

## Kommerzielle Qualität Strom

Erhebung: Erhebung 2019  
Unternehmen: TINETZ-Tiroler Netze GmbH  
Status: EINGEREICHT  
Einreichfrist: 31.03.2020  
Datum: 14.05.2020 08:16

## Netzzutritt

### eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	48	25	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	1050	7	
Gewerbe	638	18	
Landwirtschaft	27	21	

### Anfragen für pauschalisierte Kostenvoranschläge

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	34	27	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	1013	6	
Gewerbe	413	11	
Landwirtschaft	8	19	

### Anfragen für welche kostenorientierte Kostenvoranschläge übermittelt wurden

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
gesamt	14	22	
Netzebenen 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	37	26	
Gewerbe	225	31	
Landwirtschaft	19	22	

## übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Anmerkungen
<b>Insgesamt</b>	48	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Monat	13	Ansprechpartner wird binnen 14 Tagen genannt, über 1 Monat da umfangreiche technische Lösungen mit entsprechender Planung notwendig waren
Netzebene 7	Anzahl [n]	Anmerkungen
<b>Insgesamt</b>	1715	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	292	Ansprechpartner wird umgehend genannt, über 14 Tage deshalb, da keine standardisierte Lösung möglich war

## Eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge

Netzebenen 1 - 6		Anmerkungen
<b>Insgesamt</b>	48	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Monat	5	Ansprechpartner wird binnen 14 Tagen genannt, über 1 Monat da umfangreiche technische Lösungen mit entsprechender Planung notwendig waren
Netzebene 7		Anmerkungen
<b>Insgesamt</b>	1715	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	253	Ansprechpartner wird umgehend genannt, über 14 Tage deshalb, da keine standardisierte Lösung möglich war

## Eingelangte unvollständige Anträge auf Netzzutritt

Netzebenen 1 - 6	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
<b>gesamt</b>	8	56	
Netzebene 7	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	13	12	
Gewerbe	25	30	
Landwirtschaft	1	167	

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

	Anteil %	Anmerkungen
Gesamt	4	

## 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	0	0	35	0	0	11	

  

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	0	0	657	0	0	5	
Gewerbe	0	0	225	0	0	9	
Landwirtschaft	0	0	316	0	0	8	

### 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	571	
Netzkunden mit Standardlastprofil: Durchführungszeit mehr als 3 Arbeitstage	180	laut Terminvereinbarung mit dem Kunden
Netzkunden mit Lastprofilzähler: Durchführungszeit mehr als 8 Arbeitstage	0	
Summe nicht eingehaltener Durchführungszeiten	180	laut Terminvereinbarung mit dem Kunden

## Einschaltung eines bereits vorhandenen Zählers mit Standardlastprofil

Einschaltung eines bereits vorhandenen Zählers mit Standardlastprofil	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	0	
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.)	1727	2	
wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags	33	2	
wegen Anpassung der Teilbeträge auf Kundenwunsch	0	0	
wegen sonstigen Gründen	4992	3	Rechnungskorrektur nach Schätzung
<b>Insgesamt</b>	<b>6752</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>6752</b>	
davon Rechnungskorrekturen, die mehr als 2 Arbeitstage nach Einlangen des Ansuchens um Korrektur erfolgten	324	

### Gelegte Rechnungen - insgesamt

	Anzahl [n]	Anmerkungen
<b>Gesamt</b>	<b>295481</b>	

## Gelegte Endabrechnungen - insgesamt

Gelegte Endabrechnungen - insgesamt	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	26147	
davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden	0	



## 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	466	
davon nach dem nächsten Arbeitstag	0	

### Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug

Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	519	
davon am letzten Arbeitstag vor Wochenenden oder Feiertagen	0	

### Möglichkeit der Barzahlung

	Ja/Nein	Anmerkungen
Gesamt	Ja	

## Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

### Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

Störfälle und Versorgungsunterbrechungen	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	0	wurde in der Ausfall- und Störstatistik im Detail gemeldet
geplante Ereignisse	0	wurde in der Ausfall- und Störstatistik im Detail gemeldet
ungeplante Ereignisse	0	wurde in der Ausfall- und Störstatistik im Detail gemeldet

### Geplante Versorgungsunterbrechungen

Geplante Versorgungsunterbrechungen	Anzahl [n]	Anmerkungen
die weniger als 5 Tage vor Beginn gemeldet wurden	0	Dieses Selektionskriterium wurde derzeit noch nicht geführt, spätestens 14 Tage vor geplanten Abschaltungen werden postalische Benachrichtigungen an jeden Kunden übermittelt

## Termineinhaltung

### Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen

Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	0	wird nicht zentral erfasst und ist daher derzeit nicht auswertbar, Anzahl der Zählerwechsel ist erfasst, werden von uns immer mit Terminvereinbarung durchgeführt, sonstige Endanlagen stehen immer im Eigentum des Kunden, von uns werden dort keine Reparatur-oder Wartungsarbeiten durchgeführt und deshalb auch keine Termine vereinbart
Einhaltung des zweistündige Zeitfensters	0	

## 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	über Homepage
Anlage zur Jahresabrechnung	Nein	
Anlage zur Kundenzeitschrift	Nein	
Anlage zu sonstigem Kundeninformationsmaterial	Nein	
Veröffentlichung auf Homepage	Ja	
Datei(en) Hochladen	Qualitätsmerkmale auszugsweise aus der Homepage der TINETZ.docx	

Werden verrechnungsrelevante Daten Netzbenutzern online zur Verfügung gestellt?

	Ja/Nein	Anmerkungen
Gesamt	Ja	derzeit als Pilotprojekt für Smart Meter

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	0	Derzeit werden Beschwerden unter Kundenanfragen geführt. Wir hatten 2019 rund 220.000 Kundenanfragen die nicht weiteren Kriterien unterteilt werden. Beschwerden laufen daher unter Kundenanfragen. Wir haben derzeit eine Beschwerdeerfassungszählung in der Testphase und werden daher aufgrund der gesetzlichen Vorgaben ab dem Jahr 2020 dazu eine Kennzahl haben
davon schriftlich (elektronisch oder per Post)	0	
davon telefonisch	0	
davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	

## Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten

Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	0	
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 Netzbetreibers von jedem Netzbetreiber individuell zu veröffentlichen.	<a href="https://www.tinetz.at/kundenservice/qualitaetsstandards/">https://www.tinetz.at/kundenservice/qualitaetsstandards/</a>