



E-CONTROL

2. Monitoring Report
Qualität der Netzdienstleistung
österreichischer Gasverteilernetzbetreiber
für die Kalenderjahre 2009 & 2010

Oktober 2011

INHALTSANGABE

1.	EINLEITUNG	5
2.	RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN	6
3.	QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DIE NETZDIENSTLEISTUNG	8
4.	MONITORING DER QUALITÄTSSTANDARDS	12
4.1	Fragebogen zur Datenerhebung bei den Verteilernetzbetreibern.....	12
4.2	Datenlieferung durch die Verteilernetzbetreiber	12
4.3	Statistische Auswertung der erhobenen Daten.....	13
4.3.1	Die „Technische Qualität“ der Netzdienstleistung.....	15
4.3.2	Die „Kommerzielle Qualität“ der Netzdienstleistung	20
4.3.3	Einhaltung von Fristen	26
4.3.4	Nachweis der Einhaltung der Standards durch die zertifizierende Stelle ÖVGW ...	32
4.4	Einhaltung der Veröffentlichungspflichten durch die Verteilernetzbetreiber....	32
4.5	Gespräche mit der Arbeitsgruppe der ÖVGW	34
4.6	Zusätzliche Online-Services der Netzbetreiber (Stand 29. August 2011).....	36
4.6.1	Online Zählerstandsbekanntgabe.....	37
4.6.2	Brennwerterklärung bzw. -berechnung.....	38
4.6.3	Veröffentlichung der Gasnotrufnummer "128"	39
4.6.4	Netzzutrittsinformationen (inkl. Kosten)	40
4.6.5	Hotlinenummer	41
4.6.6	Energiesparen	42
4.6.7	Erläuterung der Netzrechnung	43
5.	ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK	44

ANHANG 1: Relevante Auszüge aus dem Gaswirtschaftsgesetz

ANHANG 2a: Kapitel XII der „Bedingungen für den Netzzugang zu Verteilerleitungen (Allgemeine Verteilernetzbedingungen)“ in der von der Energie-Control Kommission empfohlenen Musterfassung für die Einreichung (Nov. 2006)

ANHANG 2b: Kapitel XII der „Bedingungen für den Netzzugang zu Verteilerleitungen (Allgemeine Verteilernetzbedingungen)“ in der von der Energie-Control Kommission empfohlenen Musterfassung für die Einreichung (Nov. 2009)

ANHANG 3a: Fragebogen „Qualität der Netzdienstleistung – Jahreserhebung bei Gasverteilernetzbetreibern“ für das Kalenderjahr 2009

ANHANG 3b: Fragebogen „Qualität der Netzdienstleistung – Jahreserhebung bei Gasverteilernetzbetreibern“ für das Kalenderjahr 2010

ANHANG 4a: Veröffentlichung der ÖVGW für das Kalenderjahr 2009

ANHANG 4b: Veröffentlichung der ÖVGW für das Kalenderjahr 2010

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Versorgungsunterbrechungen je 1000 Zählpunkte auf Netzebene 3	15
Abbildung 2:	Entwicklung der Versorgungsunterbrechungen pro 1000 Zählpunkte	16
Abbildung 3:	Durchschnittliche Versorgungsunterbrechungen pro 1000 Zählpunkte	17
Abbildung 4:	Von Versorgungsunterbrechungen betroffene Zählpunkte (Netzebene 3) ..	18
Abbildung 5:	Von Versorgungsunterbrechungen betroffene Zählpunkte in %	19
Abbildung 6:	Durchschn. Prozentsatz der von Störungen betroffenen Zählpunkte	19
Abbildung 7:	Kundenanfragen zu Netzrechnungen	21
Abbildung 8:	Anfragen zu Netzrechnungen	22
Abbildung 9:	Anteil der korrigierten Netzrechnungen	23
Abbildung 10:	Rechnungskorrekturen auf Basis der gelegten Rechnungen	24
Abbildung 11:	Durchschnittliche Dauer von Rechnungskorrekturen.....	25
Abbildung 12:	Dauer von Netzrechnungskorrekturen	25
Abbildung 13:	Durchschnittliche Dauer der Erstellung von Kostenvoranschlägen	27
Abbildung 14:	Wartezeiten auf Kostenvoranschläge	28
Abbildung 15:	Durchschnittliche Dauer der Beantwortung von Netzzutrittsanträgen	28
Abbildung 16:	Dauer der Beantwortung von Netzzutrittsanträgen.....	29
Abbildung 17:	Ausgeschickte und beantwortete Kundenbefragungen	30
Abbildung 18:	Bewertung der Verteilnetzbetreiber	31
Abbildung 19:	Veröffentlichung der Kenngrößen durch die Verteilernetzbetreiber.....	33
Abbildung 20:	Eingabe des Zählerstandes ist online möglich.....	37
Abbildung 21:	Erklärung des Verrechnungsbrennwertes.....	38
Abbildung 22:	Veröffentlichung der Gasnotrufnummer „128“ auf der Internetseite	39
Abbildung 23:	Bereitstellen von konkreten Informationen bezüglich Netzzutritt	40
Abbildung 24:	Bekanntgabe einer Kundenhotlinenummer auf der Homepage.....	41
Abbildung 25:	Informationen zum Thema „Energiesparen“ auf der Homepage	42
Abbildung 26:	Information zur Netzrechnung.....	43
Abbildung 27:	Informationen zum Energielieferantenwechsel	46

1. Einleitung

Die Novelle 2006 zum Gaswirtschaftsgesetz (GWG) sieht die Möglichkeit einer Festlegung von Standards in den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen bezüglich der Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität der von Gasverteilernetzbetreibern gegenüber den Netzbuzzern und anderen Marktteilnehmern erbrachten Dienstleistungen seitens der Energie-Control Kommission (ECK) vor.

Die Verteilernetzbetreiber sind gemäß § 26 Abs 1 Z 16 und 17 GWG verpflichtet, diese in den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen festgelegten Standards betreffend die Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität der erbrachten Dienstleistungen einzuhalten, die zur Überprüfung der Einhaltung erforderlichen Daten an die E-Control Austria für die Regulierung der Elektrizitäts- und Erdgaswirtschaft (E-Control) zu übermitteln sowie die diesbezüglichen Überprüfungsergebnisse zu veröffentlichen.

Zur Wahrnehmung der Aufgaben der E-Control im Zusammenhang mit der Überprüfung der Einhaltung der in den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen festgelegten Standards wurde von der Energie-Control GmbH, als Vorgängerin der E-Control, erstmals für das Kalenderjahr 2007 eine Erhebung zur Qualität der Netzdienstleistung bei den Gasverteilernetzbetreibern durchgeführt und im 1. Monitoringreport vergleichend mit dem Kalenderjahr 2008 veröffentlicht. Darüber hinaus wurde auch untersucht, welche Informationen die Netzbetreiber online zur Verfügung stellen. Um dem ersten Bericht weitere Werte vergleichend gegenüberzustellen, veröffentlicht die E-Control die Ergebnisse für das Jahr 2009 und 2010 gemeinsam im gegenständlichen „*2. Monitoring-Bericht der Qualität der Netzdienstleistung*“.

2. Rechtliche Rahmenbedingungen

Die Novelle 2006 zum Gaswirtschaftsgesetz (GWG) schuf die Rechtsgrundlage¹ zur Festlegung von Standards in den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen bezüglich der Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität der von Gasverteilernetzbetreibern gegenüber den Netzbuzzern und anderen Marktteilnehmern erbrachten Dienstleistungen.

Die E-Control Austria (damals Energie-Control GmbH) hatte gemäß § 9 Abs 1 Z 1 E-RBG (BGBI I Nr. 121/2000 idF BGBI I Nr. 106/2006) die Aufgabe, in Zusammenarbeit mit den Marktteilnehmern Vorschläge für Marktregeln für die Marktteilnehmer auszuarbeiten und diese in geeigneter Weise zu veröffentlichen. Zur Umsetzung dieser gesetzlichen Anforderung wurde im Rahmen des Marktregelprozesses 2006 in Zusammenarbeit mit den Marktteilnehmern und Interessenvertretungen eine Musterfassung² für die Allgemeinen Verteilernetzbedingungen (AB VN) unter Einhaltung der Anforderungen des § 26 GWG ausgearbeitet. Diese Aufgabe wird seit 3. März 2011 gemäß § 22 Z 1 E-Control-Gesetz³ von der E-Control, als Rechtsnachfolgerin der Energie-Control GmbH, wahrgenommen.

Die Festlegungen betreffend die Qualität der Netzdienstleistung sind in Kapitel XII⁴ der AB VN zusammengefasst. Gemäß § 24 Abs 1 Z 16 und Z 17 GWG sind die Verteilernetzbetreiber verpflichtet, die in den AB VN festgelegten Standards bezüglich der Sicherheit, Zuverlässigkeit und der Qualität der gegenüber den Netzbuzzern und anderen Marktteilnehmern erbrachten Dienstleistungen einzuhalten und die zur Überprüfung der Einhaltung der in den AB VN festgelegten Standards erforderlichen Daten an die E-Control zu übermitteln sowie die diesbezüglichen Überprüfungsergebnisse zu veröffentlichen.

Gemäß § 26 Abs 1 GWG bedurften die AB VN der Genehmigung durch die Energie-Control Kommission (ECK)⁵. Die Verteilernetzbetreiber wurden in diesem Zusammenhang dazu angehalten, ihre AB VN entsprechend der akkordierten Musterfassung zur Genehmigung einzureichen. Die Genehmigung der AB VN für die österreichischen Verteilernetzbetreiber durch die ECK erfolgte im Zeitraum Dezember 2006 bis Februar 2007, teilweise unter Auflagenvorschreibungen, um das in § 24 Abs. 1 Z 13 GWG angeführte Ziel von abgestimmten AB VN zu erreichen. Die Genehmigungsbescheide wurden von sechs Verteilernetzbetreibern vor

¹ Die relevanten Auszüge aus dem Gaswirtschaftsgesetz, BGBI. I Nr. 121/2000 idF BGBI. I Nr. 45/2009, sind in ANHANG 1 zusammengestellt.

² Bedingungen für den Netzzugang zu Verteilerleitungen (Allgemeine Verteilernetzbedingungen), Musterfassung für die Einreichung (Nov. 2006).

³ Bundesgesetz über die Regulierungsbehörde in der Elektrizitäts- und Erdgaswirtschaft (Energie-Control-Gesetz), BGBI. I Nr. 110/2010.

⁴ siehe ANHANG 2.

⁵ Die Rechtsnachfolgerin der ECK ist die Regulierungskommission gemäß § 10 Energie-Control-Gesetz.

dem Verwaltungsgerichtshof (VwGH) bekämpft und von diesem im Jänner 2008 aufgehoben, wobei der VwGH die vorgenommene Befristung der Genehmigung als unzulässig urteilte. Aus Anlass dieser Aufhebungen wurden von der ECK unbefristete Ersatzbescheide erlassen, die Festlegungen betreffend die Qualität der Netzdienstleistung wurden dabei nach weiteren Verhandlungen mit den betroffenen Netzbetreibern in adaptierter Fassung in das Kapitel XII AB VN aufgenommen.

