

BERICHT ZUR KOMMERZIELLEN QUALITÄT
DER GAS-VERTEILERNETZBETREIBER 2022
BERICHTSJAHR 2021

UNSERE ENERGIE GARANTIIERT QUALITÄTS- STANDARDS.



Bericht zur kommerziellen Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber 2022

Berichtsjahr 2021

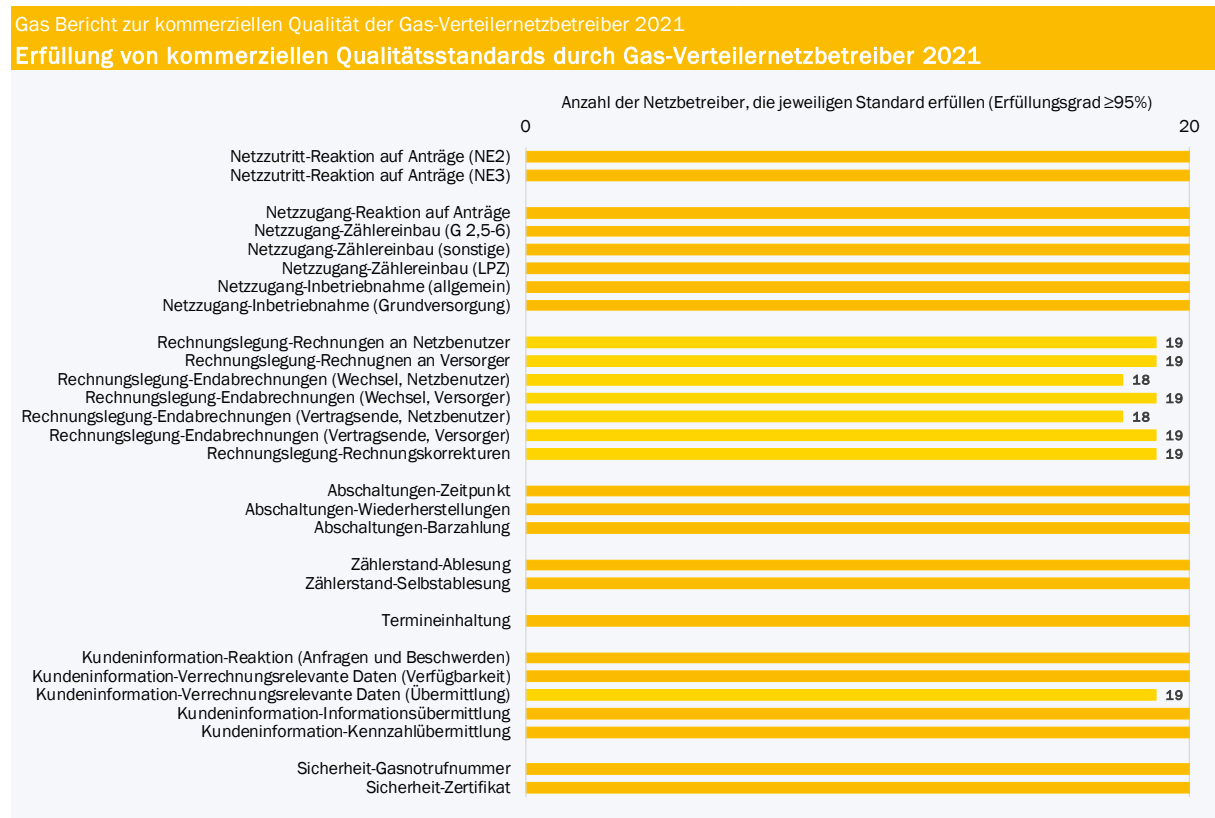
Inhalt

1. Übersicht.....	2
2. Rechtlicher Hintergrund.....	5
3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkundinnen und Endkunden	7
4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkundinnen und Endkunden.....	10
4.1 Netzzutritt.....	10
4.2 Netzzugang.....	10
4.3 Anfragen und Beschwerden.....	10
5. Kundeninformation	11
5.1 Sicherheit.....	11
5.2 Selbstablesung und verrechnungsrelevante Daten.....	11
5.3 Information über kommerzielle Qualität	11
6. Termin- und Fristeneinhaltung	13
6.1 Rechnungen.....	13
6.2 Abschaltungen und Wiederherstellungen.....	14
6.3 Ablesungen.....	14
6.4 Termineinhaltungen	14
7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen.....	15

1. Übersicht

Die E-Control erhebt jährlich die kommerzielle Qualität bei den Verteilernetzbetreibern. Im Rahmen dieser Erhebung und Analyse werden gemäß der Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung (in Folge GNDQ-VO) insgesamt 28 Anforderungen an die kommerzielle Qualität der Verteilernetzbetreiber für das Berichtsjahr 2021 betrachtet. Kommerzielle Qualität betrifft hier die Dimensionen Netzzutritt, Netzzugang, Rechnungslegung, Abschaltungen und Wiederherstellungen, Zählerstandsermittlung, Termineinhaltung, Kundeninformation und Beschwerdemanagement sowie Sicherheit. 21 Verteilernetzbetreiber – und somit alle betroffenen Gas-Verteilernetzbetreiber – haben der E-Control bis zum Stichtag 18.5.2022 entsprechende Daten gemeldet. Ein Gas-Verteilernetzbetreiber (Gas Connect Austria GmbH) betreibt allerdings nur so wenige Zählpunkte bei Nicht-Haushalten, dass eine Betrachtung der kommerziellen Qualität keinen Sinn ergibt. Insgesamt werden damit die Angaben von 20 Gas-Verteilernetzbetreibern zur kommerziellen Qualität betrachtet. Dadurch gibt es $20 \times 28 = 560$ „Unternehmensstandards“ zu überprüfen, von denen 10, oder 1,8%, nicht im erforderlichen Ausmaß erfüllt werden. Eine solche Nichterfüllung liegt dann vor, wenn ein Verteilernetzbetreiber in weniger als 95% der Fälle die geforderte Qualität einhält – oder umgekehrt, ein Standard gilt als erfüllt, falls er in 95% oder mehr aller Fälle eingehalten wird (vgl. Abbildung 1).

