

Kennzahlen über die Versorgungs- und Dienstleistungsqualität im Verteilernetz des Energieversorgungsunternehmens der Florian Lugitsch Gruppe GmbH gemäß § 19 Abs. 4 des Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetzes 2010 (Eiwog 2010) in Verbindung mit der Netzdienstleistungsverordnung Strom (END-VO) 2013

### Versorgungsqualität:

|  |                   |
|--|-------------------|
| Durchschnittl. kundengewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes SAIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt)    | 20,98 min/Jahr *) |
| Durchschnittl. leistungsgewichtete Nichtverfügbarkeit des Netzes ASIDI wegen ungeplanter Netzausfälle (gleitender Dreijahres-Durchschnitt) | 16,79 min/Jahr *) |

\*) vorläufiger Wert

Diese Kennwerte bestätigen eine Netzverfügbarkeit von mehr als 99,76 %.

### Dienstleistungsqualität:

| Netzzutritt                                      |                 |                | Anzahl | durchschnittl. Bearbeitungsdauer in Tagen | pauschalierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson | kostenorientierte Kostenvoranschläge inkl. Ansprechperson |
|--|-----------------|----------------|--------|---|---|---|
| eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt | Netzebene 5 & 6 | gesamt         | 0      | 0   | 0   | 2   |
|  | Netzebene 7     | Haushalt       | 35     | 45  | 21  | 14  |
|  |                 | Gewerbe        | 6      | 31  | 6   | 0   |
|  |                 | Landwirtschaft | 2      | 8   | 1   | 0   |
| Anteil Nichteinhaltung in %                      | 0               | Begründung:    |        |   |   |   |

| Netzzugang   |   |                | Anschlüsse |                                   |         |                                       |             |         |     |
|--|---|----------------|------------|-----------------------------------|---------|---------------------------------------|-------------|---------|-----|
|  |   |                | Anzahl     |                                   |         | durchschn. Bearbeitungsdauer in Tagen |             |         |     |
|  |   |                | Summe      | aktiv                             | inaktiv | neu                                   | aktiv       | inaktiv | neu |
| vollständige Anträge auf Netzzugang                                  | Netzebene 5 & 6                           | gesamt         | 25         | 25                                | 0       | 0                                     | 5           | 0       | 0   |
|  | Netzebene 7                               | Haushalt       | 2299       | 2261                              | 11      | 38                                    | 8           | 2       | 8   |
|  |   | Gewerbe        | 334        | 326                               | 1       | 6                                     | 9           | 1       | 6   |
|  |   | Landwirtschaft | 510        | 508                               | 0       | 2                                     | 3           | 0       | 2   |
| konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise inkl. Ansprechperson | insgesamt                                 |                | 41         | 0                                 | 0       | 0                                     | 0           | 0       | 0   |
|  | davon mit Bearbeitungsdauer über 14 Tagen |                | 0          | Anteil Nichteinhaltung in %: 0,0% |         |                                       | Begründung: |         |     |

| Netzrechnungslegung                          |  | Anzahl / Anteil in % | durchschn. Korrekturdauer in Tagen | Anmerkungen |
|--|--|----------------------|------------------------------------|-------------|
| Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen | insgesamt  | 75                   | 1                                  |             |
| gelegte Rechnungen - insgesamt               | insgesamt  | 4409                 |                                    |             |
| gelegte Endabrechnungen                      | insgesamt  | 328                  |                                    |             |
|  | davon Endabrechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses durchgeführt wurden | 0                    |                                    |             |
| Anteil Nichteinhaltung in %                  | 0  | Begründung:          |                                    |             |

| Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs                        |                                    |             | Anzahl / ja-nein |
|--|------------------------------------|-------------|------------------|
| Wiederherstellung des Netzzugangs nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs | insgesamt                          |             | 0                |
|  | davon nach dem nächsten Arbeitstag |             | 0                |
| Möglichkeit zur Barzahlung   |                                    |             | JA               |
| Anteil Nichteinhaltung in %  | 0                                  | Begründung: |                  |

| Termineinhaltung   |   |             | Anzahl |
|--|---|-------------|--------|
| erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen | insgesamt                                 |             | 371    |
|  | Einhaltung des zweistündigen Zeitfensters |             | 371    |
| Anteil Nichteinhaltung in %  | 0   | Begründung: |        |

| Kundeninformation und Beschwerdemanagement  |   | Anzahl | Anteil % | Anmerkungen  |
|---|---|--------|----------|--|
| jährliche Übermittlung von Informationen über Qualitätsstandards an Netzbewerber                          | JA  |        |          | Veröffentlichung auf der Homepage <a href="http://www.vulkanlandstrom.at">www.vulkanlandstrom.at</a>             |
| Möglichkeit zur Anforderung verrechnungsrelevanter Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz | JA  |        |          | allgemeines Kontaktformular auf der Homepage; <a href="mailto:stromdaten@lugitsch.at">stromdaten@lugitsch.at</a> |
| Beantwortete Anfragen und Beschwerden   | insgesamt                                     |        | 316      | 100%   |
|   | davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet |        | 0        | 0%   |