3. Qualitätsstandards für die Netzdienstleistung

Die Qualität der Netzdienstleistung ist unter dem Überbegriff „Versorgungsqualität“ einzuordnen. Versorgungsqualität wird dabei als laufende Qualität der Versorgung der Kunden mit Erdgas angesehen und kann in

- technische Qualität und
- kommerzielle Qualität

unterteilt werden.

Die **technische** Qualität der Netzdienstleistung ergibt sich primär aus dem Betrieb und der Instandhaltung der Verteilernetze. Beim Betrieb und der Instandhaltung der Verteilernetze haben die Verteilernetzbetreiber die einschlägigen Regeln der Technik (ÖNORMEN, Richtlinien der ÖVGW) einzuhalten. Eine umfassende Darstellung der Mindestanforderungen an einen sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetrieb ist in einer von E-Control beauftragten Studie⁶ enthalten. Wesentliche Aspekte der technischen Qualität der Netzdienstleistung sind die Versorgungszuverlässigkeit, die Gasqualität und die operative Versorgungssicherheit (Netzbetrieb, Instandhaltung, Dispatching), mit dem Ziel, eine unterbrechungsfreie Verteilung von Erdgas in ausreichender Qualität und Menge mit dem erforderlichen Betriebsdruck bis zur Kundenanlage sicherzustellen.

Die **kommerzielle** Qualität der Netzdienstleistung hingegen stellt vor allem auf die Dienstleistungen der Netzbetreiber gegenüber Kunden ab, wie zB Beantwortung von Anfragen, Erstellung von Kostenvoranschlägen, Einhaltung von Fristen und Terminen, transparente Veröffentlichung relevanter Informationen, etc.

Tabelle 1 zeigt die Qualitätsstandards und die zugehörigen Fristen gemäß Kap. XII Abs. (1) der Allgemeinen Verteilernetzbedingungen (AB VN) laut Stand bis 2009. Die AB VN decken dabei – als Vertragsgrundlage für die Beziehung zwischen Netzbetreiber und Kunde – überwiegend Aspekte der kommerziellen Qualität der Netzdienstleistung ab. Die Anforderungen an den Störungs- und Gebrechensbehebungsdienst (Punkte (h) und (i)) beziehen sich auf die technische Qualität.

⁶ Kiesselbach G., TÜV Österreich: Zusammenstellung von allgemein gültigen Mindestanforderungen an einen sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetrieb entsprechend den gesetzlichen und technischen Rahmenbedingungen in Österreich; Stand Dezember 2005 (Download unter: <http://www.e-control.at/de/publikationen/publikationen-gas/studien/gasnetzbetrieb>)

Qualitätsstandard	Frist
(a) Einhaltung der festgelegten Fisten bei der Beantwortung von Netzzutritts- und Netzzugangsangeboten sowie Ansuchen um Kostenvoranschläge	jeweils 10 Arbeitstage
(b) Einhaltung der festgelegten Fisten bei der Aktivierung eines inaktiven Anschlusses	Balgengaszähler G 2,5 – G 6: 5 Arbeitstage Andere Messgeräte: 10 Arbeitstage Mengenumwerter u. Lastprofilzähler: 20 Arbeitstage
(c) Einhaltung der festgelegten Frist bei der Endabrechnung nach Beendigung des Vertragsverhältnis	15 Arbeitstage
(d) Einhaltung der festgelegten Frist für ein Angebot zur Wiederaufnahme der Belieferung eines Netzbewerbers nach Unterbrechung infolge eines Zahlungsverzugs nach nachgewiesener Einzahlung der offenen Forderung	1 Arbeitstag
(e) Einhaltung der mit dem Netzbewerber vereinbarten Zeitfenster von 2 Stunden	2 Stunden
(f) Einhaltung der festgelegten Fisten bei der Vorankündigung von geplanten betriebsnotwendigen Versorgungsunterbrechungen	5 Arbeitstage
(g) entsprechende Vorankündigung der Ableistung der Messeinrichtungen	keine
(h) Unverzüglicher Beginn der Störungsbehebung und ehest mögliche Beendigung der erforderlichen Arbeiten im Falle von Störungen an den Erdgasleitungsanlagen des Verteilernetzbetreibers	„unverzüglich“ „ehest möglich“
(i) Unverzügliche Behebung von Gebrechen an den Erdgasleitungsanlagen des Verteilernetzbetreibers	„unverzüglich“
(j) Geeignete Veröffentlichung der österreichweiten Gasnotruf-Nummer 128	---

Tabelle 1: Qualitätsstandards gem. AB VN Kap. XII Abs (1) (Musterfassung Nov. 2006)

Kap. XII Abs (2) AB VN verpflichtet die Verteilernetzbetreiber, den Kunden einmal jährlich in geeigneter Weise (zB Anlage zur Jahresabrechnung, Anlage zur Kundenzeitung) ein Informationsblatt über die Qualitätsstandards gemäß Abs (1) zu übermitteln.

Zur Überprüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards sieht Kap. XII Abs (3) AB VN die Veröffentlichung folgender Kenngrößen mindestens jährlich zum 1. März durch die Verteilernetzbetreiber vor:

-
- (a) Anteil (in %) der Einhaltung der in Abs (1) lit (a) bis (i) genannten Standards
 - (b) Anzahl der Kundenanfragen zu Netzrechnungen
 - (c) Anzahl der durchgeführten Netzrechnungskorrekturen
 - (d) Anzahl der nicht vorverständigten Versorgungsunterbrechungen
 - (e) durchschnittliche Dauer der Beantwortung von schriftlichen Netzzutrittsanträgen
 - (f) durchschnittliche Dauer für die Beantwortung von schriftlichen Ansuchen um Erstellung von Kostenvoranschlägen

Alternativ dazu kann gemäss Kap. XII Abs (4) AB VN der Nachweis der Einhaltung der Qualitätsstandards durch eine anerkannte Zertifizierung erfolgen. In diesem Fall kann die Pflicht des Verteilernetzbetreibers zur Veröffentlichung auf die zertifizierende Stelle übergehen, soweit letztere die Veröffentlichung vollinhaltlich vornimmt.

Die Umsetzung der Anforderungen des Gaswirtschaftsgesetzes zur Qualität der Netzdienstleistung in den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen dient zur Überwachung der kommerziellen und der technischen Servicequalität im Sinne des Kunden. Die derzeitigen rechtlichen Rahmenbedingungen umfassen die Veröffentlichung von Kenngrößen durch die Verteilernetzbetreiber sowie ein Monitoring durch die Regulierungsbehörde.

Im Zuge des Marktregelprozesses 2009 wurden einige Vorschläge aus den Diskussionen mit den Marktteilnehmern in die neue Musterfassung der Allgemeinen Bedingungen für Verteilernetzbetreiber (AB VNB) mit aufgenommen; insbesondere ist hierbei Kap. XII Abs (3) der neuen AB VN hervorzuheben⁷:

(3) Der Verteilernetzbetreiber verpflichtet sich, nach der erstmaligen Herstellung und nach jeder wesentlichen Änderung des Netzzchlusses eine standardisierte Kundenbefragung durchzuführen, mit der die Zufriedenheit des Netzbewerbers mit der vom Verteilernetzbetreiber erbrachten Dienstleistung erhoben und dokumentiert wird. Die Kundenbefragung hat zumindest folgende Themenbereiche abzudecken:

- (a) Qualität der Kundenberatung und des Kundenkontakts;*
- (b) Transparenz der vom Verteilernetzbetreiber angebotenen Dienstleistung;*
- (c) Einhaltung von Terminen und Fristen durch den Verteilernetzbetreiber.*

⁷ <http://www.e-control.at/portal/page/portal/medienbibliothek/gas/dokumente/pdfs/ab-verteilernetzbetreiber-musterfassung-nov-2009.pdf>

Da diese Bestimmung teilweise erst für das Jahr 2010 in Kraft getreten ist, wurden die Erhebungen bei den Kunden nur für ein Jahr durchgeführt. Im weiteren Verlauf des vorliegenden Berichts wird die Auswertung veranschaulicht.

4. Monitoring der Qualitätsstandards

4.1 Fragebogen zur Datenerhebung bei den Verteilernetzbetreibern

Für die Datenerhebung zur Qualität der Netzdienstleistung bei den Verteilernetzbetreibern wurde ein Fragebogen erarbeitet, in dem das Kapitel XII der AB VN strukturiert umgesetzt wurde. Die zu erhebenden Daten umfassen im Wesentlichen jene Kenngrößen, die gemäß Kap. XII Abs (3) AB VN (2006) von den Verteilernetzbetreibern mindestens einmal jährlich zum 1. März für das vorangegangene Kalenderjahr zu veröffentlichen sind.

Der Fragebogen „Qualität der Netzdienstleistung – Jahreserhebung bei Gasverteilernetzbetreibern“ für das Kalenderjahr 2009 ist im ANHANG 3a und für das Kalenderjahr 2010 im ANHANG 3b enthalten.

4.2 Datenlieferung durch die Verteilernetzbetreiber

Tabelle 2 enthält eine Auflistung der 20 österreichischen Gasverteilernetzbetreiber und zeigt, welche 14 Netzbetreiber in den Jahren 2009 und 2010 die Zertifizierung gemäß ÖVGW-Prüfrichtlinie PV 200 abgeschlossen haben.

Der Fragebogen zur Datenerhebung wurde an alle 20 Verteilernetzbetreiber ausgesendet. Alle nicht zertifizierten Netzbetreiber haben den ausgefüllten Fragebogen retourniert. Die zertifizierten Netzbetreiber haben entweder den ausgefüllten Fragebogen retourniert oder jene unternehmensspezifischen Daten zur Qualität der Netzdienstleistung übermittelt, die auch an die ÖVGW zur Veröffentlichung in kumulierter Form gemeldet worden waren.

Die für zertifizierte und nicht zertifizierte Verteilernetzbetreiber unterschiedlichen Regelungen in den AB VN zum Nachweis der Einhaltung der Qualitätsstandards und zur Datenveröffentlichung führen dazu, dass nicht zu allen Elementen des Fragebogens eine vollständige Datenbasis von allen Netzbetreibern für die Auswertung zur Verfügung steht.

Die abgefragten Daten wurden zentral erfasst und ausgewertet, um quantitative Vergleiche zwischen den Netzbetreibern zu ermöglichen.