Abbildung 1: Erfüllung von 28 kommerziellen Qualitätsstandards durch Gas-Verteilernetzbetreiber, 2021



Quelle: E-Control. Stand: 12.8.2022

Wie erwähnt werden von 560 „Unternehmens-Standards“ (20 Gas-Verteilernetzbetreiber haben jeweils 28 Standards einzuhalten) insgesamt 550 erfüllt und 10 nicht erfüllt. Von 20 Gas-Verteilernetzbetreibern haben 18 Unternehmen sämtliche hier betrachteten Standards erfüllt, die 10 Nichterfüllungen teilen sich somit auf nur zwei Verteilernetzbetreiber auf. Insgesamt entsprechen diese Ergebnisse einem Erfüllungsgrad von über 98,2% aller Unternehmens-Standards und einer hohen kommerziellen Qualität der österreichischen Gas-Verteilernetzbetreiber im Jahr 2021. Allerdings

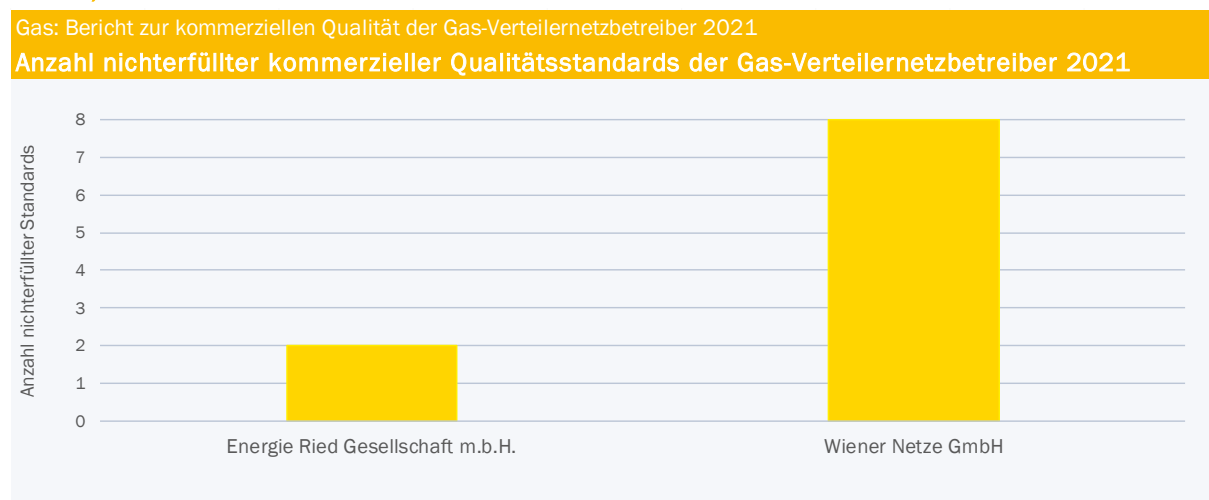
war diese im Vorjahr noch deutlicher höher. 2020 wurde nämlich lediglich ein Standard durch lediglich ein Unternehmen nicht erfüllt, was noch einem Erfüllungsgrad von 99,8% entsprach.

Die wenigen Nichterfüllungen von Standards gehen vorwiegend auf Wiener Netze GmbH mit acht Nicht-Erfüllungen zurück. Energie Ried Gesellschaft m.b.H. kann zwei Standards nicht erfüllen.

Wiener Netze GmbH ist der größte Verteilernetzbetreiber in Österreich gemessen an der Anzahl der Zählpunkte. Dort treten im Jahr 2021 mehrere Nichterfüllungen von Standards insbesondere bei der Rechnungslegung aufgrund einer Systemumstellung („Ablöse MSCONS“) auf. Ziel dieser Umstellung war es, den Energiedatenversand für Einzelzählpunkte zwischen den Marktrollen Verteilernetzbetreiber und Energielieferanten/-versorger für sämtliche Zählpunkttypen zu harmonisieren und optimieren sowie die überholte „Systematik“ dafür, nämlich MSCONS, abzulösen. Diese Systemumstellung sorgt in vielen Fällen zu einer verzögerten Rechnungslegung bzw. Rechnungskorrektur auf Ansuchen der Endkund:innen, da sich in der vorausgehenden Konsultationsphase noch nicht erkannte zusätzliche Aufwände herauskristallisierten und deshalb ein vorübergehender Abrechnungsstopp verhängt wurde.

Energie Ried Gesellschaft m.b.H. erfüllt ebenso zwei Standards aus dem Bereich der Netzrechnungslegung nicht im geforderten Ausmaß von 95%. Insgesamt betrachtet bedeutet dies auch, dass eine größere Anzahl von Endkund:innen die Nichterfüllung dieser verordneten kommerziellen Qualitätsstandards zu spüren bekommt, da es sich um teilweise sehr große Verteilernetzbetreiber handelt (Wiener Netze GmbH).

