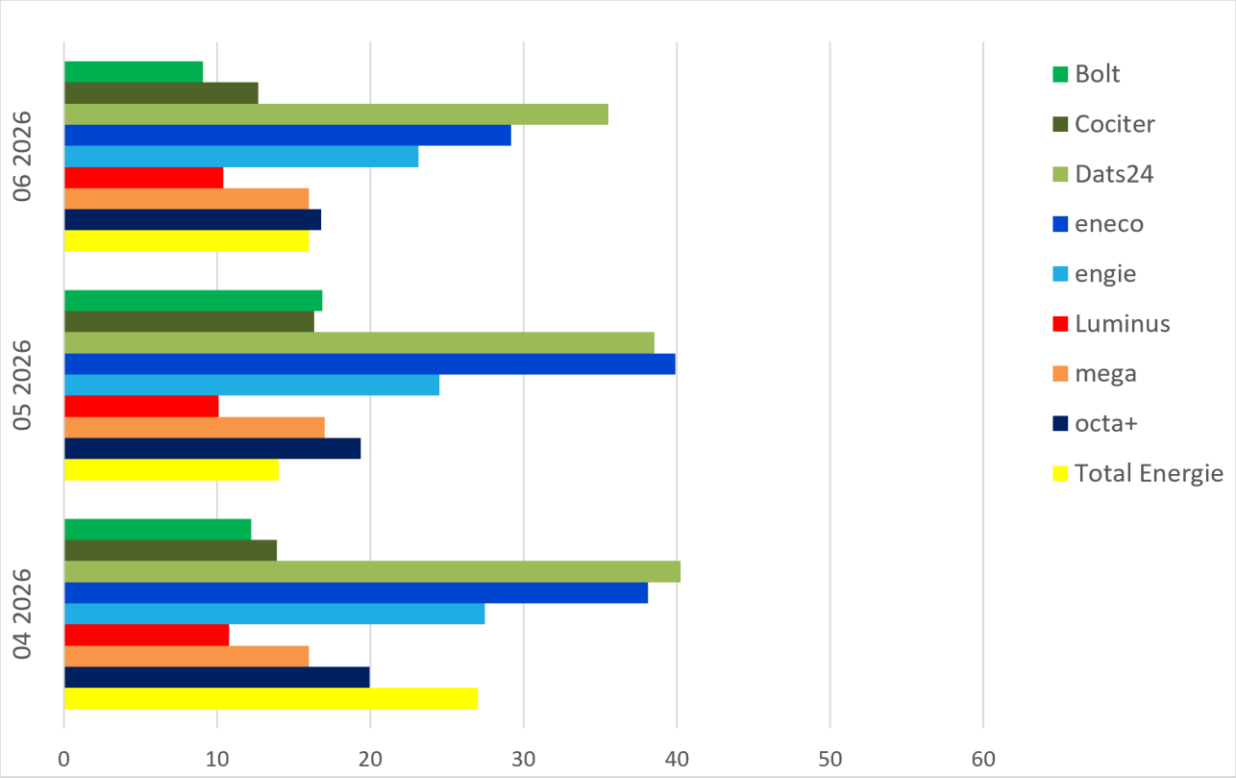
Leistungsindikatoren der Strom- und Gasversorger 2. Quartal 2026

RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE – JÄHRLICHE RECHNUNGSABGRENZUNG DES VERBRAUCHS

FRIST BIS ZUR AUSSTELLUNG VON RECHNUNGEN (KALENDERTAGE)