Verteilernetzbetreiber	zertifiziert gem. ÖVGW PV 200		Art der Veröffentlichung
	2009	2010	
BEGAS Netz GmbH	Ja	Ja	Veröffentlichung durch ÖVGW
Elektrizitätswerke Wels AG	Ja	Ja	Veröffentlichung durch ÖVGW
Energie Graz GmbH & Co KG	Ja	Ja	Veröffentlichung durch ÖVGW
Energie Klagenfurt GmbH	Nein	Nein	Veröffentlichung auf Homepage
Energie Ried GmbH	Nein	Nein	keine Veröffentlichung
EVA-Erdgasversorgung Ausserfern GmbH	Nein	Nein	Veröffentlichung auf Homepage
EVN Netz GmbH	Ja	Ja	Veröffentlichung durch ÖVGW
Gasnetz Steiermark GmbH	Ja	Ja	Veröffentlichung durch ÖVGW
GasNetz Veitsch	Nein	Nein	keine Veröffentlichung
KELAG Netz GmbH	Ja	Ja	Veröffentlichung durch ÖVGW
LINZ GAS Netz GmbH	Ja	Ja	Veröffentlichung durch ÖVGW
OÖ. Ferngas Netz GmbH	Ja	Ja	Veröffentlichung durch ÖVGW
Salzburg Netz GmbH	Ja	Ja	Veröffentlichung durch ÖVGW
Stadtwerke Bregenz G.m.b.H.	Ja	Ja	Veröffentlichung durch ÖVGW
Stadtwerke Kapfenberg GmbH	Ja	Ja	Veröffentlichung durch ÖVGW
Stadtwerke Leoben	Ja	Ja	Veröffentlichung durch ÖVGW
Stadtwerke Steyr	Nein	Nein	keine Veröffentlichung
TIGAS-Erdgas Tirol GmbH	Nein	Nein	keine Veröffentlichung
VEG - Vorarlberger Erdgas GmbH	Ja	Ja	Veröffentlichung durch ÖVGW
WIEN ENERGIE Gasnetz GmbH	Ja	Ja	Veröffentlichung durch ÖVGW

Tabelle 2: Gasverteilernetzbetreiber sowie Status der Zertifizierung und Art der Veröffentlichung

4.3 Statistische Auswertung der erhobenen Daten

Im Folgenden sind mehrere Aspekte der Qualität der Netzdienstleistung anhand von Kennzahlen vergleichend dargestellt, wobei nach Möglichkeit relative Kenngrößen verwendet wurden, um die bestehenden Unterschiede in Netzgröße und Kundenzahlen zwischen den Verteilernetzbetreibern zu berücksichtigen. Die Darstellung der Ergebnisse erfolgte anonymisiert, und die Kennzahlen wurden in den einzelnen Diagrammen jeweils absteigend sortiert. Die anonymisierten Netzbetreiber-Bezeichnungen (NB1 bis NB20) sind den einzelnen Netzbetreibern somit nicht fix zugeordnet.

Die vorliegenden Kennzahlen sollen Aufschluss über wesentliche Aspekte der Netzdienstleistung geben und auch einen Vergleich der Erhebungen für 2009 und 2010 ermöglichen.

Gleichzeitig werden Vergleiche mit Erhebungen aus dem „*1. Monitoringreport⁸ der Qualität der Netzdienstleistung*“, wo auf Grund der Datenqualität möglich, hergestellt.

Zuerst wird die „Technische Qualität“ anhand der ungeplanten Versorgungsunterbrechungen evaluiert. Als Zweites wird die Qualität der Servicedienstleistung („Kommerzielle Qualität“ der Netzdienstleistung) betrachtet. Dabei sind vor allem jene erhobenen Kennzahlen von Bedeutung, die Aufschluss über die Qualität der Rechnungslegung und die Anzahl der notwendigen Rechnungskorrekturen geben. Zuletzt wird die Einhaltung spezifischer Fristen im Zuge der Herstellung von Netzanschlüssen dargestellt.

Bei den Kennzahlen sind jeweils zuerst die Ergebnisse für 2010 und im Anschluss eine Ge- genüberstellung der Entwicklung von 2009 bis 2010 grafisch dargestellt.

⁸ http://www.e-control.at/portal/page/portal/medienbibliothek/gas/dokumente/pdfs/Monitoring_Report_QualitaetNetzdienstleistung30122010.pdf

4.3.1 Die „Technische Qualität“ der Netzdienstleistung

Die Kennzahl 1 der „Technischen Qualität“ zeigt die Anzahl der Versorgungsunterbrechungen pro 1000 Zählpunkte. Dabei werden nur jene Versorgungsunterbrechungen berücksichtigt, die auf Netzebene 3 und im Wirkungsbereich der Netzbetreiber liegen (d.h. ohne Versorgungsunterbrechungen infolge von Fremdbeschädigungen), da aus Störungen und Gebrechen auf der Netzebene 2 kaum Versorgungsunterbrechungen für die Kunden resultieren.

Kennzahl 1

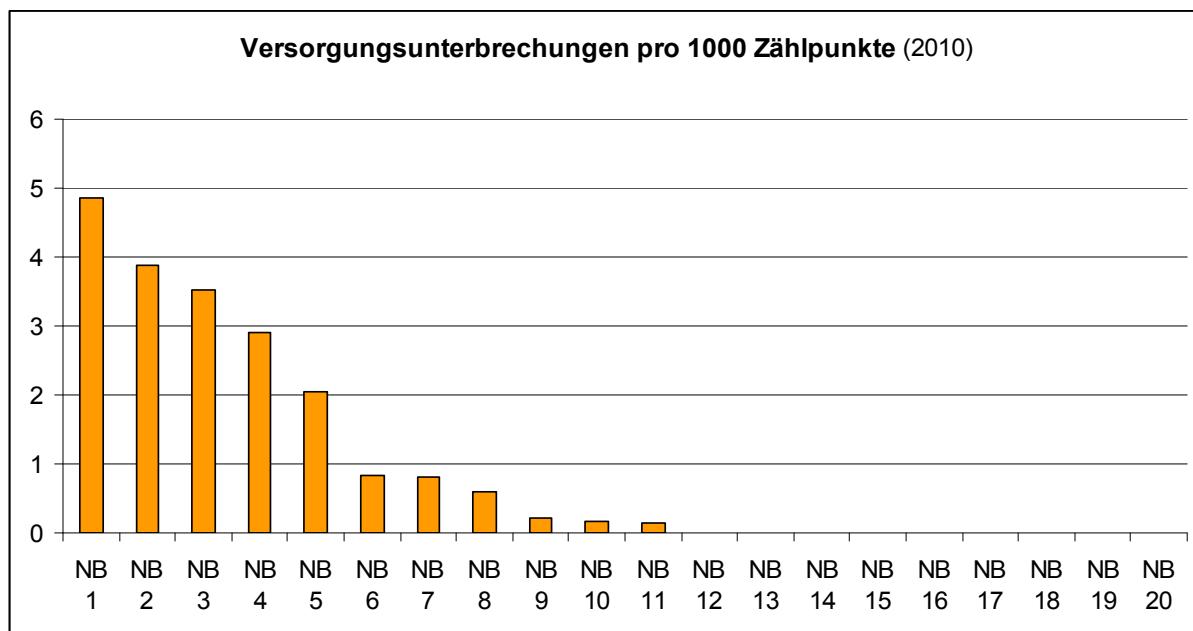


Abbildung 1: Versorgungsunterbrechungen je 1000 Zählpunkte auf Netzebene 3

Die Grafik zeigt, dass bei fast keinem Netzbetreiber wesentliche Versorgungsunterbrechungen aufgetreten sind. Höhere spezifische Werte ergeben sich teilweise bei kleineren Netzbetreibern mit nur wenigen Zählpunkten auf Netzebene 3, wo eine sehr geringe absolute Zahl an Versorgungsunterbrechungen – statistisch vielleicht nicht völlig repräsentativ – dennoch zu hohen relativen Werten führen kann. Neun Netzbetreiber haben 2010 angegeben, dass unangekündigte Versorgungsunterbrechungen in ihrem Netzgebiet gar nicht oder nur infolge von Fremdbeschädigungen aufgetreten sind.

Entwicklung 2009-2010:

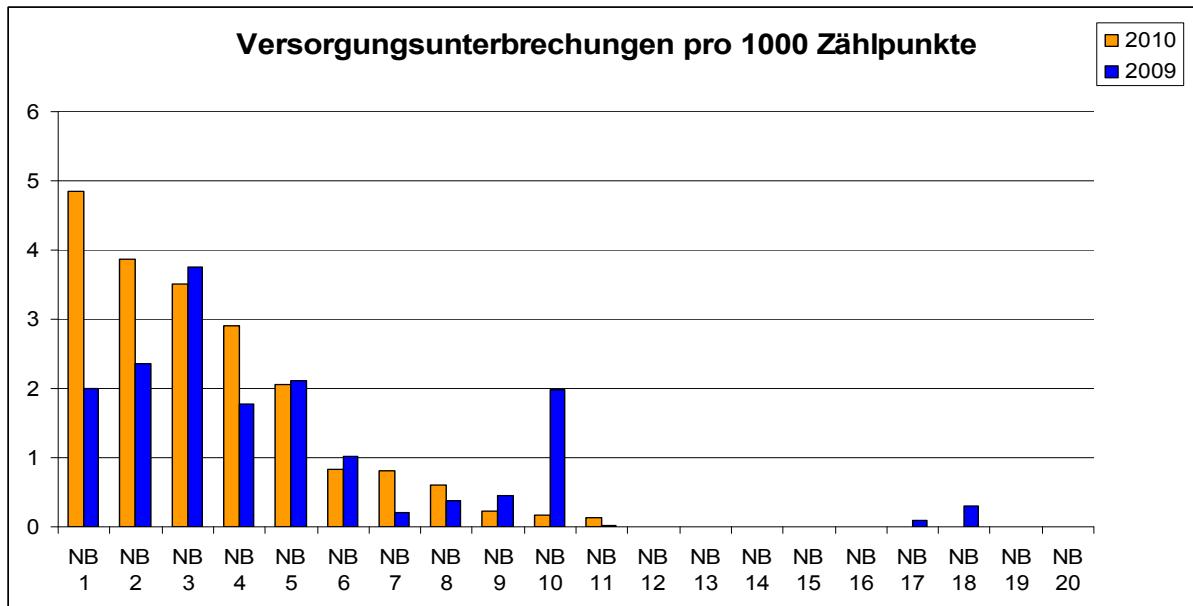


Abbildung 2: Entwicklung der Versorgungsunterbrechungen pro 1000 Zählpunkte

Der Vergleich der beiden Jahre 2009 und 2010 zeigt eine abnehmende Tendenz der Versorgungsunterbrechungen bei einigen Verteilernetzbetreibern. Insgesamt stieg der Durchschnittswert der Versorgungsunterbrechungen pro 1000 Zählpunkte von 0,82 in 2009 auf 0,99 in 2010, dennoch bleibt der Wert unterhalb der 1% Grenze. Da jedoch ein steigender Trend der Durchschnittswerte von 2007 bis 2010 ersichtlich ist, wird dem Monitoring der technischen Qualität in Zukunft ein besonderer Schwerpunkt eingeräumt werden. Die folgende Grafik zeigt die Entwicklung der durchschnittlichen Versorgungsunterbrechungen innerhalb der Jahre 2007-2010:

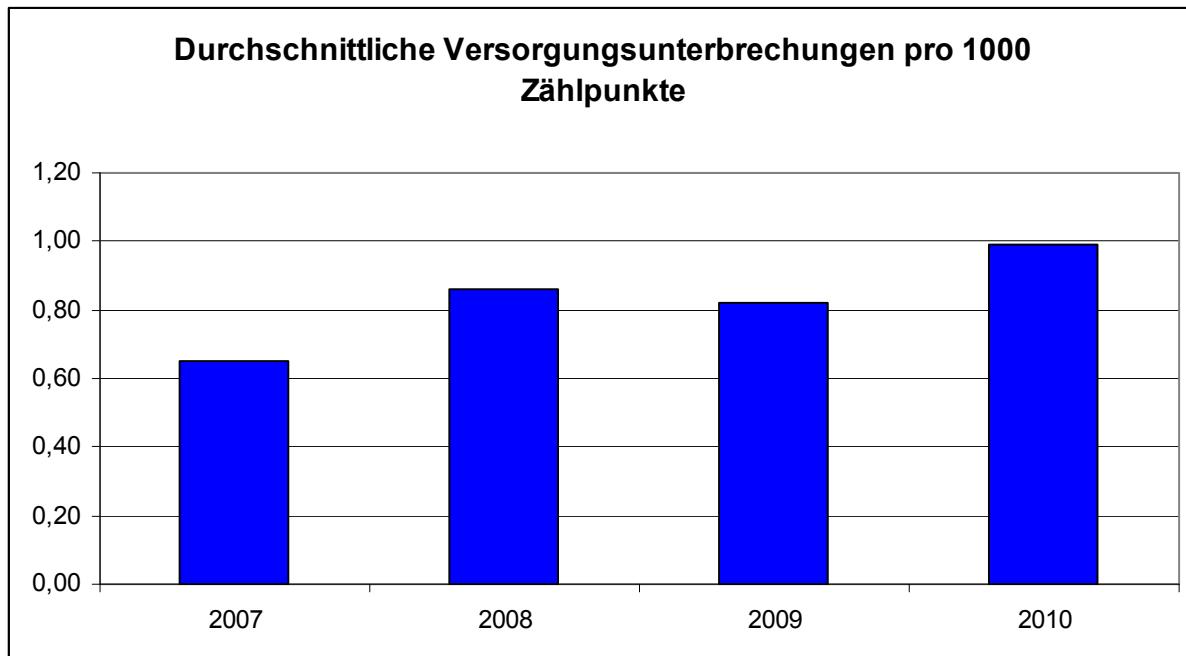


Abbildung 3: Durchschnittliche Versorgungsunterbrechungen pro 1000 Zählpunkte

Bei der Kennzahl 1 wurde die Anzahl der Versorgungsunterbrechungen der absoluten Anzahl der Zählpunkte gegenübergestellt. Eine weiterführende Betrachtung der Anzahl der von Versorgungsunterbrechungen betroffenen Zählpunkte wird mittels der Kennzahl 2 ermöglicht, die die Anzahl der von Versorgungsunterbrechungen betroffenen Zählpunkte auf die Gesamtzahl der Zählpunkte im Netz des Verteilernetzbetreibers bezieht und dadurch berücksichtigt, dass manche Versorgungsunterbrechungen mehrere Zählpunkte betreffen.

Kennzahl 2

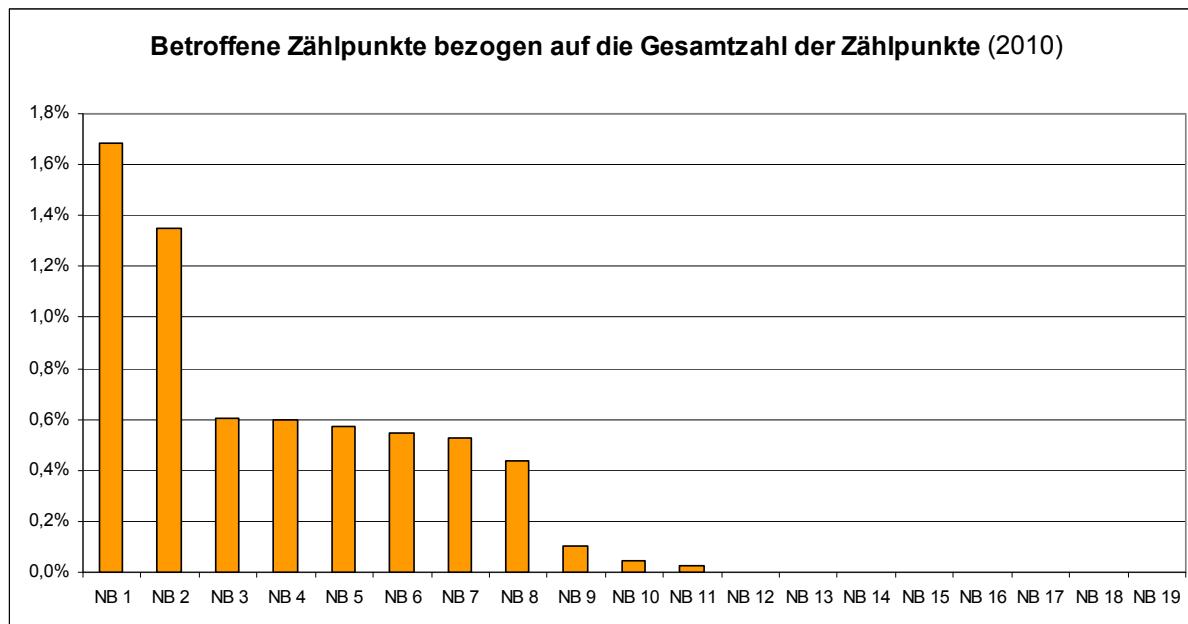


Abbildung 4: Von Versorgungsunterbrechungen betroffene Zählpunkte (Netzebene 3)

Die Auswertung zeigt, dass der Anteil der von nicht vorangekündigten Versorgungsunterbrechungen betroffenen Zählpunkte – mit Ausnahme eines statistischen Ausreißers – bei einzelnen Netzbetreibern bei über 1%, in der Regel aber deutlich darunter liegt.

Die Summe aller erfassten Versorgungsunterbrechungen im Wirkungsbereich der Verteilernetzbetreiber auf Netzebene 3 lag im Jahr **2009** bei 1937, mit ungefähr 11.300 betroffenen Zählpunkten. Die kumulierte Gesamtdauer der Unterbrechungen aller betroffenen Zählpunkte belief sich dabei auf etwa 70.000 Stunden, was einer durchschnittlichen Unterbrechungsdauer von ca. **6 Stunden pro betroffenen Zählpunkt** entspricht.

Im Vergleich dazu gab es 2010 nur 906 nicht angekündigte Versorgungsunterbrechungen im Wirkungsbereich der Netzbetreiber. Gemäß den Angaben der Netzbetreiber waren bei diesen Versorgungsunterbrechungen im Jahr **2010** insgesamt 4.619 Zählpunkte betroffen. Die Gesamtdauer der Unterbrechungen betrug dabei ca. 3.500 Stunden, was einer durchschnittlichen Unterbrechungsdauer von ca. **einer dreiviertel Stunde pro betroffenem Zählpunkt** entspricht.

Entwicklung 2009 – 2010:

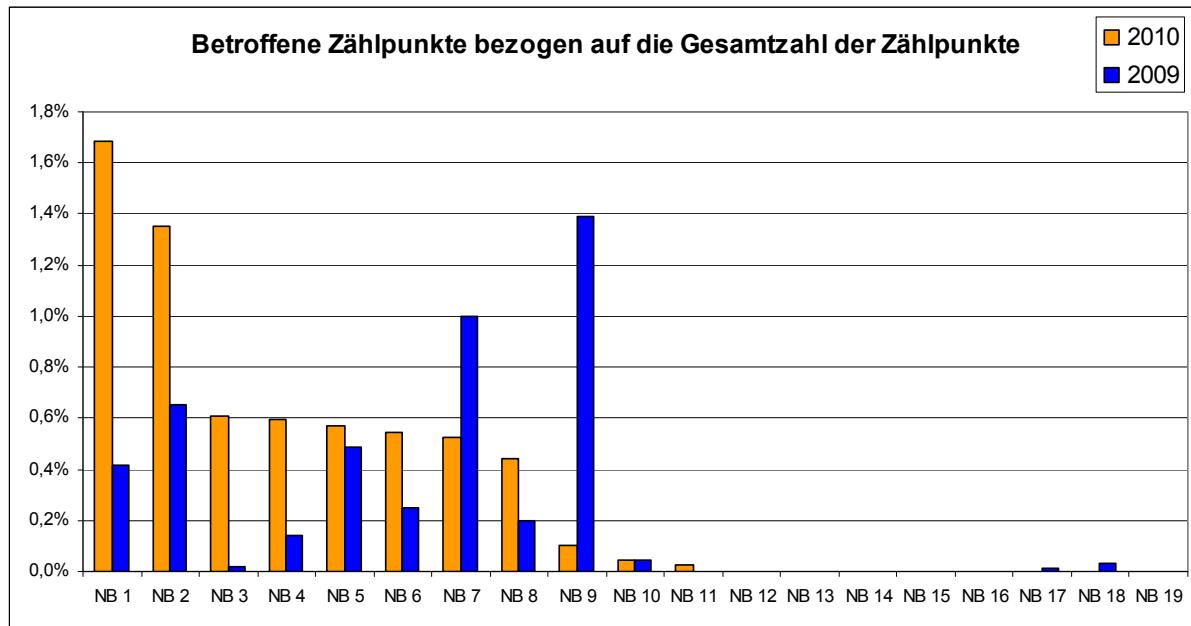


Abbildung 5: Von Versorgungsunterbrechungen betroffene Zählpunkte in %

Da Versorgungsunterbrechungen einzelne oder eine Vielzahl von Zählpunkten betreffen können, und vor allem bei Verteilnetzbetreibern mit einer kleineren Zählpunktsanzahl besonders ins Gewicht fallen, erlaubt die Datensammlung der Jahre 2007 bis 2010 einen Vergleich der durchschnittlichen betroffenen Zählpunkte:



Abbildung 6: Durchschn. Prozentsatz der von Störungen betroffenen Zählpunkte

Obwohl von 2008 bis 2010 eine steigende Tendenz zu sehen ist, liegt der Stand von 2010 noch deutlich unterhalb jenes von 2007, als noch fast 0,8% der Gesamtzählpunkte von Störungen betroffen waren.

4.3.2 Die „Kommerzielle Qualität“ der Netzdienstleistung

Eine regelmäßige und sehr wesentliche Interaktion zwischen Netzbetreibern und ihren Kunden stellen die Zählerablesung, Verbrauchsermittlung und Abrechnung dar. Deshalb wird in diesem Abschnitt zur kommerziellen Qualität der Netzdienstleistung der Schwerpunkt auf die Qualität der Rechnungslegung gelegt.

Im Zuge der Liberalisierung des österreichischen Erdgasmarktes wurde eine klare Trennung zwischen den Rollen und Aufgaben des Netzbetreibers und des Versorgers vollzogen. Im Zusammenhang mit der Abrechnung ist der Netzbetreiber für die Zählerablesung, Verbrauchsermittlung und Verrechnung des Netznutzungsentgeltes gemäß Gas-Systemnutzungstarife-Verordnung in der Netzrechnung verpflichtet, während der Versorger dem Kunden das von ihm gelieferte Erdgas in der Energierechnung in Rechnung stellt. Aufgrund des weit verbreiteten Vorleistungsmodells, bei dem der Energieversorger die Netzrechnung des Kunden bezahlt und dann dem Kunden weiterverrechnet, erhalten die meisten Kunden aber weiterhin eine gemeinsame Rechnung für Netz und Energie, die vom Versorger übermittelt wird. Folglich ist der Versorger bzw. bei den Incumbent-Versorgern das oftmals integrierte Call Center für Netz und Vertrieb häufig der erste Ansprechpartner für Kundenanfragen zur Rechnung.

