

Kommerzielle Qualität - Strom

Eingangsbestätigung	
Eingangsnummer E-Control-1021-050162-240325	Datum, Uhrzeit 25.03.2024, 19:22:14

Allgemeine Informationen	
Vorname	Gerhard
Nachname	Stecher
Unternehmen	TINETZ-Tiroler Netze GmbH
Erhebung	Kommerzielle Qualität Strom
Erhebungsjahr	2023
Frist von	26.02.2024
Frist bis	31.03.2024
Excel-Version	KQ_S_23_1.0
Anmerkung	

Anzahl der Zählpunkte zum Jahresende (31.12.)		
	Anzahl [n] *	Anmerkungen
Netzebene 7: Belieferung	230393	
Netzebene 7: Einspeisung	17532	
Summe Netzebene 7	247925	
Netzebene 1-6: Belieferung	1937	
Netzebene 1-6: Einspeisung	494	
Summe Netzebene 1-6	2431	

Anzahl der Zählpunkte zum Jahresende (31.12.)		
	Anzahl [n] *	Anmerkungen
Gesamt	250356	

Anzahl der vollständigen Anträge auf Netzzutritt (§14 Abs 1 Z2)			
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
Netzebene 7: Belieferung	1061	14	Sollte die Gesamtbearbeitungsdauer über den 14 Tagen liegen wird der Kunde gemäß ENDVO 2012 innerhalb der Frist telefonisch über die weitere Vorgangsweise informiert
Netzebene 7: Einspeisung	7	14	Sollte die Gesamtbearbeitungsdauer über den 14 Tagen liegen wird der Kunde gemäß ENDVO 2012 innerhalb der Frist telefonisch über die weitere Vorgangsweise informiert

Summe Netzebene 7	1068	14	
Netzebene 1-6: Belieferung	76	28	Sollte die Gesamtbearbeitungsdauer über den 28 Tagen liegen wird der Kunde gemäß ENDVO 2012 innerhalb der Frist telefonisch über die weitere Vorgangsweise informiert
Netzebene 1-6: Einspeisung	7	28	Sollte die Gesamtbearbeitungsdauer über den 28 Tagen liegen wird der Kunde gemäß ENDVO 2012 innerhalb der Frist telefonisch über die weitere Vorgangsweise informiert
Summe Netzebene 1-6	83	28	

Anzahl der vollständigen Anträge auf Netzzutritt (§14 Abs 1 Z2)			
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
Gesamt	1151	15	

Reaktion auf vollständige schriftliche Anträge auf Netzzutritt (§3 Abs 2 + §3 Abs 5)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Netzebene 7: Belieferung	1061	Frist: 14 Tage	27	Telefonische Information über weitere Vorgangsweise erfolgt immer
Netzebene 7: Einspeisung	7	Frist: 14 Tage	0	Telefonische Information über weitere Vorgangsweise erfolgt immer
Summe Netzebene 7	1068		27	
Netzebene 1-6: Belieferung	76	Frist: 1 Monat	2	Telefonische Information über weitere Vorgangsweise erfolgt immer
Netzebene 1-6: Einspeisung	7	Frist: 1 Monat	0	Telefonische Information über weitere Vorgangsweise erfolgt immer
Summe Netzebene 1-6	83		2	

Reaktion auf vollständige schriftliche Anträge auf Netzzutritt (§3 Abs 2 + §3 Abs 5)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Gesamt	1151		29	

Anzahl der Anträge auf Netzzugang (§14 Abs 1 Z 3) - Netzebene 7			
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
aktiver Anschluss (Belieferung)	514	14	Sollte die Gesamtbearbeitungsdauer über den 14 Tagen liegen wird der Kunde gemäß ENDVO 2012 innerhalb der Frist telefonisch über die weitere Vorgangsweise informiert
inaktiver Anschluss (Belieferung)	0		
Neuanschluss (Belieferung)	1028	14	Sollte die Gesamtbearbeitungsdauer über den 14 Tagen liegen wird der Kunde gemäß ENDVO 2012 innerhalb der Frist telefonisch über die weitere Vorgangsweise informiert
Summe Belieferung	1542	14	
aktiver Anschluss (Einspeisung)	7662	14	Sollte die Gesamtbearbeitungsdauer über den 14 Tagen liegen wird der Kunde gemäß ENDVO 2012 innerhalb der Frist telefonisch über die weitere Vorgangsweise informiert
inaktiver Anschluss (Einspeisung)	0		
Neuanschluss (Einspeisung)	7	14	Sollte die Gesamtbearbeitungsdauer über den 14 Tagen liegen wird der Kunde gemäß ENDVO 2012 innerhalb der Frist telefonisch über die weitere Vorgangsweise informiert
Summe Einspeisung	7669	14	

