

## Kommerzielle Qualität Strom

Erhebung:	Erhebung 2019
Unternehmen:	Salzburg Netz GmbH
Status:	EINGEREICHT
Einreichfrist:	31.03.2020
Datum:	30.03.2020 13:52

## Netzzutritt

### eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	31	6	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	2310	3	
Gewerbe	487	4	
Landwirtschaft	10	4	

### 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	2310	3	
Gewerbe	427	4	
Landwirtschaft	10	4	

### Anfragen für welche kostenorientierte Kostenvoranschläge übermittelt wurden

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	31	6	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	0	0	
Gewerbe	60	4	
Landwirtschaft	0	0	

## übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	31	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Monat	0	Alle Anfragen werden innerhalb von 1 Monat beantwortet.
Netzebene 7	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	2807	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	Alle Anfragen werden innerhalb von 14 Tagen beantwortet.

## Eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge

Netzebenen 1 - 6		Anmerkungen
Insgesamt	31	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Monat	0	Alle Anfragen werden innerhalb von 1 Monat beantwortet.
Netzebene 7		Anmerkungen
Insgesamt	2807	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	Alle Anfragen werden innerhalb von 14 Tagen beantwortet.

## 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	23	2	5	3	4	7	

  

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	27633	1909	5922	2	3	3	
Gewerbe	5769	399	1236	2	3	3	
Landwirtschaft	56	4	12	2	3	3	

### Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson

Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	9489	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	Alle Anfragen werden innerhalb von 14 Tagen beantwortet.

## Einbau eines Zählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils

Einbau eines Zählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils	Anzahl [n]	Anmerkungen
<b>Insgesamt</b>	<b>7175</b>	
Netzkunden mit Standardlastprofil: Durchführungszeit mehr als 3 Arbeitstage	0	Ab der Fertigstellungsmeldung, durch den vom Kunden beauftragten Elektriker, erfolgt die fristgerechte Zählermontage (Inbetriebnahme) mit Zuweisung des Lastprofils je Ebene innerhalb der definierten Durchführungszeit.
Netzkunden mit Lastprofilzähler: Durchführungszeit mehr als 8 Arbeitstage	0	Ab der Fertigstellungsmeldung, durch den vom Kunden beauftragten Elektriker, erfolgt die fristgerechte Zählermontage (Inbetriebnahme) mit Zuweisung des Lastprofils je Ebene innerhalb der definierten Durchführungszeit.
Summe nicht eingehaltener Durchführungszeiten	0	Ab der Fertigstellungsmeldung, durch den vom Kunden beauftragten Elektriker, erfolgt die fristgerechte Zählermontage (Inbetriebnahme) mit Zuweisung des Lastprofils je Ebene innerhalb der definierten Durchführungszeit.

## Einschaltung eines bereits vorhandenen Zählers mit Standardlastprofil

Einschaltung eines bereits vorhandenen Zählers mit Standardlastprofil	Anzahl [n]	Anmerkungen
<b>Insgesamt</b>	<b>2314</b>	
Durchführungszeit mehr als 2 Arbeitstage	0	Einschaltungen erfolgen nach fristgerechter Auftragserteilung am selben, spätestens am nächsten Arbeitstag.
Summe nicht eingehaltener Durchführungszeiten	0	Einschaltungen erfolgen nach fristgerechter Auftragserteilung am selben, spätestens am nächsten Arbeitstag.

## Netzrechnungslegung

### Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen

Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	Anzahl [n]	Mittelwert Tage	Anmerkungen
wegen formaler Änderungen (Name, Adresse, etc.)	828	2	
wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags	1560	2	
wegen Anpassung der Teilbeträge auf Kundenwunsch	43	2	
wegen sonstigen Gründen	125	2	Gutschriftkorrekturen
<b>Insgesamt</b>	<b>2556</b>	<b>2</b>	

### Rechnungen, für die ein Ansuchen um Korrektur gestellt wurde

Rechnungen, für die ein Ansuchen um Korrektur gestellt wurde	Anzahl [n]	Anmerkungen
<b>Insgesamt</b>	<b>2556</b>	
davon Rechnungskorrekturen, die mehr als 2 Arbeitstage nach Einlangen des Ansuchens um Korrektur erfolgten	71	

### Gelegte Rechnungen - insgesamt

	Anzahl [n]	Anmerkungen
<b>Gesamt</b>	<b>384949</b>	

## Gelegte Endabrechnungen - insgesamt

Gelegte Endabrechnungen - insgesamt	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	42718	
davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden	118	



## 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
<b>Insgesamt</b>	2313	
davon nach dem nächsten Arbeitstag	0	Nach rechtzeitigem Eingang der Zahlungsbestätigung bzw. Barzahlung wird am selben Tag, in allen anderen Fällen spätestens am nächsten Arbeitstag eingeschaltet.

### Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug

Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug	Anzahl [n]	Anmerkungen
<b>Insgesamt</b>	2313	
davon am letzten Arbeitstag vor Wochenenden oder Feiertagen	0	Es werden keine Abschaltungen unmittelbar vor Wochenenden oder Feiertagen durchgeführt.

### Möglichkeit der Barzahlung

	Ja/Nein	Anmerkungen
<b>Gesamt</b>	Ja	

## Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

### Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

Störfälle und Versorgungsunterbrechungen	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	851	
geplante Ereignisse	462	
ungeplante Ereignisse	389	

### 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	635	
Einhaltung des zweistündige Zeitfensters	635	

## 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	Ja	
Anlage zur Jahresabrechnung	Ja	
Anlage zur Kundenzeitschrift	Ja	Ja, bei Berichten und Informationen zum Thema.
Anlage zu sonstigem Kundeninformationsmaterial	Ja	Ja, bei Berichten und Informationen zum Thema.
Veröffentlichung auf Homepage	Ja	
Datei(en) Hochladen		Infoblatt_Strom_QSNE_ABVN_2018.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	Nein	Ja - per Email (unter Kontakt - Kundenservice - auf der Homepage) kann jederzeit angefragt werden.

## Beantwortete Anfragen und Beschwerden

Beantwortete Anfragen und Beschwerden	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	186305	
davon schriftlich (elektronisch oder per Post)	40426	
davon telefonisch	145879	
davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	Kundenservice beantwortet telefonisch unmittelbar bzw. nach SLA in einem Zeitraum von 2 Tagen.

## Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten

Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	55490	
daraufhin Daten nicht binnen 5 Arbeitstagen elektronisch beziehungsweise auf Wunsch des Netzbenutzers auf dem Postweg übermittelt	0	Kundenservice beantwortet telefonisch unmittelbar bzw. nach SLA in einem Zeitraum von 2 Tagen.

## 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.	<a href="https://www.salzburgnetz.at/content/dam/websites/salzburgnetz/Downloads/Stromnetz/Kommerzielle-Qualitaet-Strom.pdf">https://www.salzburgnetz.at/content/dam/websites/salzburgnetz/Downloads/Stromnetz/Kommerzielle-Qualitaet-Strom.pdf</a>