

## Kommerzielle Qualität Strom

Erhebung:	Erhebung 2017
Unternehmen:	LINZ STROM NETZ GmbH
Status:	EINGEREICHT
Einreichfrist:	31.03.2018
Datum:	07.06.2018 10:41

## Netzzutritt

### eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	8	8	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	861	8	
Gewerbe	0	0	
Landwirtschaft	0	0	

### 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	665	8	
Gewerbe	0	0	
Landwirtschaft	0	0	

### Anfragen für welche kostenorientierte Kostenvoranschläge übermittelt wurden

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	8	8	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	60	8	
Gewerbe	0	0	
Landwirtschaft	0	0	

### übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	8	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Monat	0	
Netzebene 7	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	861	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	

### Eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	8	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Monat	0	
Netzebene 7	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	861	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	

### 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	51	8	
Gewerbe	0	0	
Landwirtschaft	0	0	

## Nichteinhaltung der angemessenen und verbindlichen Frist zur Durchführung des Netzzutrittes (§ 3 Abs 6)

	Anteil %	Anmerkungen
Gesamt	0	generell wird zumindest innerhalb 14 T. Schriftstück mit Ansprechperson versendet

## 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	1908	0	8	1	0	1	

  

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	22858	3018	4361	1	1	1	
Gewerbe	3332	0	0	1	0	0	
Landwirtschaft	175	0	0	1	0	0	

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

Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	0	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	

### Einbau eines Zählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils

Einbau eines Zählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	4361	
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

Einschaltung eines bereits vorhandenen Zählers mit Standardlastprofil	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	3018	
Durchführungszeit mehr als 2 Arbeitstage	0	
Summe nicht eingehaltener Durchführungszeiten	0	

## Netzrechnungslegung

### Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen

Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	Anzahl [n]	Mittelwert Tage	Anmerkungen
wegen formaler Änderungen (Name, Adresse, etc.)	279	1	
wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags	1242	1	
wegen Anpassung der Teilbeträge auf Kundenwunsch	67	1	
wegen sonstigen Gründen	727	1	falsche Zahlungen
<b>Insgesamt</b>	<b>2315</b>	<b>1</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>2315</b>	
davon Rechnungskorrekturen, die mehr als 2 Arbeitstage nach Einlangen des Ansuchens um Korrektur erfolgten	21	umfangreichere Recherchen

### Gelegte Rechnungen - insgesamt

	Anzahl [n]	Anmerkungen
<b>Gesamt</b>	<b>353583</b>	

## Gelegte Endabrechnungen - insgesamt

Gelegte Endabrechnungen - insgesamt	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	46116	
davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden	596	



## 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	814	
davon nach dem nächsten Arbeitstag	0	

### Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug

Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	1159	
davon am letzten Arbeitstag vor Wochenenden oder Feiertagen	0	

### Möglichkeit der Barzahlung

	Ja/Nein	Anmerkungen
Gesamt	Ja	Kundenzentrum

## Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

### Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

Störfälle und Versorgungsunterbrechungen	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	367	
geplante Ereignisse	252	
ungeplante Ereignisse	115	

### 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	9173	
Einhaltung des zweistündige Zeitfensters	9101	

## 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	Nein	
Anlage zur Kundenzeitschrift	Nein	
Anlage zu sonstigem Kundeninformationsmaterial	Nein	
Veröffentlichung auf Homepage	Ja	
Datei(en) Hochladen	linznetz-qualitaetsstandards.pdf	

Werden verrechnungsrelevante Daten Netzbenutzern online zur Verfügung gestellt?

	Ja/Nein	Anmerkungen
Gesamt	Nein	

Wird die Möglichkeit zur Anforderung der verrechnungsrelevanten Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz angeboten

	Ja/Nein	Anmerkungen
Gesamt	Ja	

## Beantwortete Anfragen und Beschwerden

Beantwortete Anfragen und Beschwerden	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	190982	
davon schriftlich (elektronisch oder per Post)	56388	
davon telefonisch	134594	
davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	

## Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten

Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	530	
daraufhin Daten nicht binnen 5 Arbeitstagen elektronisch beziehungsweise auf Wunsch des Netzbenutzers auf dem Postweg übermittelt	0	

## 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.linz-stromnetz.at/rest/fscontent/repository/portal-system/mediadata/media/linz_stromnetz_website/sndokumente/END_VO.pdf">https://www.linz-stromnetz.at/rest/fscontent/repository/portal-system/mediadata/media/linz_stromnetz_website/sndokumente/END_VO.pdf</a>