Abbildung 2 Anzahl der nichterfüllten kommerziellen Qualitätsstandards der Gas-Verteilernetzbetreiber, 2021



Quelle: E-Control, Stand: 12.8.2022

Um Nichterfüllungen von Standards (entspricht einem Erfüllungsgrad von weniger als 95%) besser beurteilen zu können, werden diese weiters in drei Kategorien unterteilt. Nichterfüllungen werden als *gravierend* angesehen, wenn Standards einen Erfüllungsgrad von weniger als 70% aufweisen und/oder Notwendigkeiten nicht zur Verfügung stehen – was zweimal der Fall ist. Vier Nichterfüllungen werden als *deutlich* bezeichnet, wenn sie eine Zielerreichung von 70 bis 90% aufweisen. Schließlich können weitere vier Nichterfüllungen als *gering* eingestuft werden, da Gas-Verteilernetzbetreiber hier bereits in mehr als 90% der Fälle die geforderte Qualität erreichen und damit die Zielvorgaben nur knapp nicht einhalten.

Zusammenfassend betrachtet kann die kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Österreich für das Jahr 2021 dennoch als gut beurteilt werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigen diese gerade eben auch, dass Endkund:innen generell hohe

Qualitätsstandards bei ihren Gas-Verteilernetzbetreibern vorfinden. Allerdings sind durch die Nichterfüllungen durch die Verteilernetzbetreiber gerade im Bereich der Netzrechnungslegung 2021 deutliche Rückgänge beim Erfüllungsgrad im Jahr 2021 zu beobachten. Da es sich dabei teilweise um sehr kundenstarke Verteilernetzbetreiber handelt, sind eben auch absolut gesehen mehr Endkund:innen durch die Nichterfüllung in der kommerziellen Qualität beeinträchtigt. Dies geht auch aus Tabelle 1 hervor, in welcher die Ergebnisse zur Einhaltung der kommerziellen Qualität in Zahlen zusammengefasst ist.

Tabelle 1: Kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Zahlen, 2021

Kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Zahlen 2021			
Zählpunkte	Anzahl		
Netzebene 3	1.298.788		
Netzebene 2	386		
Standard	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad (%)
Netzzutritt -Reaktion auf Anträge (NE3)	7.227	39	99
Netzzutritt-Reaktion auf Anträge (NE2)	3	0	100
Netzzugang -Reaktion auf Anträge	44.702	232	99
Netzzugang-Zählereinbau (G 2,5-6)	7.256	22	100
Netzzugang-Zählereinbau (sonstige)	1.237	15	99
Netzzugang-Zählereinbau (LPZ)	88	0	100
Netzzugang-Inbetriebnahme (allgemein)	30.620	0	100
Netzzugang-Inbetriebnahme (Grundversorgung)	0	0	
Rechnungslegung -Rechnungen an Netzbenutzer	319.766	4.601	99
Rechnungslegung-Rechnungen an Versorger	1.221.224	98.087	92
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Netzbenutzer)	21.069	365	98
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Versorger)	54.477	3.825	93
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Netzbenutzer)	35.971	912	97
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Versorger)	166.977	10.079	94
Rechnungslegung-Rechnungskorrekturen	17.085	5.079	70
Abschaltungen -Zeitpunkt	1.309	0	100
Abschaltungen-Wiederherstellungen	1.332	0	100
Abschaltungen-Barzahlung (Möglichkeit)	alle		100
Zählerstand -Ablesung	294.700	138	100
Zählerstand-Selbstabletung (Möglichkeit)	alle		100
Termineinhaltung	187.932	1.491	99
Kundeninformation -Reaktion (Anfragen und Beschwerden)	372.909	2.051	99
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Verfügbarkeit)	alle		100
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Übermittlung)	155.864	217	100
Kundeninformation-Informationsübermittlung (Möglichkeit)	alle		100
Kundeninformation-Kennzahlveröffentlichung	alle		100
Gasnotrufnummer	Alle		
Sicherheitszertifikat	Alle		

Quelle: E-Control. Stand: 6.7.2022

Die Regulierungsbehörde wird in den kommenden Jahren die Einhaltung der Standards der kommerziellen Qualität weiterhin gründlich untersuchen und Nichterfüllungen derselben nachgehen.

2. Rechtlicher Hintergrund

§ 30 Abs 1 Gaswirtschaftsgesetz 2011 (in Folge GWG 2011) normiert, dass die Regulierungsbehörde Standards für Gas-Verteilernetzbetreiber bezüglich der Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität der gegenüber den Netzbenutzerinnen und Netzbenutzern und anderen Marktteilnehmern erbrachten Dienstleistungen und Kennzahlen zur Überwachung der Einhaltung dieser Standards mit Verordnung festzulegen hat. Netzbetreiber sind gemäß § 30 Abs 4 GWG 2011 verpflichtet, die in der Verordnung festgelegten Kennzahlen jährlich der Regulierungsbehörde zu übermitteln und selbst auch zu veröffentlichen.