Im Hinblick auf Anfragen zur Rechnung können die Allgemeinen Bedingungen der Verteilernetzbetreiber nur auf die Netzrechnung abstellen. Aufgrund der oben beschriebenen Situation der kombinierten Netz- und Energierechnung und Call Center-Struktur ist es für die Netzbetreiber oftmals schwierig ist, aussagekräftige Zahlen zu Anfragen zur (Netz-) Rechnung zu ermitteln, was bei der Interpretation der Kenngrößen zu berücksichtigen ist.

Kennzahl 3 stellt die Kundenanfragen zu Netzrechnungen bezogen auf die Gesamtzahl der gelegten Netzrechnungen dar. Diese Kenngröße soll einen Hinweis liefern, wie verständlich, transparent und nachvollziehbar die gelegten Rechnungen für die Kunden waren. Die Anzahl der Kundenanfragen zu Rechnungen ist dabei sicher nicht als alleiniger Indikator für die

Qualität der Rechnung zu sehen, weil die Kundenfragen auch administrative Belange, wie Namens- oder Adressänderungen, oder Themen, wie zB für den Kunden unerklärliche Verbrauchsveränderungen im Vergleich zum Vorjahr, betreffen, die nicht unmittelbar auf eine mangelnde Verständlichkeit der Rechnung zurückzuführen sind. Geht man aber davon aus, dass diese „sonstigen Themen“ bei Kundenanfragen zur Rechnung alle Unternehmen in etwa demselben Ausmaß treffen, so ist eine qualitative Gegenüberstellung jedenfalls möglich. Besondere Effekte sind bei der Interpretation zu berücksichtigen.

Kennzahl 3

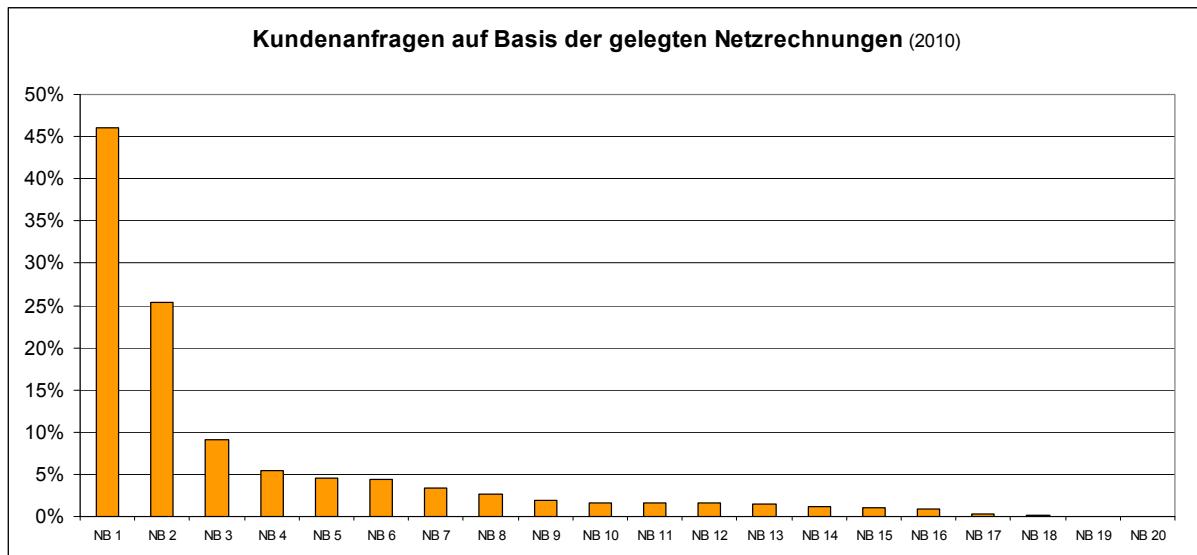


Abbildung 7: Kundenanfragen zu Netzrechnungen

Die großen Abweichungen zwischen den Kenngrößen der verschiedenen Netzbetreiber lassen sich auf Unterschiede in der Erfassung der Anfragen bei den Netzbetreibern zurückführen. Während manche Netzbetreiber die Anfragen im Call Center relativ genau in Anfragen zur Energie- und zur Netzrechnung aufteilen können, geben andere Unternehmen an, nicht zwischen Anfragen zu Netz- und zu Energirechnungen unterscheiden zu können. Bei einzelnen Unternehmen ist selbst eine getrennte Auswertung von Anfragen zur Strom- und zur Gasrechnung nicht möglich, so dass sich hier relativ hohe spezifische Werte ergeben und die Angaben in Abbildung 7 nur eingeschränkt vergleichbar sind.

In diversen Kontakten und Diskussionen mit den Netzbetreibern im Rahmen des ersten Monitoringberichts teilten diese mit, dass die meisten Kundenanfragen zu Netzrechnungen (und in der Folge auch Rechnungskorrekturen) die Zählerablesung und Verbrauchsermittlung sowie von Kunden gewünschte Anpassungen (Reduktion, aber auch Erhöhung) der Teilbeitragszahlungen betreffen. Im Zusammenhang mit der Zählerablesung und Verbrauchsermittlung führen insbesondere jene Fälle zu vermehrten Kundenanfragen, wo vom Netzbetreiber eine rechnerische Verbrauchsabgrenzung vorgenommen werden musste, weil der Zählerstand mittels Netzbetreiberablesung (zB gescheiterte Ableseversuche) oder Selbstablesung durch den Kunden (zB Kunde gibt Zählerstand nicht bekannt) nicht zur Verfügung stand.

Entwicklung 2009-2010:

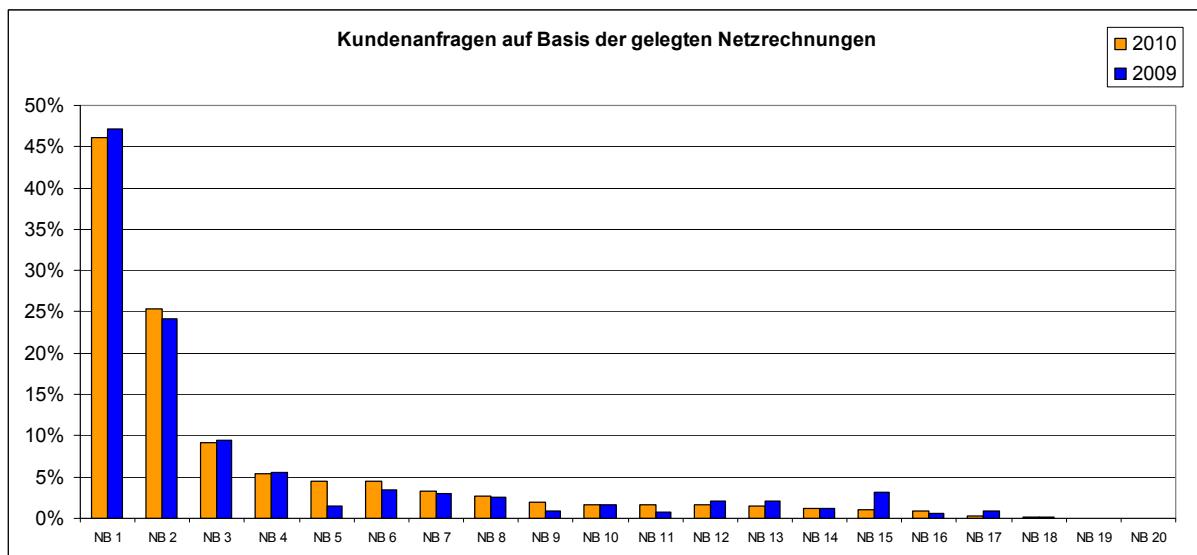


Abbildung 8: Anfragen zu Netzrechnungen

Nach den deutlichen Sprüngen, die im „*1. Monitoringbericht*“ zu beobachten waren, zeigen die Jahre 2009 und 2010 keine starken Abweichungen mehr auf.

Die beiden Kennzahlen 4 und 5 sind dem Monitoring der Netzrechnungskorrekturen gewidmet.

Kennzahl 4

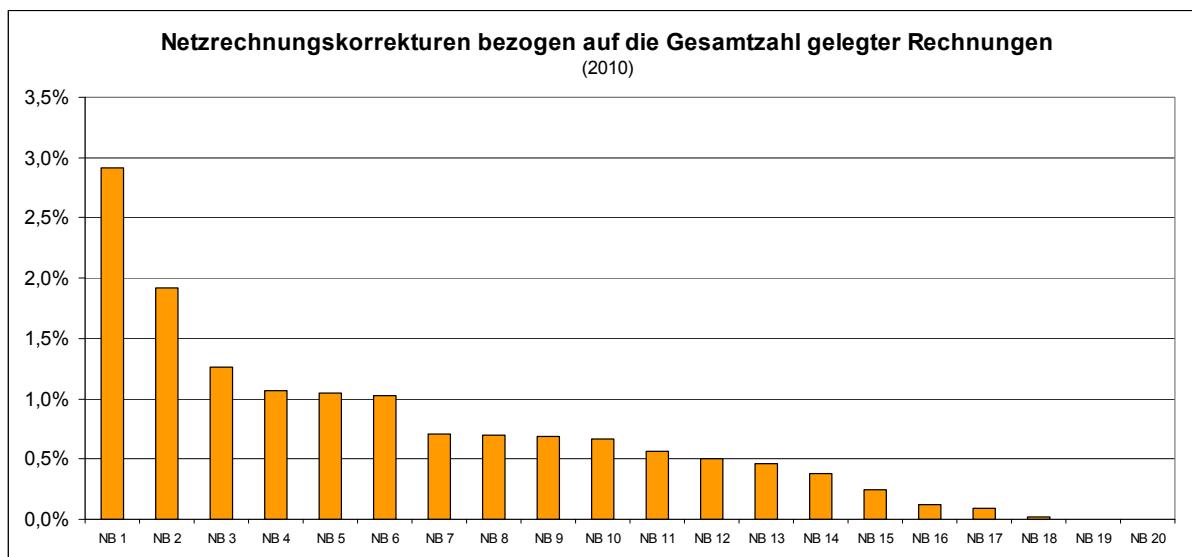


Abbildung 9: Anteil der korrigierten Netzrechnungen

Kennzahl 4 zeigt, wie viele der gelegten Rechnungen im Nachhinein korrigiert werden mussten. Die Erhebung stellte auf Rechnungskorrekturen ab, deren Mangel im Bereich des Netzbetreibers gelegen ist.

Bei den meisten Netzbetreibern liegt der Anteil der korrigierten Rechnungen bei ca. 1% der gelegten Rechnungen oder deutlich darunter. Die 3 Abweichungen nach oben lassen nicht automatisch auf eine mangelhafte Rechnungslegung der betreffenden Netzbetreiber schließen. Vielmehr gaben etliche Netzbetreiber an, die Ursache für eine Netzrechnungskorrektur nicht auswerten zu können, so dass jede neu gedruckte und versendete Rechnung als Rechnungskorrektur gezählt wird, auch wenn die Ursache für die Korrektur nicht im Bereich des Netzbetreibers gelegen ist (wie zB bei Namens- oder Adressänderungen bzw. bei Irrtümern bei der Selbstablesung durch den Kunden). Somit ist die Vergleichbarkeit der in Abbildung 10 dargestellten Kenngrößen nicht vollständig sichergestellt.