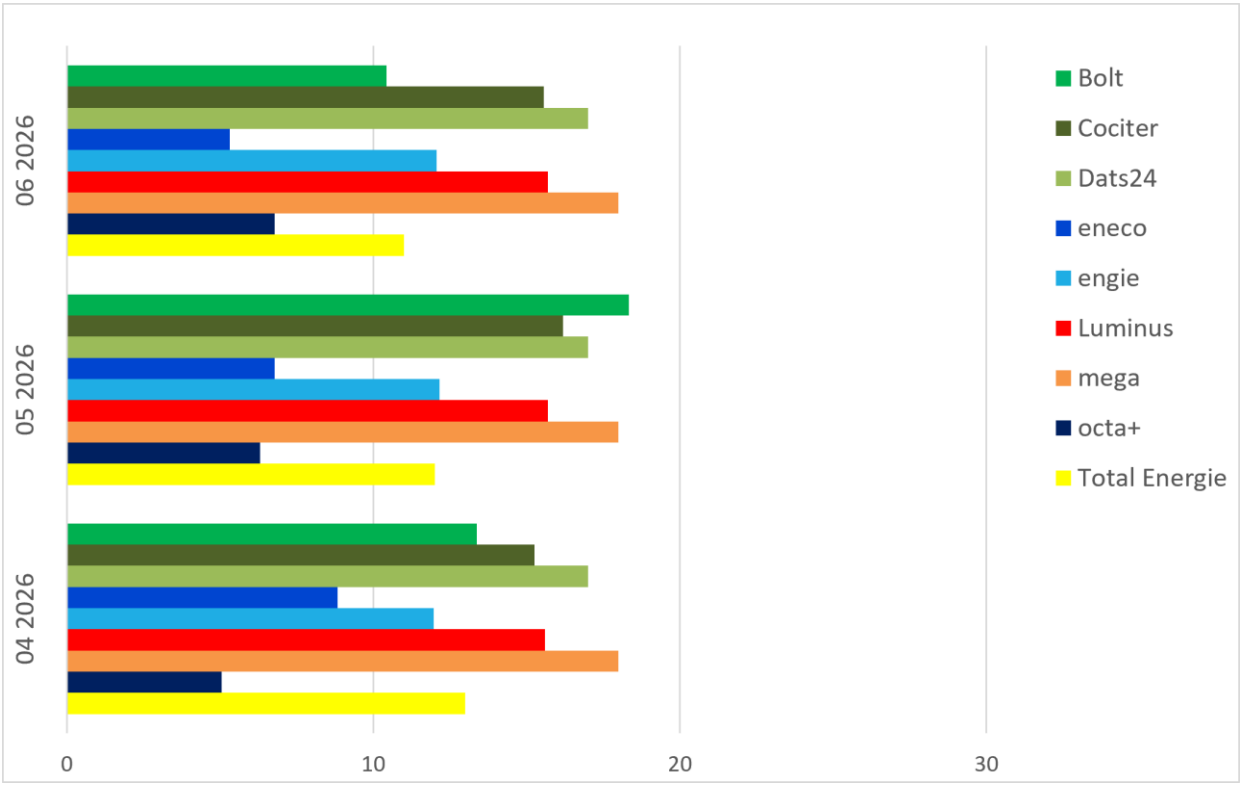
- **Zur Gewährleistung des repräsentativen Charakters werden nur jene Indikatoren veröffentlicht, deren Berechnung sich auf mehr als fünf Faktoren stützt**.

Dieser Indikator erhebt die Frist für die Ausstellung von Rechnungen zur jährlichen Regularisierung und ist für den Kunden besonders wichtig, da die Rechnung zur Regularisierung es ermöglicht, die Kluft zwischen der Energiemenge, für welche er Vorschüsse geleistet hat, und dem tatsächlichen Verbrauch zu schließen. Da der Kunde zudem Besuch vom Verwalter der Zählerdaten (oder eine Ablesekarte) erhalten hat, wartet er darauf, seine Rechnung zur Regularisierung zu erhalten.

Die Frist ist der Durchschnitt der Fristen für die Ausstellung der Rechnungen zur jährlichen Regularisierung, welche in einem bestimmten Monat verschickt werden. Diese Frist wird auf Grundlage des Datums, an welchem die Ablesedaten des Verteilnetzbetreibers vom Versorger erhalten wurden bis zum Datum, an welchem die Rechnung zur jährlichen Regularisierung verschickt wurde, erhoben.

RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE – JÄHRLICHE RECHNUNGSABGRENZUNG DES VERBRAUCHS

FRIST BIS ZUR RÜCKZAHLUNG (KALENDERTAGE)