Im Jahr 2021 waren in Österreich insgesamt 21 Gas-Verteilernetzbetreiber tätig. Diese sind:

- Elektrizitätswerke Reutte AG
- Energie Graz GmbH & Co KG
- Energie Klagenfurt GmbH
- Energie Ried GmbH
- Energienetze Steiermark GmbH
- eww AG
- Gas Connect Austria GmbH
- KNG-Kärnten Netz GmbH
- LINZ Netz GmbH
- Marktgemeinde St. Barbara im Müürztal
- Netz Burgenland GmbH
- Netz Niederösterreich GmbH
- Netz Oberösterreich GmbH
- Salzburg Netz GmbH
- Stadtbetriebe Steyr GmbH
- Stadtwerke Bregenz GmbH
- Stadtwerke Kapfenberg GmbH
- Stadtwerke Leoben
- TIGAS Erdgas Tirol GmbH
- Vorarlberger Energienetze GmbH
- Wiener Netze GmbH

Alle 21 Verteilernetzbetreiber weisen für das Jahr 2021 gültige Zertifikate vor, die die Einhaltung der Regeln der Technik zur Sicherstellung eines sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetriebs bestätigen. Ein Verteilernetzbetreiber, nämlich Gas Connect Austria GmbH, betreibt allerdings so wenige Zählpunkte, dass dieser Verteilernetzbetreiber in diesem Bericht aus Gründen der Vergleichbarkeit keine Berücksichtigung findet. Somit bezieht sich dieser Bericht auf die Einhaltung diverser kommerzieller Qualitätsstandards von 20 Gas-Verteilernetzbetreibern.

Die seitens der E-Control erlassene GNDQ-VO auf Basis des § 30 GWG 2011 sieht eine jährliche Meldepflicht der notwendigen Informationen und Kennzahlen zum 31.3. des Jahres für den Erhebungszeitraums des Vorjahrs vor. Im Zuge einer Aktualisierung des E-Control Serviceportals wurden im Vorjahr (Erhebung 2020) die Inhalte der Erhebung adaptiert. Die wesentlichsten Veränderungen betrafen eine Konzentration auf jene Standards, die aus kommerziellen Gesichtspunkten zentral für die Beurteilung der Leistungsqualität der österreichischen Netzbetreiber sind. So konnten Erkenntnisse aus den Vorjahren die Erhebung teilweise verkürzen und eine Angleichung der Erhebung zum Sektor Strom erzielt werden. Für die diesjährige Erhebung wurden keine weiteren Veränderungen vorgenommen.

Bis zum 31.3.2022 sind alle Daten für das Jahr 2021 zu melden gewesen. Dies erfolgte über das Serviceportal auf der Homepage der Regulierungsbehörde, wobei auch Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme bestanden, um offene Fragen zu klären. Die E-Control Services Applikation „kommQ Gas“ wurde den Verteilernetzbetreibern gegen Ende Februar 2022 zur Eingabe ihrer Kennzahlen für das Jahr 2021 auf dem Serviceportal der E-Control zugänglich gemacht. Zu diesem Zeitpunkt erging ein elektronisches Aufforderungsschreiben. Nach Ablauf der Meldefrist erging ein Erinnerungsschreiben an jene Verteilernetzbetreiber, welche bis zum 31.3. ihr Kennzahlen nicht übermittelt hatten. Erste und zweite Mahnungen ergingen am 15.4. bzw. 29.4.2022. Im Jahr 2022 erfüllten alle Gas-Verteilernetzbetreiber ihre Meldepflicht, bevor Verfahren zur Datenmeldung eingeleitet werden mussten.

Die gemeldeten Kennzahlen wurden vor Berichterstellung auf Vollständigkeit und Plausibilität geprüft. In einigen Fällen wurden in Rücksprache mit den Verteilernetzbetreibern mehrdeutige Datenmeldungen geprüft. Gegebenenfalls erfolgte eine Korrektur durch die Verteilernetzbetreiber.

Dieser Bericht stellt in Kürze die zu erfüllenden Standards der kommerziellen Qualität (Kapitel 3) dar und gibt im Kapitel 1 eine kurze Übersicht über den allgemeinen Erfüllungsgrad. Die einzelnen Ergebnisse werden in strukturierter Form wiedergeben. In Kapitel 4 wird zuerst gezeigt, welche Qualität die Reaktionen der meldepflichtigen Netzbetreiber auf diverse Anfragen und Anträge der Endkundinnen und Endkunden aufwies. Die beiden anderen Kapitel beschäftigen sich mit der Qualität betreffend Kundeninformationen (Kapitel 5) und wie verlässlich Netzbetreiber bei der Einhaltung diverser Termine und Fristen gegenüber Endkundinnen und Endkunden (Kapitel 6) sind. Abschließend liefert Kapitel 7 eine Zusammenfassung und Schlussfolgerungen.

3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkundinnen und Endkunden

Netzbetreiber sind gemäß GNDQ-VO zu einer Vielzahl von Qualitätsanforderungen verpflichtet. Diese lassen sich grob in drei Bereiche aufgliedern.

- 1) *Anforderungen an die Reaktionen der Netzbetreiber auf Anfragen und Anträge*
Hier werden Standards betreffend die Reaktionszeit auf Anträge zu Netzzutritt und -zugang gesetzt. Diese unterscheiden sich je nach Gegebenheiten, zum Beispiel inwieweit eine Messseinrichtung bereits vorhanden ist oder nicht. Ebenso sollte auf andere Anfragen und Beschwerden innerhalb bestimmter Zeit eine Bearbeitung und Reaktion erfolgen.
- 2) *Kundeninformation*
Verteilernetzbetreiber haben ihren Kundinnen und Kunden eine Reihe an Information zur Verfügung zu stellen. Hierzu zählen Informationen betreffend Notfallverhalten bei Gasgebrechen, aber auch die Möglichkeit der Selbstablesung oder weitere Information zur kommerziellen Qualität des Unternehmens.
- 3) *Termin- und Fristeinhaltung*
Dies betrifft sämtliche Vereinbarungen mit den Netzbenutzerinnen und Netzbenutzern, insbesondere zur Ablesung, Abschaltung, Wiederherstellung der Belieferung sowie allgemeinen Terminen betreffend notwendige Wartungen, Reparaturen und Instandhaltungen. Inkludiert sind hier zudem Fristen zur Rechnungslegung sowie -korrekturen auf Ansuchen der Netzbenutzerinnen und Netzbenutzer.