Anzahl der Anträge auf Netzzugang (§14 Abs 1 Z 3) - Netzebene 7			
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
Gesamt	9211	14	

Anzahl der Anträge auf Netzzugang (§14 Abs 1 Z 3) - Netzebene 1-6			
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
aktiver Anschluss (Belieferung)	7	28	Sollte die Gesamtbearbeitungsdauer über den 28 Tagen liegen wird der Kunde gemäß ENDVO 2012 innerhalb der Frist telefonisch über die weitere Vorgangsweise informiert
inaktiver Anschluss (Belieferung)	0		
Neuanschluss (Belieferung)	66	28	Sollte die Gesamtbearbeitungsdauer über den 28 Tagen liegen wird der Kunde gemäß ENDVO 2012 innerhalb der Frist telefonisch über die weitere Vorgangsweise informiert
Summe Belieferung	73	28	
aktiver Anschluss (Einspeisung)	175	28	Sollte die Gesamtbearbeitungsdauer über den 28 Tagen liegen wird der Kunde gemäß ENDVO 2012 innerhalb der Frist telefonisch über die weitere Vorgangsweise informiert
inaktiver Anschluss (Einspeisung)	0		
Neuanschluss (Einspeisung)	6	28	Sollte die Gesamtbearbeitungsdauer über den 28 Tagen liegen wird der Kunde gemäß ENDVO 2012 innerhalb der Frist telefonisch über die weitere Vorgangsweise informiert
Summe Einspeisung	181	28	

Anzahl der Anträge auf Netzzugang (§14 Abs 1 Z 3) - Netzebene 1-6			
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
Gesamt	254	28	

Anzahl der Anträge auf Netzzugang (§14 Abs 1 Z 3)			
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	
Gesamt	9465	14,4	

Antwort auf vollständige schriftliche Anträge auf Netzzugang (§4 Abs 1)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Konkreter Vorschlag betreffend weitere Vorgehensweise (Belieferung)	1615	Frist: 14 Tage	66	Telefonische Information über weitere Vorgangsweise erfolgt immer
Konkreter Vorschlag betreffend weitere Vorgehensweise (Einspeisung)	7850	Frist: 14 Tage	317	Telefonische Information über weitere Vorgangsweise erfolgt immer

Antwort auf vollständige schriftliche Anträge auf Netzzugang (§4 Abs 1)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Gesamt	9465		383	

Zählereinbauten (§4 Abs 5)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
bei Netzbenutzern mit SLP	4762	Frist: 3 Arbeitstage	0	TINETZ vereinbart einvernehmlich mit dem Kunden einen Einbautermin, der in einer Vielzahl der Fälle auf Kundenwunsch >3 Arbeitstage in der Zukunft liegt
bei Netzbenutzern mit LPZ	113	Frist: 8 Arbeitstage	0	

Zählereinbauten (§4 Abs 5)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Gesamt	4875		0	

Inbetriebnahme einer inaktiven Messeinrichtung bei Netzbenutzern mit SLP (§4 Abs 6)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Gesamt	0	Frist: 2 Arbeitstage		

Anzahl der gelegten Rechnungen (§5 Abs 1)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
an Netzbenutzer	4558	Frist: 6 Wochen	0	
an Lieferanten	307700	Frist: 3 Wochen	0	

Anzahl der gelegten Rechnungen (§5 Abs 1)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Gesamt (§14 Abs 1 Z6)	312258		0	

Anzahl der Endabrechnungen (§5 Abs 4) - bei Lieferantenwechsel				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
an Netzbenutzer	750	Frist: 6 Wochen	0	
an Lieferanten	23619	Frist: 3 Wochen	0	

Anzahl der Endabrechnungen (§5 Abs 4) - bei Vertragsbeendigung				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
an Netzbenutzer	750	Frist: 6 Wochen	0	
an Lieferanten	3520	Frist: 3 Wochen	0	

Anzahl der Endabrechnungen (§5 Abs 4) - bei Vertragsbeendigung				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Gesamt (§14 Abs 1 Z6)	4270		0	

Anzahl der Endabrechnungen (§5 Abs 4) - Gesamt				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Gesamt	28639		0	

Anzahl der eingelangten Ansuchen um Rechnungskorrektur mitsamt aller dafür erforderlichen Informationen für deren Durchführung (§5 Abs 2)		
	Anzahl [n] *	Anmerkungen
	3851	