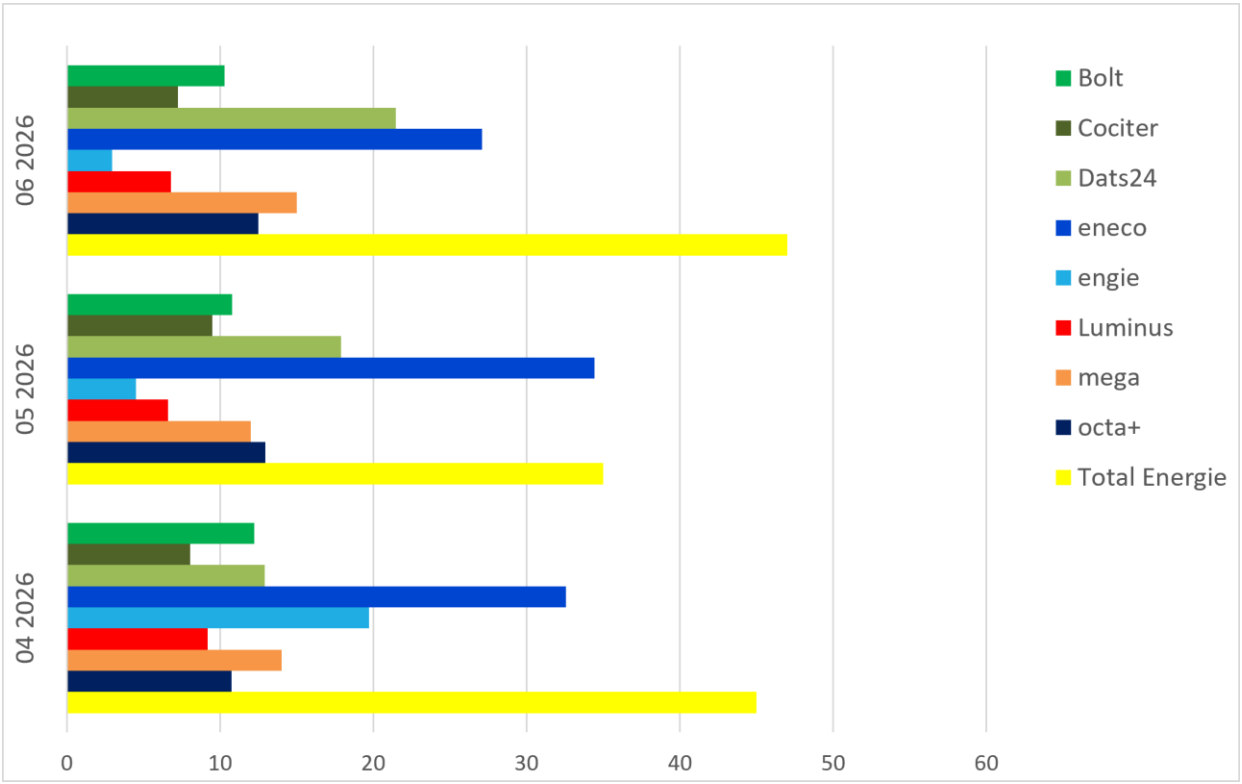


Wenn die Rechnung zur Regularisierung einen Betrag zugunsten des Kunden aufweist, ist diese Frist auch für den Kunden besonders wichtig. Aus seiner Sicht endet der Prozess zur Regularisierung mit Ende dieser Frist. Da der Kunde die Rechnung zur Regularisierung vorab erhalten hat, wartet er auf die Auszahlung des Betrags zu seinen Gunsten.

Diese Frist ist der Durchschnitt aus den Erstattungsfristen des Betrags zur Regularisierung zugunsten von Kunden, deren Rechnung in einem bestimmten Monat verschickt wurde. Diese Frist wird auf Grundlage des Datums, an welchem die Rechnung zur jährlichen Regularisierung verschickt wurde, bis zur Auszahlung des Betrags zur Regularisierung durch den Versorger erhoben.

RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE – SCHLIEßUNG AUFGRUND VON VERSORGERWECHSEL

FRIST BIS ZUR AUSSTELLUNG VON RECHNUNGEN (KALENDERTAGE)