Entwicklung 2009-2010:

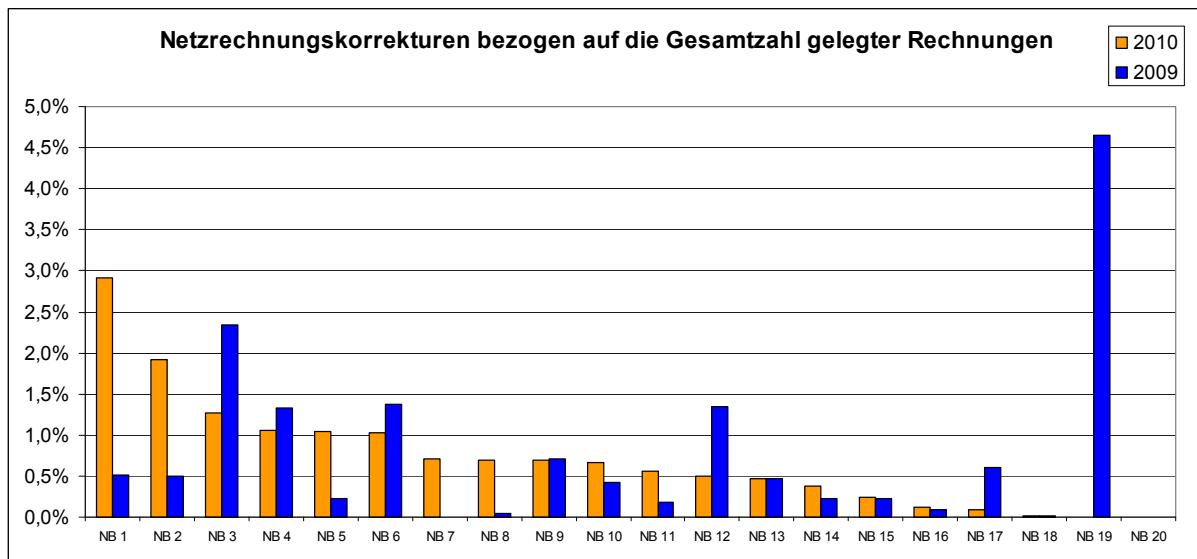


Abbildung 70: Rechnungskorrekturen auf Basis der gelegten Rechnungen

Ein Netzbetreiber hat die Anzahl der Korrekturen deutlich reduziert. Auch bei den anderen Netzbetreibern gab es teilweise zwar relativ hohe Sprünge bzw. Reduktionen der Notwendigkeit von Rechungskorrekturen, insgesamt fiel aber der Durchschnitt der Netzrechnungskorrekturen bezogen auf die Gesamtzahl gelegter Rechnungen von 0,7% in 2009 auf 0,69% in 2010. Im Vergleich dazu lag der durchschnittliche Prozentsatz im Jahr 2007 noch bei 0,95% aller Rechnungen.

Sollte eine Rechnungskorrektur notwendig werden, ist die durchschnittliche Dauer dieser Korrektur ein für die Kunden relevantes Qualitätsmerkmal der Netzdienstleistung.

Kennzahl 5

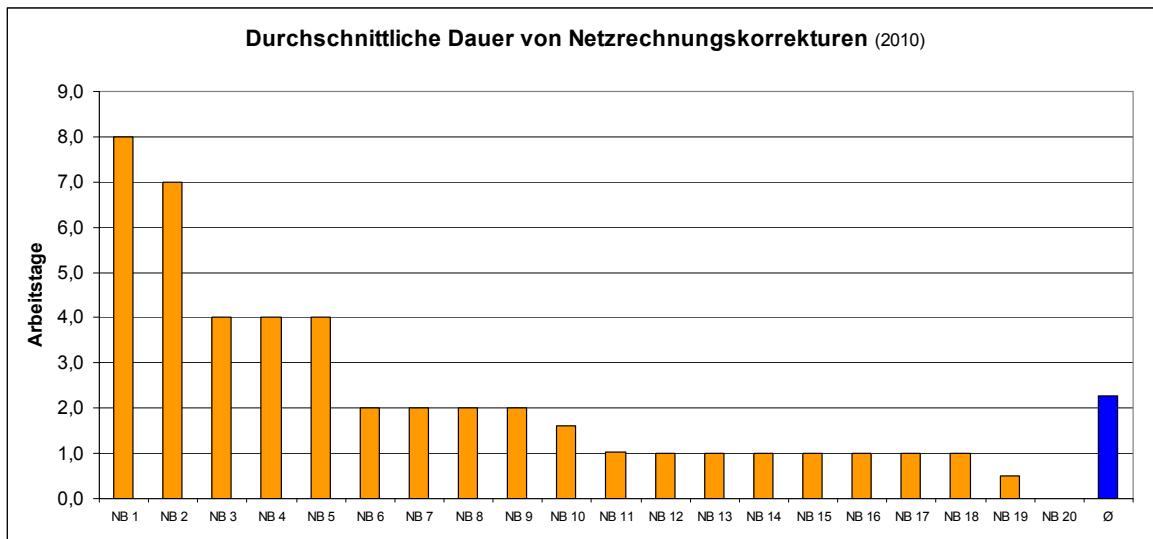


Abbildung 81: Durchschnittliche Dauer von Rechnungskorrekturen

Die Dauer bemisst sich von der Kenntnisnahme der Notwendigkeit einer Rechnungskorrektur durch den Netzbetreiber (zB Erfassung im Call Center oder Einlangen eines Briefes oder Mails) bis zum Aussenden der korrigierten Rechnung. 14 der 20 Netzbetreiber (70%) geben die durchschnittliche Dauer für Rechnungskorrekturen mit 1 oder 2 Arbeitstagen an. Der Durchschnitt über alle Netzbetreiber hinweg lag bei 2,26 Arbeitstagen.

Entwicklung 2009-2010:

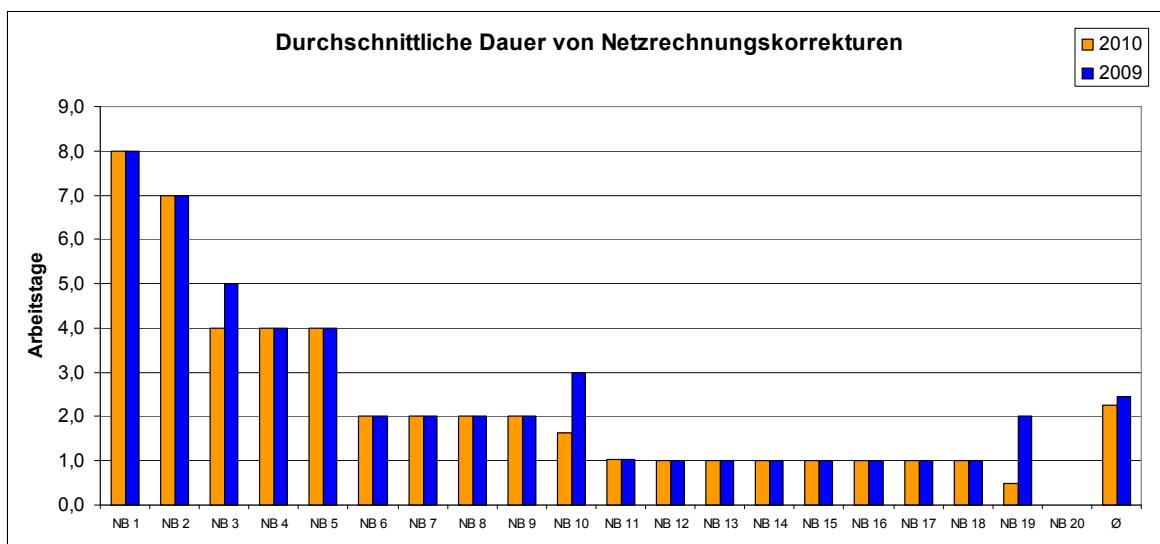


Abbildung 92: Dauer von Netzrechnungskorrekturen

Der Vergleich der beiden Jahre 2009 und 2010 zeigt, dass einige Netzbetreiber die Reaktionszeit und damit die Dauer zur Erstellung von Netzrechnungskorrekturen reduzieren oder konstant halten konnten. Der Durchschnitt der Dauer der Netzrechnungskorrektur sank von 2009 auf 2010 von 2,45 auf 2,26 Arbeitstage.

4.3.3 Einhaltung von Fristen

Ein weiteres, für die Kunden wesentliches Element der kommerziellen Qualität ist die Einhaltung von Fristen im Zuge der Herstellung von Netzanschlüssen, was in den AB VN über die Frist zur Beantwortung von schriftlichen Ansuchen um Kostenvoranschläge und die Frist zur Beantwortung von schriftlichen Netzzutrittsanträgen abgedeckt wird. In den AB VN sind für beide Fälle 10 Arbeitstage als maximale Dauer vorgegeben.

Zusätzlich ist von den Netzbetreibern die durchschnittliche Dauer für die Erstellung von Kostenvoranschlägen (Kennzahl 6) bzw. zur Beantwortung von Netzzutrittsanträgen (Kennzahl 7) anzugeben.

Etliche Netzbetreiber merkten hier bereits während der Erhebung für den „*1. Monitoringreport*“ an, dass die genaue Bestimmung der Prozessdauer für sie nicht möglich ist, da in den seltensten Fällen ein formales schriftliches Ansuchen der Auslöser für die Erstellung von Kostenvoranschlägen bzw. die Bearbeitung von Netzzutrittsanträgen ist. Häufig stellen eine telefonische Anfrage oder der persönliche Kundenkontakt den Startpunkt des Prozesses dar. Bei einfachen Standardverhältnissen erfolgt die Herstellung eines Netzanschlusses zum Teil auch auf Basis von Pauschalangeboten mit Fixpreisen, so dass keine individuellen Kostenvoranschläge zu erstellen sind. Die Angaben würden daher teilweise auf Schätzwerten beruhen.