Anzahl der durchgeführten Rechnungskorrekturen (§14 Z5)			
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
wegen formaler Änderungen (Name, Adresse, ...)	218	2	
wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags	840	2	
wegen Anpassung der Teilbeträge auf Kundenwunsch	2678	2	
wegen sonstigen Gründen	115	2	

Anzahl der durchgeführten Rechnungskorrekturen (§14 Z5)			
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
Gesamt (§5 Abs2)	3851	2	

Anzahl der durchgeführten Rechnungskorrekturen (§14 Z5) - Gesamt					
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Gesamt (§5 Abs 2)	3851	2	Frist: 2 Arbeitstage	0	

Abschaltungen und Wiederherstellung					
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen	
Anzahl der Abschaltungen von Haushaltskunden und Kleinunternehmen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung (§6 Abs 3)	339	Nicht an letzten Arbeitstagen vor Wochenenden oder gesetzlichen Feiertagen	0		
Anzahl der Wiederherstellungen des Netzzugangs von Haushaltskunden und Kleinunternehmen nach Abschaltung bei Aussetzung nach Wegfall der Vertragsverletzung (§6 Abs 1)	305	Frist: 1 Arbeitstag	0		

Barzahlung					
		ja/nein *	Anforderung	Anmerkungen	
Möglichkeit zur Barzahlung offener Forderungen / Sicherheitsleistungen oder Vorauszahlung ohne zusätzliche Kosten (§6 Abs 2)		ja	ja		

Durchgeführte Ablesungen der Messeinrichtungen vor Ort					
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen	
bei erforderlicher Anwesenheit des Netzbenutzers (§10 Abs 2)	61255	Frist: mindestens 14 Tage im Voraus angekündigt	0	TINETZ vereinbart einvernehmlich mit dem Kunden einen Einbautermin, der in einer Vielzahl der Fälle auf Kundenwunsch >3 Arbeitstage in der Zukunft liegt	
unangekündigt in Abwesenheit des Netzbenutzers (§10 Abs 3)	0				

Durchgeführte Ablesungen der Messeinrichtungen vor Ort					
	Anzahl [n] *	Anforderung		Anmerkungen	
Gesamt	61255				

Selbstablesung				
	ja/nein *	Anforderung		Anmerkungen
Möglichkeit zur elektronischen Übermittlung des Zählerstandes bei Selbstablesung (§10 Abs 4 und §12 Abs 6)	ja	ja		Übermittlung über Webcode auf Selbstablesekarte und im Kundenportal kundenportal.tinetz.at möglich

Anzahl der erfolgten Terminvereinbarungen mit 2-h Fenster				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Anzahl der erfolgten Terminvereinbarungen mit 2-h Fenster	0	Einhaltung des 2-h Fensters		TINETZ führt keine Arbeiten an Kundenanlagen durch

Anzahl der beantworteten Anfragen und Beschwerden (§12 Abs 2)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Anzahl der beantworteten Anfragen und Beschwerden (§12 Abs 2)	250515	Frist: 5 Arbeitstage	0	Unser Kundencenter wickelte im Jahr 2023 250.515 Kundenkontakte (telefonisch, schriftlich, per mail oder persönlich) ab, es wird dabei aber grundsätzlich nicht nach Anfragen oder Beschwerden unterschieden, vorläufig wurden 106 Anfragen als Beschwerden eingestuft

Verrechnungsrelevante Daten (§12 Abs 4)					
	ja/nein *	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Online Verfügbarkeit	ja		ja		
Kontaktformular auf der Internetpräsenz	ja		ja		
Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten via Kontaktformular elektronisch oder schriftlich		3851	Frist: 5 Arbeitstage	0	

Übermittlung von Informationen über die Standards gemäß der Verordnung via... (§12 Abs 7)			
	Bitte laden Sie hier ein Beispieldokument dafür hoch	ja/nein *	Anmerkungen
Anlage zur Jahresrechnung		ja	
Kundenzeitschrift		nein	
Informationsschreiben		ja	
Homepage		ja	
Sonstiges		ja	Kundenportal mit spezifizierten Funktionen

	Beispiel TINETZ HP_Beilage001.pdf		
--	-----------------------------------	--	--

Veröffentlichung der Kennzahlen der Verordnung (§ 14)	
--	--

Link *	Anmerkungen
https://www.tinetz.at/infobereich/allgemeines/qualitaetsstandards-und-freie-einspeisekapazitaeten/	