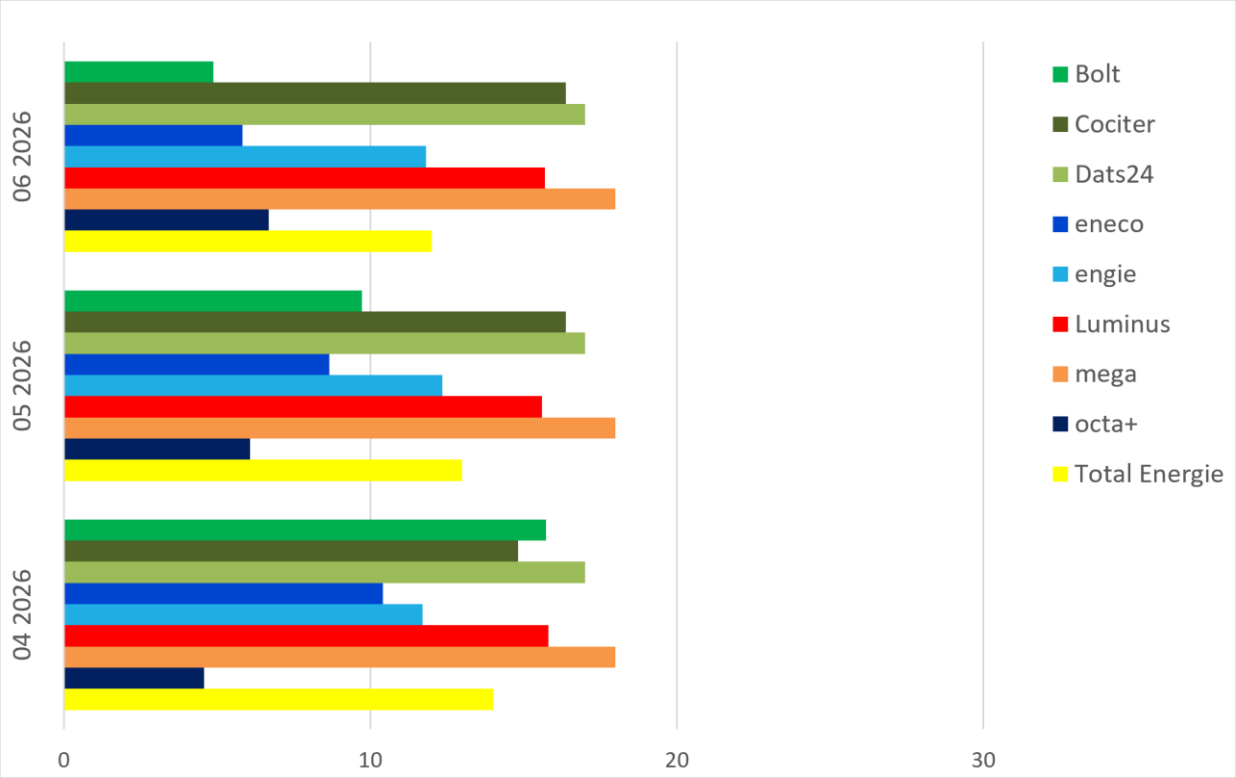


Dieser Indikator ermöglicht es dem Kunden, welcher im Vorfeld seinen Versorgungsvertrag gekündigt hat, das Ende seines alten Vertrags festzustellen.

Diese Frist ist der Durchschnitt der Fristen für die Ausstellung der Abschlussrechnungen, die infolge eines Versorgerwechsels verschickt wurden und wird auf Grundlage des Datums, an welchem die Ablesedaten des Verteilnetzbetreibers vom Versorger erhalten wurden bis zum Datum, an welchem die Abschlussrechnung verschickt wurde, erhoben.

RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE – SCHLIEßUNG AUFGRUND VON VERSORGERWECHSEL

FRIST BIS ZUR RÜCKZAHLUNG (KALENDERTAGE)

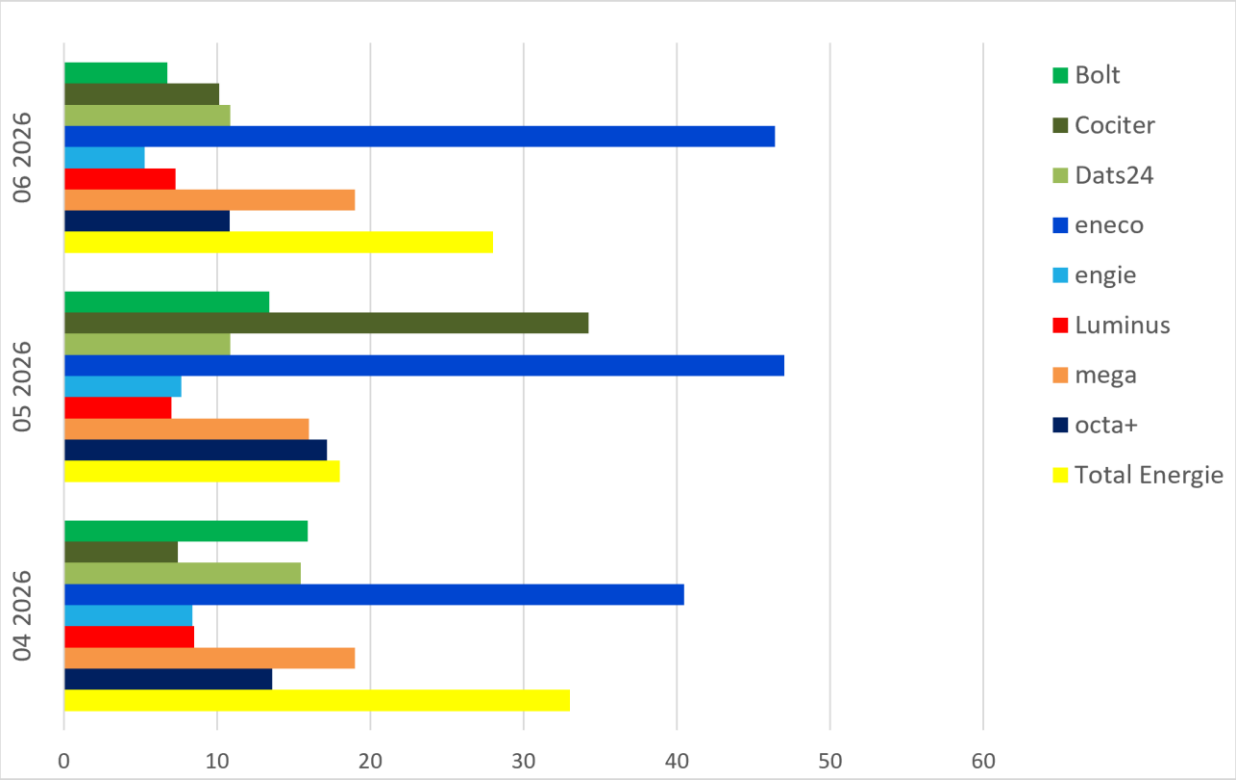


Angesichts der Tatsache, dass eine Abschlussrechnung, die einen Betrag zugunsten des Kunden aufweist, die Auszahlung dieses Betrags zum Ziel hat, ist diese Frist für den Kunden ebenfalls entscheidend. Außerdem gilt: Da der Kunde die Abschlussrechnung vorab erhalten hat, wartet er auf die Auszahlung des Betrags zu seinen Gunsten.