Einige der durch die GNDQ-VO etablierten kommerziellen Qualitätsstandards werden in diesem Bericht nicht weiter diskutiert da ihre Anforderungen nicht weit genug über die Anwendbarkeit in Einzelfällen hinausgeht. Dazu sind in etwa Vereinbarungen mit den Netzbenutzerinnen und Netzbenutzern zu zählen, die eine „angemessene und verbindliche Frist“ zur Durchführung von bestimmten Tätigkeiten, z.B. wie in § 4 Abs 4 GNDQ-VO und ein „beiderseitiges“ Einhalten und Ermöglichen solcher Fristen vorsehen. Ebenso fallen sehr allgemein gehaltene Anforderungen wie etwa das Ermöglichen von telefonischem oder schriftlichem Einbringen von Anfragen und Beschwerden in jene Rubrik der nur sehr bedingt vergleichbaren Qualitätsstandards für eine allgemeine Darstellung.

In Summe werden in diesem Bericht 28 Standards quantitativ und qualitativ betrachtet, die acht Dimensionen der kommerziellen Qualität abdecken (Netzzutritt, Netzzugang, Rechnungslegung, Abschaltungen, Zählerstandermittlung, Termineinhaltung, Kundeninformation sowie Sicherheit). Tabelle 2 zeigt eine Übersicht der aktuell erhobenen Anforderungen an Netzbetreiber betreffend der Qualitätsstandards ihrer (kommerziellen) Dienstleistungen.

Tabelle 2: Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung

Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß GNDQ-VO				
Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	GNDQ-VO
Reaktion auf Kundenanfrage/-antrag	Netzzutritt	Vollständiger Antrag	Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage	§4 Abs 2
	Netzzugang	Vollständiger Antrag	<u>Generell</u> : Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage <u>Bei bereits hergestellten Anschlüssen</u> : 48 Stunden (Wechsel-VO)	§5 Abs 1
		Einbau eines Zählers und Zuweisung eines SLP	Bei inaktivem Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags und Nachweis über Errichtung und Instandhaltung der Anlage <ul style="list-style-type: none"> - Balgenzähler G 2,5-G 6: 5 Arbeitstage - Sonstige Balgenzähler: 10 Arbeitstage - LPZ und Mengenumwerter: 20 Arbeitstage 	§5 Abs 4
		Inbetriebnahme bei Zähler und SLP	<u>Generell</u> : 2 Arbeitstage <u>Bei Berufung auf Grundversorgung</u> : 1 Arbeitstag	§5 Abs 5
	Anfragen und Beschwerden	Beantwortung	<u>Generell</u> : innerhalb 5 Arbeitstage ab Einlangen abschließend erledigen <u>Bei Unmöglichkeit</u> : Information über weitere Vorgehensweise und Ansprechperson	§11 Abs 4
Kundeninformation	Notfallverhalten	Gasnotrufnummer	Sichtbare Veröffentlichung in Schriftstücken und Homepage Regelmäßige Verhaltensinformationen bei Gasgeruch	§11 Abs 1/2
	Verrechnungsrelevante Daten	Verfügbarkeit	Online oder online-Kontaktformular und elektronische Übermittlung innerhalb 5 Arbeitstage	§11 Abs 6
	Zählerstand	Selbstablesung	Information über Möglichkeit bei Änderungen des Energiepreises/Netzentgelte	§11 Abs 8 (§ 9 Abs 3)
	Information über Standards	Übermittlung	Einmal jährlich	§11 Abs 9

Tabelle 2: Fortsetzung

Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß GNDQ-VO					
Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	GNDQ-VO	
		Veröffentlichung der Ergebnisse	Auf geeignete Weise, zumindest auf der Internetpräsenz	§14 Abs 1	
Termine/Fristen	Rechnungslegung	Rechnung	<u>Generell</u> : innerhalb 6 Wochen nach Zählerstandermittlung <u>An Versorger</u> : innerhalb 3 Wochen nach Zählerstandermittlung	§6 Abs 1	
		Rechnungskorrektur	nach Ansuchen binnen 2 Tagen korrigiert und umgehend übermittelt	§6 Abs 2	
		Endabrechnung nach Wechsel und Vertragsbeendigung	<u>Generell</u> : innerhalb 6 Wochen durchführen und umgehend übermitteln <u>An Versorger</u> : innerhalb 3 Wochen übermitteln	§6 Abs 4	
	Abschaltung und Wiederherstellung	Wiederherstellung nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs	Am nächste Arbeitstag nach nachgewiesener Einzahlung	§7 Abs 1	
		Barzahlung	Kostenlose Möglichkeit einräumen	§7 Abs 2	
		Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug	Nicht an letzten Arbeitstagen vor Wochenenden oder gesetzlichen Feiertagen	§7 Abs 3	
	Ermittlung des Zählerstandes	Ablesung	<u>Bei notwendiger Anwesenheit</u> : rechtzeitige schriftliche Ankündigung mind. 14 Tage im Voraus <u>Wenn unangekündigt oder in Abwesenheit</u> : umgehende Information über erfolgte Ablesung	§9 Abs 1a/2	
		Selbstabletung	Möglichkeit der jederzeitigen elektronischen Übermittlung des Zählerstandes	§9 Abs 3	
		Termineinhaltung	Termine mit Netznutzer	Vereinbarung eines 2h-Fensters	§10
	Sicherheit	Zertifizierung		Jährlicher Nachweis	§13

4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkundinnen und Endkunden

4.1 Netzzutritt

Auf vollständige Netzzutrittsanträge ist innerhalb von 14 Tagen (gilt für beide Netzebenen 3 und 2) ein konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer der Herstellung zu übermitteln. Diese Anforderung wurde von allen Netzbetreibern bei insgesamt 7.230 Netzzutrittsanträgen, drei davon auf Netzebene 2, erfüllt.

