

## Kommerzielle Qualität Strom

Erhebung:	Erhebung 2016
Unternehmen:	Salzburg Netz GmbH
Status:	EINGEREICHT
Einreichfrist:	31.03.2017
Datum:	29.03.2017 13:22

## Netzzutritt

### eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	15	6	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	2826	3	
Gewerbe	463	4	
Landwirtschaft	5	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	2826	3	
Gewerbe	384	4	
Landwirtschaft	5	4	

### Anfragen für welche kostenorientierte Kostenvoranschläge übermittelt wurden

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	15	6	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	0	0	
Gewerbe	79	4	
Landwirtschaft	0	0	

## übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	15	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Monat	0	Alle Anfragen werden innerhalb 1 Monat beantwortet.
Netzebene 7	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	3294	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	Alle Anfragen werden innerhalb von 14 Tagen beantwortet.

## Eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge

Netzebenen 1 - 6		Anmerkungen
Insgesamt	15	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Monat	0	Alle Anfragen werden innerhalb 1 Monat beantwortet.
Netzebene 7		Anmerkungen
Insgesamt	3294	
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	Herstellung erfolgt immer in direkter Abstimmung mit dem Kunden bzw. dem genannten technischen Ansprechpartner.

## 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	32	4	7	3	4	4	

  

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	22149	2543	4647	2	3	3	
Gewerbe	10695	1231	2251	2	3	3	
Landwirtschaft	58	7	13	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	43638	
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	6919	
Netzkunden mit Standardlastprofil: Durchführungszeit mehr als 3 Arbeitstage	0	Ab Fertigstellungsmeldung erfolgt eine Terminvereinbarung mit dem Kunden/Techniker. Zählereinbau erfolgt fristgerecht mit Zuweisung des Lastprofils innerhalb der definierten Durchführungszeit.
Netzkunden mit Lastprofilzähler: Durchführungszeit mehr als 8 Arbeitstage	0	Ab Fertigstellungsmeldung erfolgt eine Terminvereinbarung mit dem Kunden/Techniker. Zählereinbau erfolgt fristgerecht mit Zuweisung des Lastprofils innerhalb der definierten Durchführungszeit.
Summe nicht eingehaltener Durchführungszeiten	0	Ab Fertigstellungsmeldung erfolgt eine Terminvereinbarung mit dem Kunden/Techniker. Zählereinbau erfolgt fristgerecht mit Zuweisung des Lastprofils innerhalb der definierten Durchführungszeit.

## Einschaltung eines bereits vorhandenen Zählers

Einschaltung eines bereits vorhandenen Zählers	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	3785	
Durchführungszeit mehr als 2 Arbeitstage	0	Einschaltung erfolgt am selben, spätestens am nächsten Arbeitstag.
Summe nicht eingehaltener Durchführungszeiten	0	Einschaltung erfolgt 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.)	252	2	
wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags	1608	2	
wegen Anpassung der Teilbeträge auf Kundenwunsch	63	2	
wegen sonstigen Gründen	56	2	Gutschriftkorrekturen
<b>Insgesamt</b>	<b>1979</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>1979</b>	
davon Rechnungskorrekturen, die mehr als 2 Arbeitstage nach Einlangen des Ansuchens um Korrektur erfolgten	82	

### Gelegte Rechnungen - insgesamt

	Anzahl [n]	Anmerkungen
<b>Gesamt</b>	<b>372063</b>	

## Gelegte Endabrechnungen - insgesamt

Gelegte Endabrechnungen - insgesamt	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	45123	
davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden	222	



## Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs

### Wiederherstellungen des Netzzugangs nach Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug

Wiederherstellungen des Netzzugangs nach Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	2447	
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	2456	
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	

## Termineinhaltung

### Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen

Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	785	
Einhaltung des zweistündige Zeitfensters	785	

## Kundeinformation 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		

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 kann jederzeit angefragt werden.

## Beantwortete Anfragen und Beschwerden

Beantwortete Anfragen und Beschwerden	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	139235	
davon schriftlich (elektronisch oder per Post)	35115	
davon telefonisch	104120	
davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	Kundenservice beantwortet unmittelbar bzw. nach SLA in einem Zeitraum von 2 Tagen.

## Kunden, die verrechnungsrelevante Daten angefordert haben

Kunden, die verrechnungsrelevante Daten angefordert haben	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	53900	
davon 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.	<a href="https://www.salzburgnetz.at/content/dam/websites/salzburgnetz/Downloads/Stromnetz/2016/Qualit%c3%a4t%20-%20Strom%20-%202015.pdf">https://www.salzburgnetz.at/content/dam/websites/salzburgnetz/Downloads/Stromnetz/2016/Qualit%c3%a4t%20-%20Strom%20-%202015.pdf</a>