Diese Frist ist der Durchschnitt aus den Erstattungsfristen des Betrags zugunsten des Kunden infolge eines Versorgerwechsels. Die Frist wird auf Grundlage des Datums, an welchem die Abschlussrechnung verschickt wurde, bis zum Datum, an welchem der Versorger die Erstattung des Betrag zugunsten des Kunden vornahm, erhoben.

RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE – SCHLIEßUNG AUFGRUND VON UMZUG

FRIST BIS ZUR AUSSTELLUNG VON RECHNUNGEN (KALENDERTAGE)

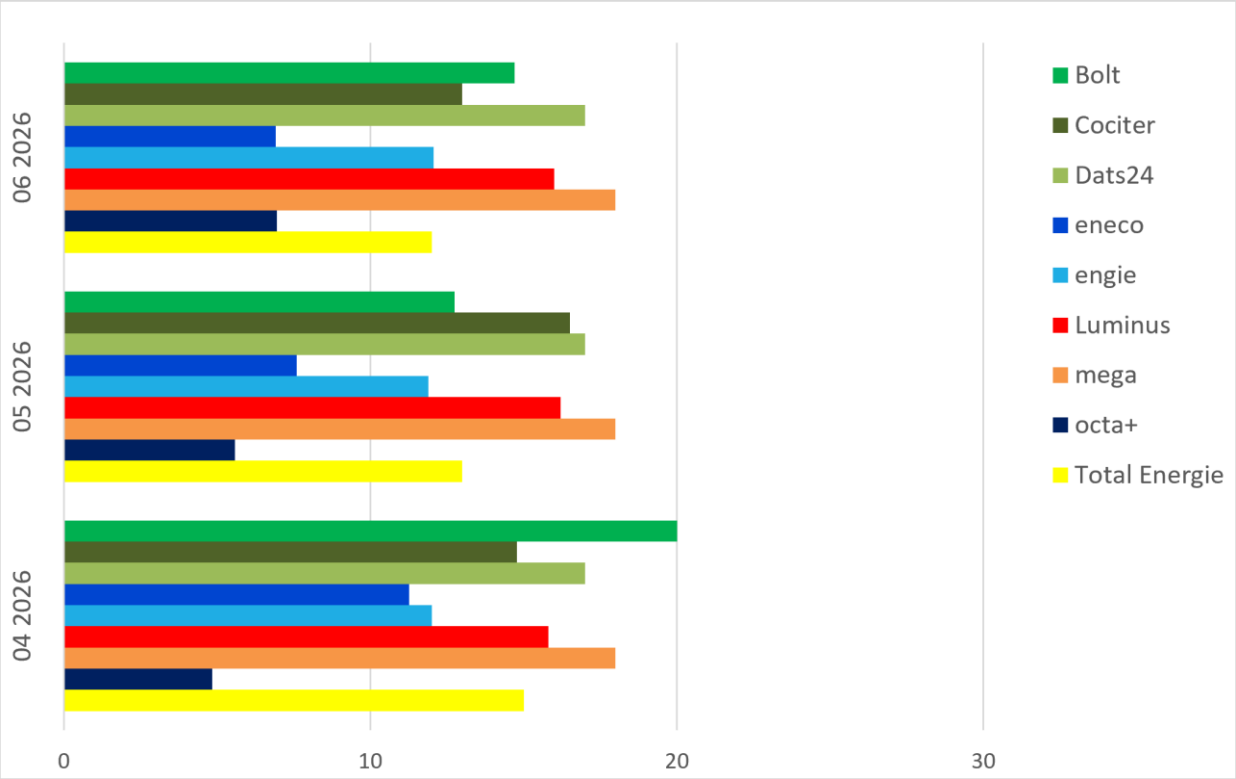


Dieser Indikator ist für den Kunden ebenfalls besonders wichtig, da die Abschlussrechnung für seine ehemalige Wohnung es ihm ermöglicht, festzustellen, dass der für den Zugangspunkt der ehemaligen Wohnung zuständige Versorger die Mitteilung über seinen Umzug korrekt verzeichnet und bearbeitet hat.

Diese Frist ist der Durchschnitt der Fristen für die Ausstellung der Abschlussrechnung bei einem Umzug und wird auf Grundlage des Datums des Erhalts der Ablesedaten bis zum Datum des Versandes der Abschlussrechnung des ausziehenden Kunden erhoben.