4.2 Netzzugang

Auf (erstmalige und neue) Netzzugangsanträge (7.049 Anträge in 2021) müssen Netzbetreiber ebenso innerhalb von 14 Tagen mit einem konkreten Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer reagieren. Im Falle eines bereits hergestellten (aber aktuell inaktiven) Anschlusses (15.339 Anträge in 2021) müssen Netzbetreiber innerhalb von zwei Arbeitstagen reagieren. Auf Netzzugangsanträge bei aktiven Anschlüssen (128.242 Anträge in 2021), wie es etwa im Zuge eines Versorgerwechsels oder eines Netzbewerberswechsels zustande kommt, bedarf es keiner expliziten Reaktion des Netzbetreibers, da auch kein technischer Eingriff am Zählpunkt stattfindet. Diese Kriterien wurde von allen Netzbetreibern erfüllt.

Falls ein Einbau eines Zählers notwendig ist, ist auf ein solches Anliegen bei einem inaktiven Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags je nach Zählertyp vom Netzbetreiber innerhalb von fünf bis 20 Arbeitstagen ein entsprechendes Messgerät einzubauen. Alle Verteilernetzbetreiber hielten die vorgesehenen Fristen in mehr als 95% der Fälle ein.

Wenn ein Zähler schon vorhanden ist, muss, wie oben bereits kurz erwähnt, dieser innerhalb von zwei Arbeitstagen, bei der Berufung auf die Grundversorgung nach §127 GWG sogar spätestens am nächsten Arbeitstag, nach Eingang des Antrags aktiviert, das heißt in Betrieb genommen werden. Diesen Standard erfüllten ebenfalls alle Netzbetreiber.

4.3 Anfragen und Beschwerden

Netzbetreiber müssen die Einbringung von Anfragen und Beschwerden schriftlich und telefonisch ermöglichen und haben dazu eine Kundenhotline zu den allgemeinen Geschäftszeiten einzurichten. Die Beantwortung von Anfragen und Beschwerden muss abschließend innerhalb von fünf Arbeitstagen erfolgen, es sei denn das Kundenanliegen ist kompliziert und aufwendig. In solch einem Fall sind allerdings ebenso innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Ansprechperson und Informationen über die weitere Vorgehensweise zu übermitteln. Alle Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Qualitätsstandard im Berichtsjahr 2021.

5. Kundeninformation

5.1 Sicherheit

Sämtliche Gas-Verteilernetzbetreiber weisen auf vielfältige Weise auf die Gas-Notrufnummer 128 hin und informieren regelmäßig über richtiges Verhalten bei Gasgeruch.

5.2 Selbstablesung und verrechnungsrelevante Daten

Weitere Informationsverpflichtungen erfüllten die Gas-Verteilernetzbetreiber auch in sehr großem Ausmaß. Zum einen erfüllten alle die Pflicht, Netzbenutzerinnen und Netzbenutzern die Möglichkeit der elektronischen Selbstablesung einzuräumen. Auf diesem Weg können Endkund:innen wiederholt aktuelle Zählerstände aus gegebenem Anlass (z.B. monatlich, Wechsel) mitteilen und so zu genaueren Abrechnungen beitragen. Ebenso stellten alle Netzbetreiber auf elektronischem Weg (Website, online Kontaktformular) sicher, dass Kundinnen und Kunden verrechnungsrelevante Daten anfordern können. Lediglich Wiener Netze GmbH konnten 211 von 1.563 Ansuchen um schriftliche Übermittlung von verrechnungsrelevanten Daten innerhalb von fünf Arbeitstagen nicht Folge leisten, was einem Erfüllungsgrad von 87% entspricht.

5.3 Information über kommerzielle Qualität

Ebenso vollständig informierten Gas-Verteilernetzbetreiber über die Standards der kommerziellen Qualität sowie ihre eigenen Ergebnisse dazu. Einschlägige Informationen über die einzuhaltenden Standards gemäß Verordnung sowie der unternehmensspezifischen Ergebnisse finden sich auf den Websites der Netzbetreiber (vgl. Tabelle 3).

Tabelle 3: Netzbetreiber-Websites mit Informationen zur kommerziellen Qualität 2021

