

Kommerzielle Qualität Strom

Erhebung:	Erhebung 2018
Unternehmen:	Salzburg Netz GmbH
Status:	EINGEREICHT
Einreichfrist:	31.03.2019
Datum:	25.03.2019 13:12

Netzzutritt

eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	53	6	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	2366	3	
Gewerbe	498	4	
Landwirtschaft	12	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	2366	3	
Gewerbe	413	4	
Landwirtschaft	12	4	

Anfragen für welche kostenorientierte Kostenvoranschläge übermittelt wurden

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	53	6	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	0	0	
Gewerbe	85	4	
Landwirtschaft	0	0	

übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	53	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Monat	0	Alle Anfragen werden innerhalb von 1 Monat beantwortet.
Netzebene 7	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	2876	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	Alle Anfragen werden innerhalb von 14 Tagen beantwortet.

Eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge

Netzebenen 1 - 6		Anmerkungen
Insgesamt	53	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Monat	0	Alle Anfragen werden innerhalb von 1 Monat beantwortet.
Netzebene 7		Anmerkungen
Insgesamt	2876	
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	45	3	8	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	28035	2106	5208	2	3	3	
Gewerbe	5850	439	1087	2	3	3	
Landwirtschaft	46	3	9	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	8863	
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
Insgesamt	6312	
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	

Einschaltung eines bereits vorhandenen Zählers mit Standardlastprofil

Einschaltung eines bereits vorhandenen Zählers mit Standardlastprofil	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	2551	
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.)	479	2	
wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags	1289	2	
wegen Anpassung der Teilbeträge auf Kundenwunsch	67	2	
wegen sonstigen Gründen	86	2	Gutschriftkorrekturen
Insgesamt	1921	2	

Rechnungen, für die ein Ansuchen um Korrektur gestellt wurde

Rechnungen, für die ein Ansuchen um Korrektur gestellt wurde	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	1921	
davon Rechnungskorrekturen, die mehr als 2 Arbeitstage nach Einlangen des Ansuchens um Korrektur erfolgten	53	

Gelegte Rechnungen - insgesamt

	Anzahl [n]	Anmerkungen
Gesamt	341300	

Gelegte Endabrechnungen - insgesamt

Gelegte Endabrechnungen - insgesamt	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	42839	
davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden	102	

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	2552	
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
Insgesamt	2552	
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
Gesamt	Ja	

Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

Störfälle und Versorgungsunterbrechungen	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	737	
geplante Ereignisse	500	
ungeplante Ereignisse	237	

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	743	
Einhaltung des zweistündige Zeitfensters	743	

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	Nein	Ja, bei Berichten und Informationen zum Thema.
Anlage zu sonstigem Kundeninformationsmaterial	Nein	Ja, bei Berichten und Informationen zum Thema.
Veröffentlichung auf Homepage	Ja	
Datei(en) Hochladen		Infoblatt_Strom_QSNE_ABVN_2017.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 (Link) kann jederzeit angefragt werden.

Beantwortete Anfragen und Beschwerden

Beantwortete Anfragen und Beschwerden	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	156795	
davon schriftlich (elektronisch oder per Post)	35718	
davon telefonisch	121077	
davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	Kundenservice beantwortet unmittelbar bzw. nach SLA in einem Zeitraum von 2 Tagen.

Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten

Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	53920	
daraufhin Daten nicht binnen 5 Arbeitstagen elektronisch beziehungsweise auf Wunsch des Netzbenutzers auf dem Postweg übermittelt	0	Kundenservice beantwortet 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 Netzbetreibers von jedem Netzbetreiber individuell zu veröffentlichen.	https://www.salzburgnetz.at/content/dam/websites/salzburgnetz/Downloads/Stromnetz/Qualitaet%20Netzdienstleistungen%20Strom%20Kennzahlen%202018.pdf