RECHNUNGSSTELLUNGSDIENSTE – SCHLIEßUNG AUFGRUND VON UMZUG

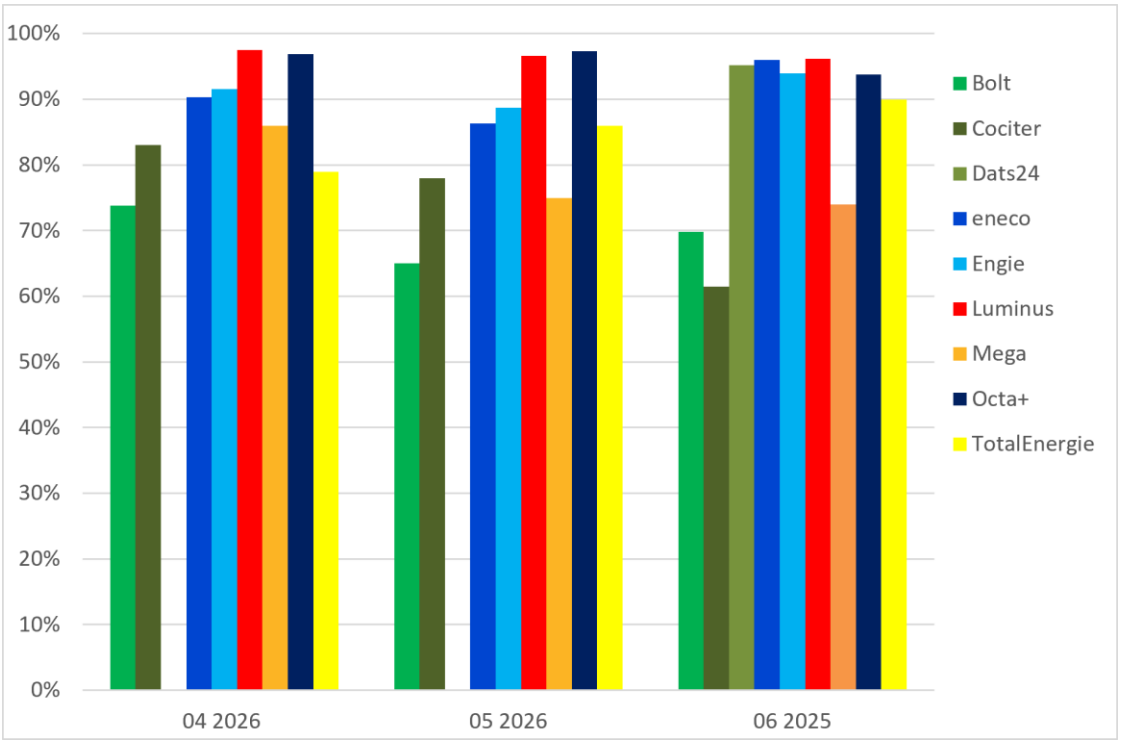
FRIST BIS ZUR RÜCKZAHLUNG (KALENDERTAGE)



Angesichts der Tatsache, dass eine Abschlussrechnung, die einen Betrag zugunsten des Kunden aufweist, die Auszahlung dieses Betrags zum Ziel hat, ist diese Frist für den Kunden besonders wichtig. Außerdem gilt: Da der Kunde die Abschlussrechnung vorab erhalten hat, wartet er auf die Auszahlung des Betrags zu seinen Gunsten.