Übersicht über Websites der Netzbetreiber mit Informationen zur kommerziellen Qualität 2021	
Unternehmen	Websites
Elektrizitätswerke Reutte AG	https://www.ewr-energie.com/netz/gasnetz/
Energie Graz GmbH & Co KG	https://www.energie-graz.at/egg/erdgas/downloads
Energie Klagenfurt GmbH	https://www.energieklagenfurt.at/wp-content/uploads/2020/01/Gasnetzdienstleistungsqualität_2019_05.pdf
Energie Ried Gesellschaft m.b.H.	https://www.energie-ried.at/energieryed/gas/netzbetreiber-gas
Energienetze Steiermark GmbH	https://www.e-netze.at/downloads-data/pdf.aspx?pdf=EN_ECA_Kommerzielle_Qualitaet_Gas_2020.pdf
eww AG	www.eww.at/privat/gas/qualitaetsstandards
KNG-Kärnten Netz GmbH	https://kaerntennetz.at/dokumente/Erdgas/Ver%C3%B6ffentlichung_der_Kennzahlen_gem%C3%A4%C3%9F_%C2%A7_14_Gasnetz_Dienstleistungsqualit%C3%A4tsverordnung.pdf
LINZ NETZ GmbH	https://www.linznetz.at/portal/de/home/erdgas/dienstleistungsqualitaet_erdgas/standards_und_kennzahlen_erdgas
Marktgemeinde St. Barbara im Mürztal	http://www.veitschgas.at/gasnetz/index.php
Netz Burgenland GmbH	https://www.netzburgenland.at/kundenservice/erdgas/services-erdgas/netzdienstleistungsqualitaet.html
Netz Niederösterreich GmbH	https://www.netz-noe.at/Netz-Niederosterreich/Netze-Portal/Gasnetz.aspx
Netz Oberösterreich GmbH	https://www.netzooe.at/Themen/online-Services/Downloads
Salzburg Netz GmbH	https://www.salzburgnetz.at/content/dam/salzburgnetz/dokumente/unternehmen/Gasnetz_kommerzielle-Qualitaet.pdf
Stadtbetriebe Steyr GmbH	https://www.stadtbetriebe.at/Gas/Gasnetz/Kennzahlen
Stadtwerke Bregenz GmbH	https://www.stadtwerke-bregenz.at/erdgas-biogas/erdgas-fuer-zuhause/netzdienstleistungsqualitaet/
Stadtwerke Kapfenberg GmbH	https://www.stadtwerke-kapfenberg.at/erdgas.html
Stadtwerke Leoben e.U.	https://www.stadtwerke-leoben.at/wp-content/uploads/2022/03/Erfuellung_der_Standards_2021.pdf
TIGAS Erdgas GmbH	https://www.tigas.at/produkte/service/downloadcenter
Vorarlberger Energienetze GmbH	https://www.vorarlbergnetz.at/netzdienstleistungen-erdgas.htm
Wiener Netze GmbH	https://www.wienernetze.at/documents/34936/305616/JahreserhebungGas2020_Internet.pdf/41142e90-a6c4-7b6c-6db3-9872123841b5?t=1639116012990

Quelle: E-Control. Stand: 6.7.2022

6. Termin- und Fristeneinhaltung

6.1 Rechnungen

Netzbetreiber müssen gemäß §6 Abs 1 GNDQ-VO Rechnungen innerhalb von sechs Wochen an Netzbenutzerinnen und Netzbenutzer legen, und innerhalb von drei Wochen an Versorger, wenn der Versorger für die gemeinsame Verrechnung von Energie, Netz sowie Steuern und Abgaben aufgrund einer Vereinbarung zuständig ist und die gemeinsame Rechnung an die Kundinnen und Kunden legt.

Bei der fristgerechten Legung von Rechnungen und Endabrechnungen nach Versorgerwechsel oder Beendigung des Vertragsverhältnisses, welche ebenso binnen sechs Wochen an Netzbenutzerinnen und Netzbenutzer und binnen drei Wochen an integriert abrechnende Versorger übermittelt werden müssen (vgl. §6 Abs 4 GNDQ-VO), kam es 2021 zu Nichterfüllungen von Standards durch Wiener Netze GmbH und Energie Ried Gesellschaft m.b.H.

Wiener Netze GmbH erfüllte keinen der diesbezüglichen Standards (vgl. Tabelle 4). Die weitreichenden Fristüberschreitungen wurden von Wiener Netze GmbH mit der Systemablöse MSCONS begründet. Im Rahmen dieser Umstellung, welche den Energiedatenversand für Einzelzählpunkte zwischen den Marktrollen Verteilernetzbetreiber und Energielieferant/-versorger betraf, traten vorab nicht erkannte Aufwände zu Tage, aufgrund deren ein Abrechnungsstopp verhängt wurde.

Bei Energie Ried Gesellschaft m.b.H. wurden 27 von 79 Endabrechnungen (34%) nach Versorgerwechsel bzw. 53 von 178 Endabrechnungen (30%) nach Vertragsbeendigung verspätet gelegt, was Erfüllungsgraden von 66% bzw. 70% entspricht. Gründe dafür waren Personalmängel und coronabedingte Personalausfälle.

Tabelle 4: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend Rechnungslegung an Netzbenutzer:innen oder Versorger durch Gas-Verteilernetzbetreiber 2021

Kommerzielle Qualität Gas: Nichterfüllung von Standards betreffend Rechnungen an Netzbenutzer:innen oder Versorger durch Gas-Verteilernetzbetreiber 2021			
Standard: Rechnungen an Netzbenutzer:innen	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Wiener Netze GmbH	82.079	4.470	95%
Standard: Rechnungen an Versorger			
Wiener Netze GmbH	645.909	84.932	87%
Standard: Endabrechnungen bei Versorgerwechsel an Netzbenutzer:innen			
Energie Ried Gesellschaft m.b.H. ¹	79	27	66%
Wiener Netze GmbH	5.179	303	94%
Standard: Endabrechnungen bei Versorgerwechsel an Versorger			
Wiener Netze GmbH	28.825	3.369	88%
Standard: Endabrechnungen bei Vertragsbeendigung an Netzbenutzer:innen			
Energie Ried Gesellschaft m.b.H. ¹	178	53	70%
Wiener Netze GmbH	13.681	800	94%
Standard: Endabrechnungen bei Vertragsbeendigung an Versorger			
Wiener Netze GmbH	76.140	8.898	88%

Anmerkungen der Gas-Verteilernetzbetreiber:

¹ Angaben der Energie Ried Gesellschaft m.b.H. beziehen sich sowohl auf Endabrechnungen an Netzbenutzer:innen und Versorger, da eine solche Trennung nach Angaben des Unternehmens nicht möglich war.

