen formaler Änderungen (Name, Adresse, etc.) | 7.015 | 2 | |
| | wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags | 2.130 | 2,7 | |
| | wegen Anpassung der Teilbeträge auf Kundenwunsch | 0 | 0 | |
| | wegen sonstigen Gründen | 16.015 | 2 | |
| | Insgesamt | 25.160 | 2,1 | |
| Rechnungen, für die ein Ansuchen um Korrektur gestellt wurde | | Insgesamt | 25.160 | |
| | | | davon Rechnungskorrekturen, die mehr als 2 Arbeitstage nach Einlangen des Ansuchens um Korrektur erfolgten | 434 |
| Gelegte Rechnungen | | Insgesamt | 1.808.844 | |
| Gelegte Endabrechnungen | | Insgesamt | 253.578 | |
| | | | davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden | 3.948 |

ABSCHALTUNG UND WIEDERHERSTELLUNG DES NETZZUGANGES

| | | Anzahl [n] |
|--|--|------------------------------------|
| Wiederherstellungen des Netzzugangs nach Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug | | Insgesamt |
| | | 19 |
| | | davon nach dem nächsten Arbeitstag |
| | | 0 |

| | | |
|---|--|----|
| Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug | Insgesamt | 10 |
| | davon am letzten Arbeitstag vor Wochenende oder Feiertag | 0 |
| Möglichkeit der Barzahlung | | Ja |

STORFALLE UND VERSORGUNGSUNTERBRECHUNGEN

| | | Anzahl [n] |
|--|---|------------|
| Störfälle und Versorgungsunterbrechungen | Insgesamt | 266 |
| | geplante Ereignisse | 30 |
| | ungeplante Ereignisse | 236 |
| Geplante Versorgungsunterbrechungen | die weniger als 5 Tage vor Beginn gemeldet wurden | 1 |

TERMINEINHALTUNG

| | | Anzahl [n] |
|--|---|------------|
| Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen | Insgesamt | 2.445.154 |
| | Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters | 2.347.581 |

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 | 1.541.826 |
| | davon schriftlich (elektronisch oder per Post) | 254.412 |
| | davon telefonisch | 172.060 |
| | davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet | 364 |
| Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten | Insgesamt | 357.322 |
| | davon nicht binnen 5 Arbeitstagen elektronisch beziehungsweise auf Wunsch des Netzbenutzers auf dem Postweg übermittelt | 5.105 |