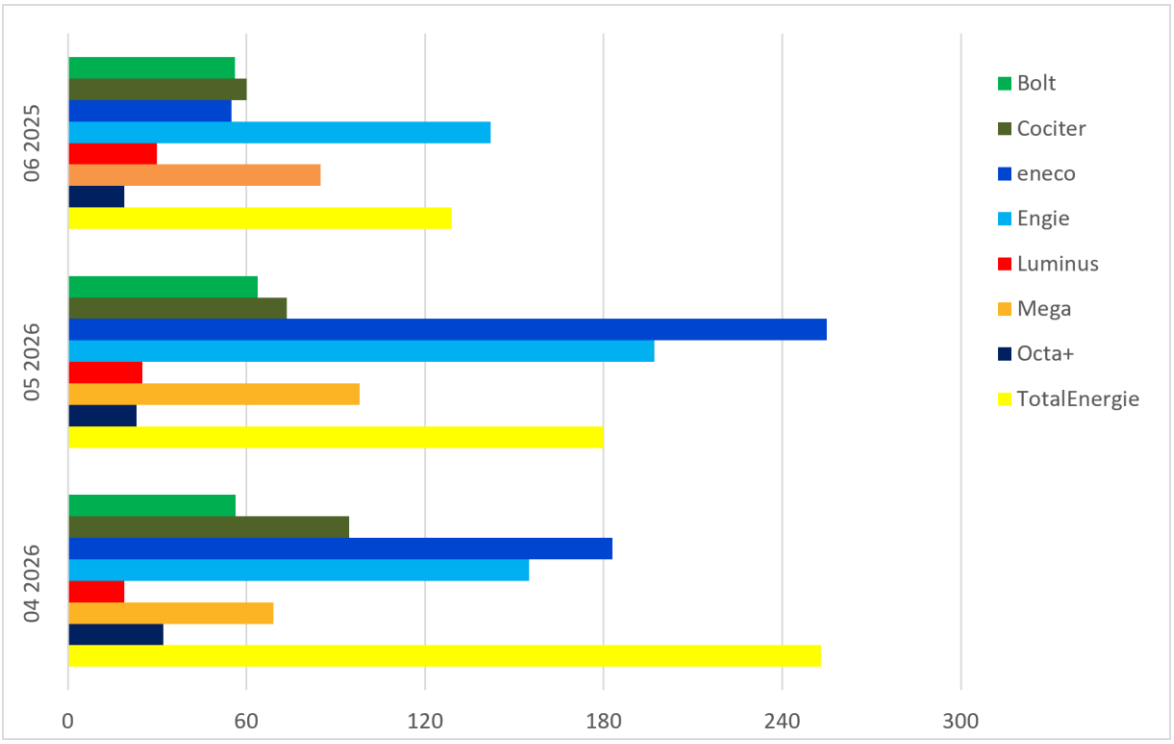
INFORMATIONSDIENSTLEISTUNGEN – TELEFONANRUFE

Erreichbarkeit -Telefonanrufe auf Französisch



Der Indikator ermöglicht es, die Erreichbarkeit der Telefondienste zu evaluieren. Der Zugangsgrad der Callcenter ist als Prozentsatz der eingehenden Anrufe, die beantwortet werden – entweder durch die Callcenter-Agenten oder automatisch – in Bezug auf die Gesamtanzahl der eingehenden Anrufe festgelegt.

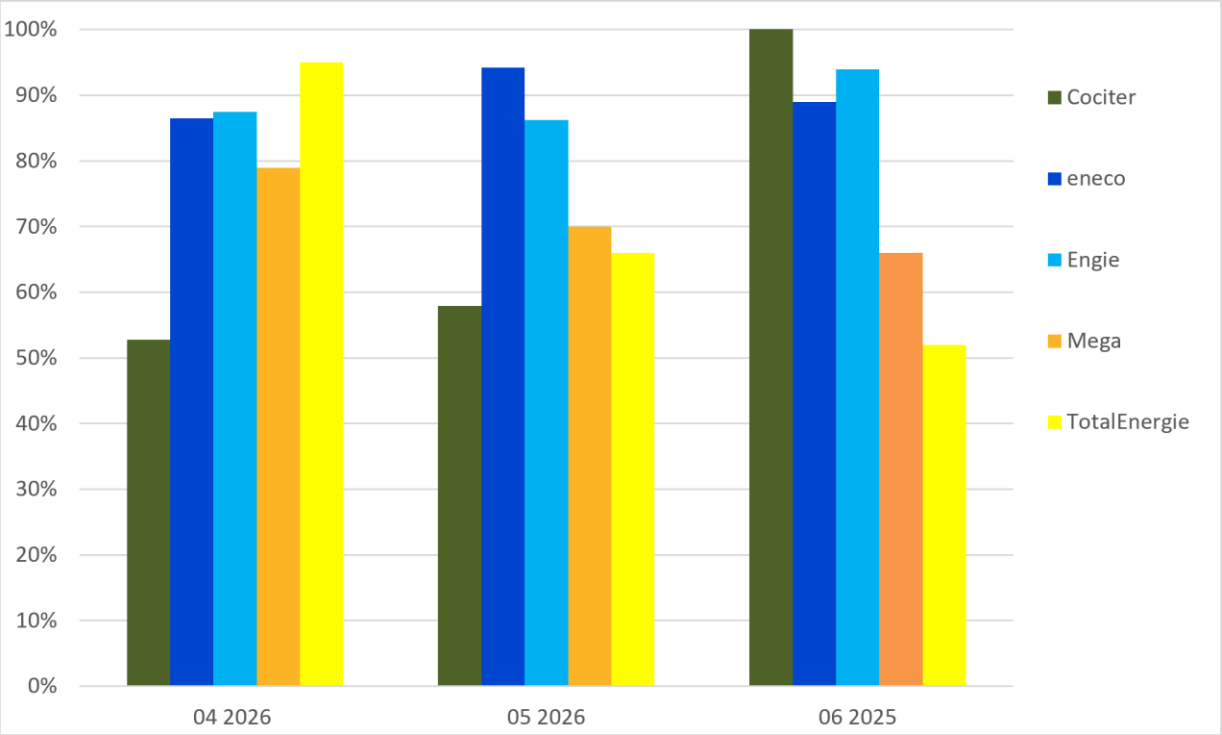
Antwortzeit (Sekunden) - Telefonanrufe auf Französisch