Quelle: E-Control. Stand: 6.7.2022.

Netzrechnungskorrekturen auf Ansuchen der Netzbenutzerinnen und Netzbenutzer wurden mit einer Ausnahme (Wiener Netze GmbH) bei allen Gas-Verteilernetzbetreibern fristgerecht bearbeitet und übermittelt. Bei Wiener Netze GmbH konnten, wiederum bedingt durch die bereits erwähnte Systemumstellung MSCONS, 5.015 von 6.441 Rechnungskorrekturen nicht fristgerecht erledigt werden, was einem sehr niedrigen Erfüllungsgrad von nur 22% entspricht.

6.2 Abschaltungen und Wiederherstellungen

Die Möglichkeit zur Barzahlung wurde von jedem Gas-Verteilernetzbetreiber eingeräumt. Ebenso hielten sich alle Gas-Verteilernetzbetreiber an die gesetzliche Vorgabe, keine Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug an letzten Werktagen vor Wochenenden und Feiertage durchzuführen, obwohl es zu insgesamt 1.309 Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung kam. Allerdings meldeten Energie Klagenfurt GmbH, Marktgemeinde St. Barbara im Mürztal und Wiener Netze GmbH gar keine solchen Abschaltungen, weil diese in ihren Netzgebieten nicht stattfanden (alternativ wurden dort ausschließlich Abschaltungen bei Vertragsauflösung durchgeführt, die aber keinem Standard der kommerziellen Qualität unterliegen).

Wiederherstellungen der Belieferung nach einer solchen Abschaltung haben spätestens am nächsten Werktag nach nachgewiesener Forderungsbegleichung durch Netzkund:innen zu erfolgen. Diese Anforderung wurde in allen Fällen zu 100% erfüllt.

6.3 Ablesungen

Falls für eine Ablesung eines Messgeräts die Anwesenheit der Netzbenutzer:innen erforderlich sein sollte, etwa weil sich der Zähler in deren Räumlichkeiten befindet, muss die Ablesung mindestens 14 Tage im Voraus angekündigt und ein 2-Stunden Fenster vereinbart werden. Dabei ist auf Terminwünsche der Netzkund:innen einzugehen. Alle Gas-Verteilernetzbetreiber erfüllten diese fristgerechte Vorankündigung. Im Fall der Vorarlberger Energienetze GmbH erfolgten aus organisatorischen Gründen solche Terminvereinbarungen erstmalig erst beim Nichtantreffen der Kundinnen und Kunden im Ableseprozess selbst.

6.4 Termineinhaltungen

Sofern für eine Wartung, Reparatur aber auch – wie bereits erwähnt – eine Ablesung die Anwesenheit der Netzbenutzer:innen erforderlich sein sollte, muss ein 2-Stunden Fenster mit den Kund:innen vereinbart und dementsprechend auch eingehalten werden. Diese Anforderung wurde von allen Verteilernetzbetreibern eingehalten. Diesbezüglich ist aber zu beobachten, dass nur wenige Gas-Verteilernetzbetreiber bei der Meldung dieses Standards die Anzahl der Ablesungen berücksichtigten bzw. berücksichtigen konnten. Vielmehr kann davon ausgegangen werden, dass sich die vorliegenden Daten auf Fälle von Reparaturen und Wartungen beschränken und somit nur einen Bruchteil von persönlichen Kontakten zu Netzbenutzer:innen widerspiegeln.

7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Österreich im Berichtsjahr 2021 kann insgesamt betrachtet als gut beurteilt werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigen diese gerade eben auch, dass Endkund:innen hohe Qualitätsstandards bei ihren Gas-Netzbetreibern vorfinden.

Der Großteil der Verteilernetzbetreiber, nämlich 18 von 20, erfüllten alle von 28 untersuchten Standards der kommerziellen Qualität. Zwei Netzbetreiber hingegen erfüllten 10 Standard nicht, davon sind allerdings vier Standards nur sehr knapp nicht erfüllt worden (vgl. Abbildung 1). Das ist relativ betrachtet in einem von der Corona-Pandemie noch stark geprägten Jahr nicht dramatisch, muss aber weiterhin im Einzelfall untersucht und verbessert werden. Somit stellt die Nachverfolgung der Nichterfüllung bei den betroffenen Unternehmen ein wesentliches Kriterium zur Erhöhung der kommerziellen Qualität in Österreich dar.

Während grundsätzlich festgehalten werden muss, dass Qualitätsstandards für alle Unternehmen im gleichen Ausmaß gelten und alle Kundinnen und Kunden den Anspruch auf dieselbe kommerzielle Qualität erheben dürfen, stellt die Überwachung der Einhaltung der kommerziellen Qualität in kleineren Netzgebieten eine größere Herausforderung dar. Einige der Standards nehmen sich offensichtlich unternehmerische Praktiken von mittleren und größeren Betrieben zum Vorbild. Gleichzeitig stellen einzelne Nichterfüllungen in einigen wenigen Fällen bereits die kommerzielle Qualität jener Netzbetreiber in Frage, die über eine geringe Anzahl solcher Ereignisse insgesamt berichten. Hier ist die Aussagekraft über kommerzielle Qualität insofern eingeschränkt, weil sich diese nicht mehr basierend auf statistischen Überlegungen nachweisen lässt.