Die Antwortzeit ermöglicht es, die Wartezeit von Kunden zu erfahren, die effektiv mit einem Callcenter-Agenten in Kontakt waren. Die Antwortzeit ist als durchschnittliche Zeit für die eingehenden Anrufe, die von den Callcenter-Agenten entgegen genommen werden, festgelegt, berechnet ab dem Verlassen des interaktiven Menüs bis zur Übernahme des Anrufs durch den Callcenter-Agenten.

INFORMATIONSDIENSTLEISTUNGEN – TELEFONANRUFE

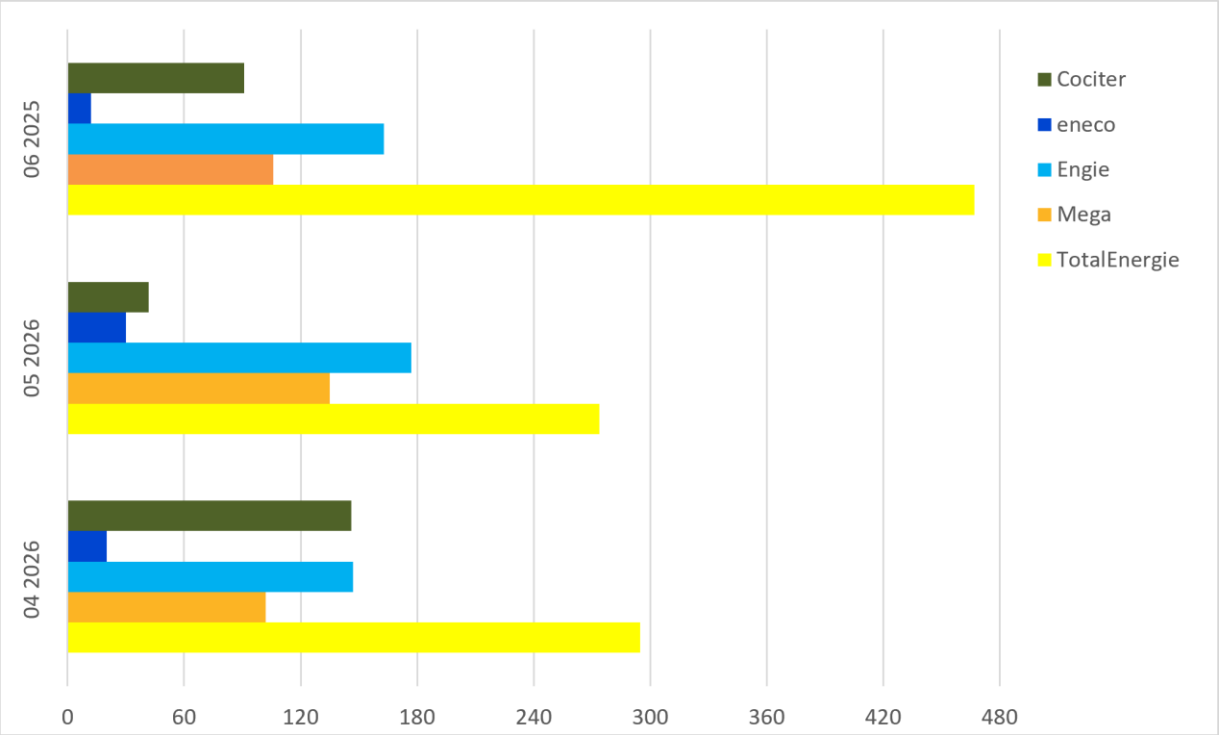
Erreichbarkeit -Telefonanrufe auf Deutsch



Der Indikator ermöglicht es, die Erreichbarkeit der Telefondienste zu evaluieren. Der Zugangsgrad der Callcenter ist als Prozentsatz der eingehenden Anrufe, die beantwortet werden – entweder durch die Callcenter-Agenten oder automatisch – in Bezug auf die Gesamtanzahl der eingehenden Anrufe festgelegt.

INFORMATIONSDIENSTLEISTUNGEN – TELEFONANRUFE

Telefonanrufe auf Deutsch



Die Antwortzeit ermöglicht es, die Wartezeit von Kunden zu erfahren, die effektiv mit einem Callcenter-Agenten in Kontakt waren. Die Antwortzeit ist als durchschnittliche Zeit für die eingehenden Anrufe, die von den Callcenter-Agenten entgegen genommen werden, festgelegt, berechnet ab dem Verlassen des interaktiven Menüs bis zur Übernahme des Anrufs durch den Callcenter-Agenten.