Kennzahl 6

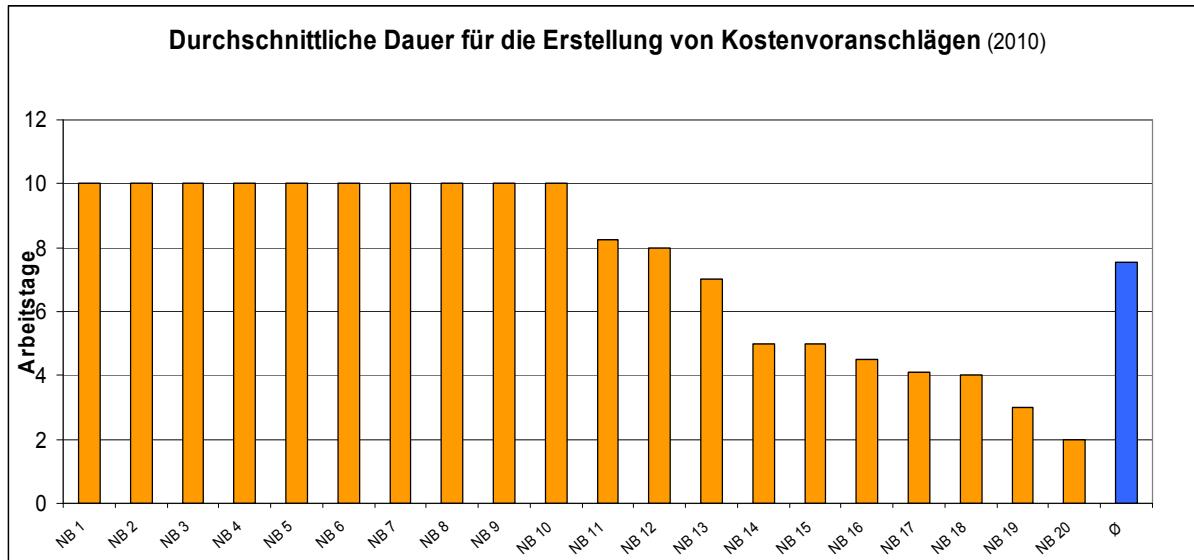


Abbildung 13: Durchschnittliche Dauer der Erstellung von Kostenvoranschlägen

Abbildung 13 zeigt eine relativ große Spannweite von 2 bis 10 Arbeitstagen. Im österreichweiten Durchschnitt liegt die angegebene Beantwortungsdauer von Ansuchen um Kostenvoranschläge bei knapp mehr als 7 Arbeitstagen.

Auffällig ist, dass zehn Netzbetreiber die durchschnittliche Dauer mit 10 Arbeitstagen angegeben haben, was der maximalen Dauer gemäß AB VN entspricht. Geht man davon aus, dass nicht jede Beantwortung von Ansuchen um Kostenvoranschläge genau 10 Arbeitstage dauert, sondern einige auch rascher erledigt werden, so ergibt sich, dass einige Bearbeitungen auch länger als 10 Arbeitstage gedauert haben müssen (**also die maximale Dauer gemäß AB VN überschritten worden ist!**), damit sich im Durchschnitt 10 Arbeitstage ergeben. Auf selbiges Problem ist bereits im „*1. Monitoringbericht*“ hingewiesen worden!

Entwicklung 2009-2010:

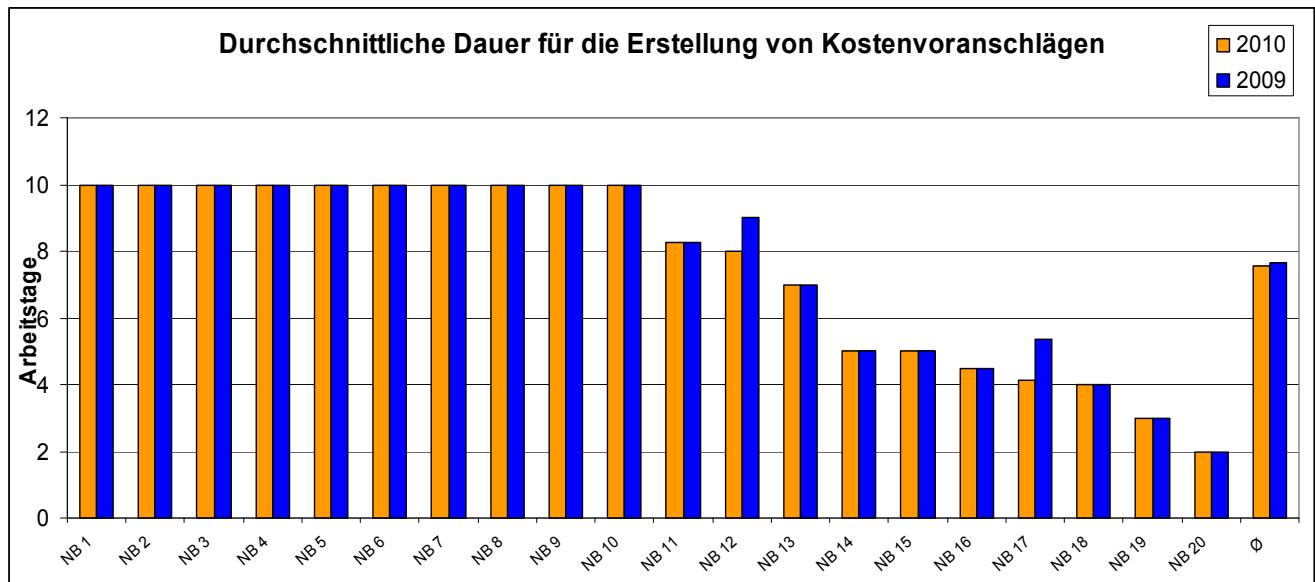


Abbildung 104: Wartezeiten auf Kostenvoranschläge

Auch bei der Dauer für die Erstellung von Kostenvoranschlägen sank der österreichweite Mittelwert von 7,66 auf ca. 7,54 Arbeitstage,

Kennzahl 7

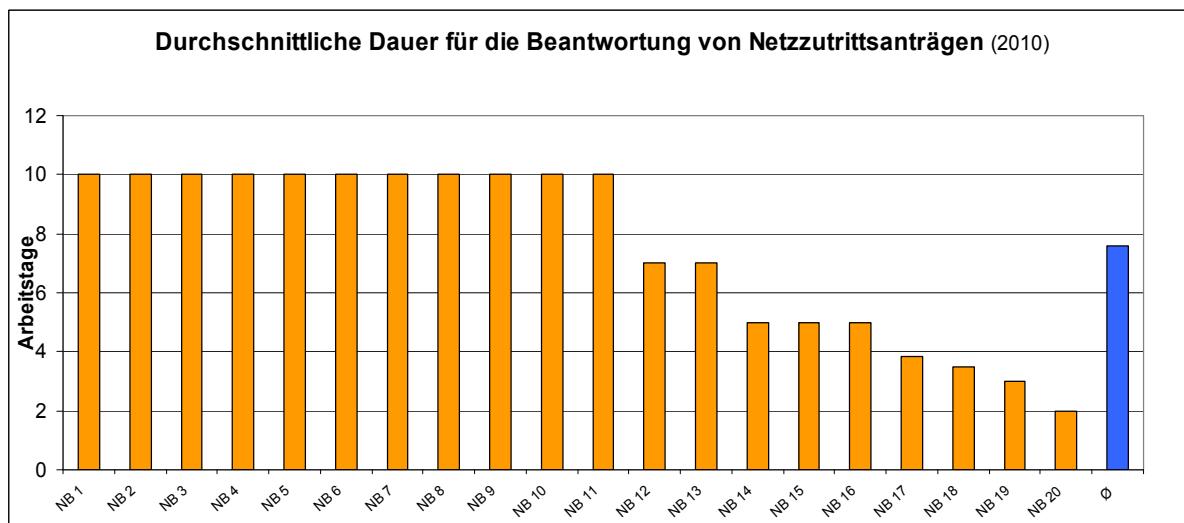


Abbildung 115: Durchschnittliche Dauer der Beantwortung von Netzzutrittsanträgen

Auch in Abbildung 11 ist eine relativ große Spannweite der Angaben festzustellen. Die durchschnittliche Dauer liegt im Mittel bei knapp über 7 Arbeitstagen. Zu den von

elf Netzbetreibern genannten 10 Arbeitstage für die durchschnittliche Dauer gilt der oben beschriebene Sachverhalt.

Entwicklung 2009-2010:

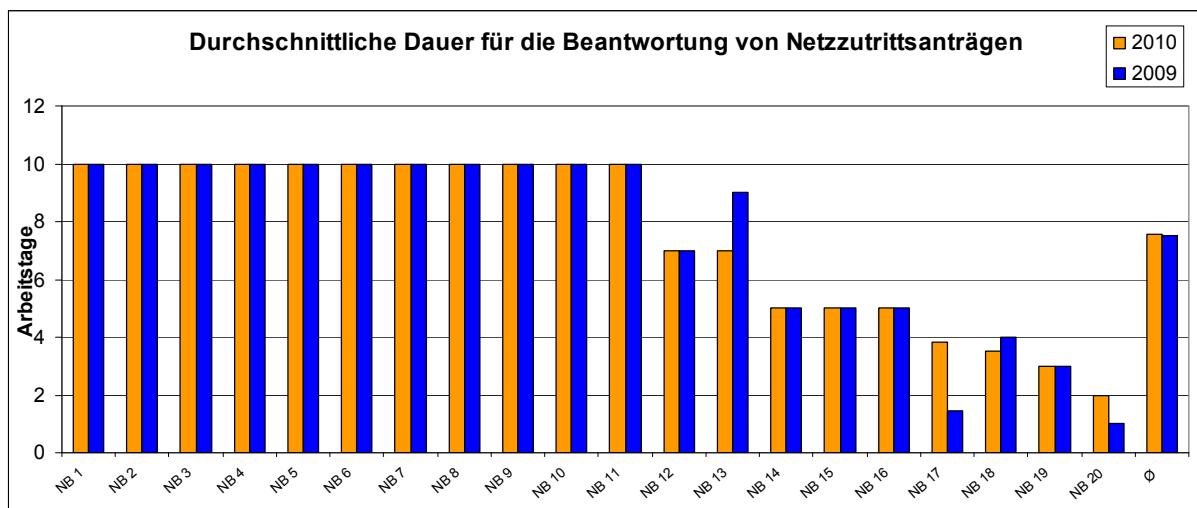


Abbildung 126: Dauer der Beantwortung von Netzzutrittsanträgen

Insgesamt konnten die meisten Netzbetreiber die Dauer für die Beantwortung von Netzzutrittsanträgen innerhalb der Standards halten.

Kennzahl 8

Im Rahmen der Marktregeldiskussion 2009 wurden die Anmerkungen einiger Netzbetreiber, Kunden sollen direktes Feedback zur Qualität der Netzdienstleistung geben, aufgenommen; In ihrer Musterfassung von November 2011, sehen die AB VN in Kap. XII eine Meldung der Anzahl der durchgeführten Kundenbefragungen, Feedback und Benotung nach Schulnotenskala vor:

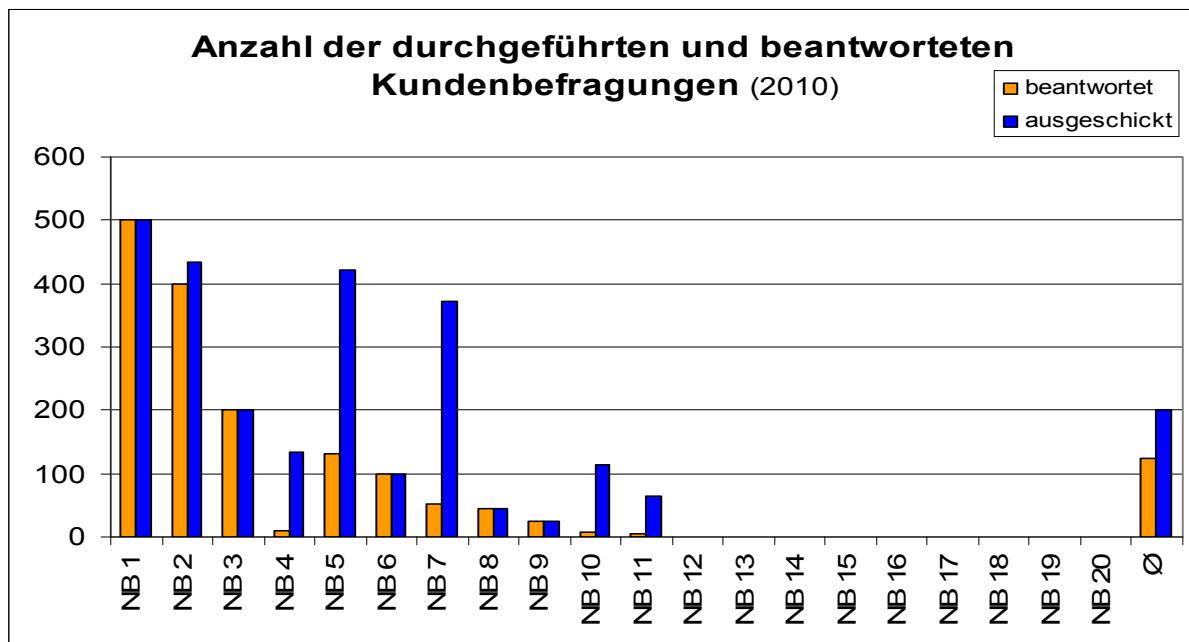


Abbildung 137: Ausgeschickte und beantwortete Kundenbefragungen

Einige Netzbetreiber haben sich auf folgende drei Kernfragen der Kundenbefragungen fokussiert:

- 1) Qualität der Kundenberatung und des Kundenkontakts inkl. Kundenbefragung (1,0 - 5,0)
- 2) Transparenz der vom Verteilnetzbetreiber angebotenen Dienstleistung (1,0 - 5,0)
- 3) Einhaltung von Terminen und Fristen durch den Netzbetreiber (1,0 – 5,0)

Diese Fragestellungen decken sich auch mit den in Kap. XII Abs (3) lit (a) bis (c) geforderten Daten. Manche Netzbetreiber haben weitere Fragestellungen in ihren Umfragebogen eingebaut, sind aber nicht zur Meldung der Ergebnisse an die E-Control verpflichtet.

Jene Netzbetreiber, die im Rahmen der Datenmeldung an die ÖVGW ihre Noten an die Regulierungsbehörde geschickt haben, werden in dieser anonymisierten Darstellung abgebildet:

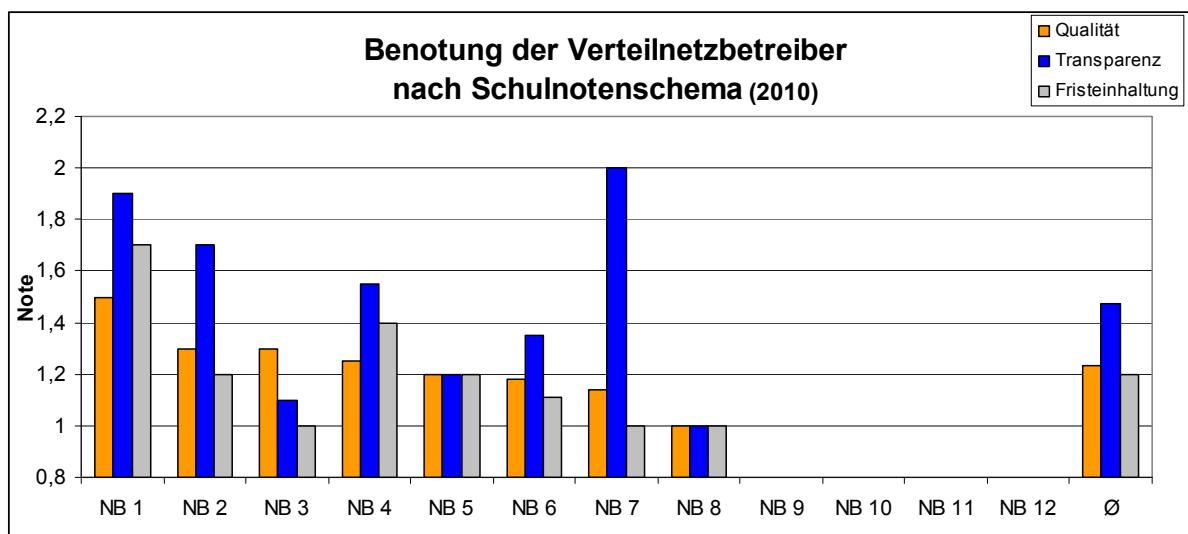


Abbildung 148: Bewertung der Verteilnetzbetreiber

Insgesamt wurden etwas über 2.400 GasnetzkundInnen befragt. Von den 2.411 ausgeschickten Fragebögen wurden 1.477 beantwortet, was eine Antwortrate von 61,26% ergibt und somit als sehr erfolgreich betrachtet werden kann.

Acht der 12 Netzbetreiber, die Kundenbefragungen durchgeführt haben, schickten der E-Control ihre Bewertungen anhand der Notenskala; die Durchschnittswerte für Qualität, Transparenz und Fristenwahrung lagen für diese Verteilnetzbetreiber zwischen 1,23 und 1,48 auf der Schulnotenskala, was ebenfalls ein gutes Ergebnis ist. Die schlechteste vergebene Durchschnittsnote für die Transparenz der Services war eine „2“. Ein Verteilnetzbetreiber erhielt in allen drei Kategorien ein „sehr gut“.

Da diese Anforderung zur Kundenbefragung neu in das Qualitätsmonitoring der Netzdienstleistung aufgenommen worden ist, können diese Zahlen vorsichtig als Erfolg bezeichnet werden. Dennoch wird in Zukunft genaueres Augenmerk auf die Art der Befragung sowie die Bedeutung und die Interpretation der Ergebnisse gelegt werden müssen. Da hier die Note „gut“ die schlechteste Evaluierung der dargestellten acht Beispiele bedeutet, sollten sich zumindest zwei der Verteilnetzbetreiber mit dem Thema „Transparenz der angebotenen Dienstleistungen“ befassen, ein Thema, das auch für die E-Control Austria im Sinne der österreichischen ErdgaskundInnen besondere Priorität hat.

Nichtsdestotrotz sind diese Ergebnisse ein eindeutiger Schritt in Richtung transparentes Qualitätsmanagement seitens der österreichischen Verteilernetzbetreiber.

4.3.4 Nachweis der Einhaltung der Standards durch die zertifizierende Stelle ÖVGW

Gemäß Kap. XII Abs (4) der Allgemeinen Verteilernetzbedingungen⁹, bzw. Kap. XII Abs (5) i.d.F. von November 2009, haben Verteilernetzbetreiber die Möglichkeit, den Nachweis der Einhaltung der in Kap. XII Abs. (1) lit (a) bis (i) genannten Standards durch eine anerkannte Zertifizierung zu erbringen. In diesem Fall kann auch die Pflicht des Verteilernetzbetreibers zur Veröffentlichung der Kenngrößen auf die zertifizierende Stelle übergehen, soweit letztere die Veröffentlichung vollinhaltlich vornimmt.

In den Kalenderjahren 2009 und 2010 haben 14 Verteilernetzbetreiber (siehe Tabelle 2) die Zertifizierung gemäß ÖVGW-Prüfrichtlinie PV 200 abgeschlossen und sind daher in der entsprechenden Veröffentlichung durch die Österreichische Vereinigung für das Gas- und Wasserfach (ÖVGW) enthalten. Die Veröffentlichung der ÖVGW für das Kalenderjahr 2009 ist in ANHANG 4a enthalten. Für das Kalenderjahr 2010 findet sich die zugehörige Veröffentlichung der ÖVGW in ANHANG 4b.

4.4 Einhaltung der Veröffentlichungspflichten durch die Verteilernetzbetreiber

Zur Überprüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards sind die Verteilernetzbetreiber verpflichtet, die in Kap. XII Abs (3) AB VN festgelegten Kenngrößen mindestens jährlich zum 1. März zu veröffentlichen. Für die nach ÖVGW PV 200 zertifizierten Verteilernetzbetreiber übernimmt die ÖVGW diese Veröffentlichung in kumulierter Form.

⁹ In der Fassung von November 2006

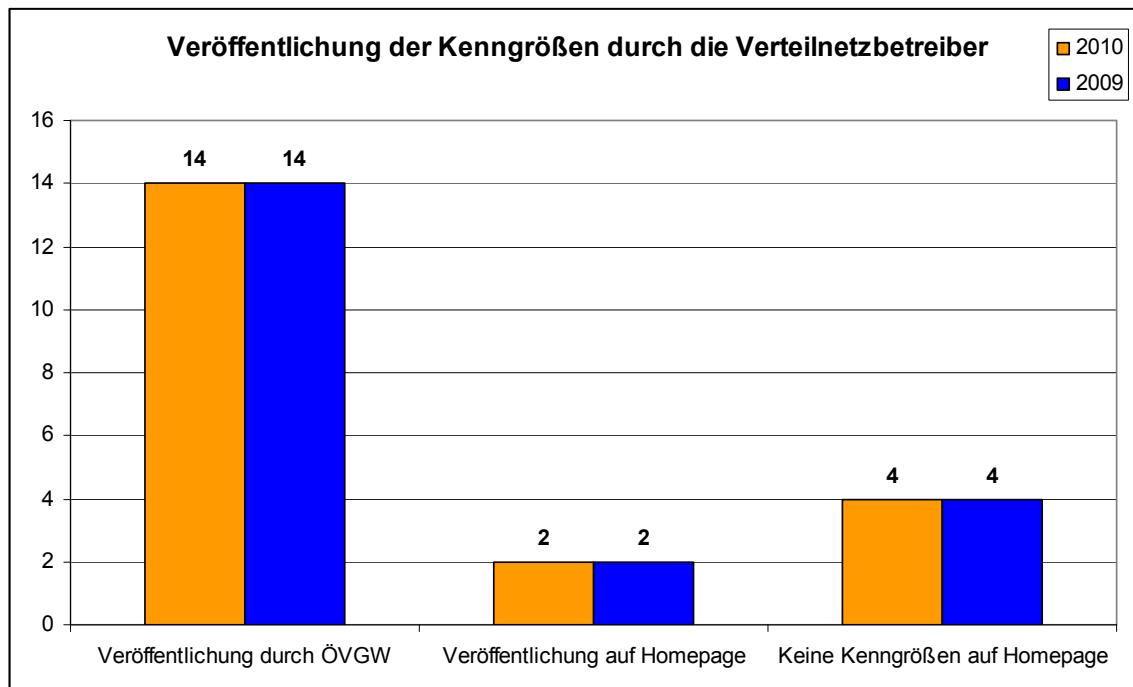


Abbildung 19: Veröffentlichung der Kenngrößen durch die Verteilernetzbetreiber

Die Auswertung zeigt, dass die ÖVGW für die zertifizierten Verteilernetzbetreiber die Veröffentlichung vornimmt. Von den nicht zertifizierten Verteilernetzbetreibern haben jeweils weniger als die Hälfte die in den AB VN festgelegten Kenngrößen auf ihrer Homepage veröffentlicht.

Im Rahmen des Monitorings der Qualität der Netzdienstleistung für die Kalenderjahre 2011 und 2012 wird daher insbesondere auf die Einhaltung der Veröffentlichungspflichten durch die verbleibenden Verteilernetzbetreiber zu achten sein.

4.5 Gespräche mit der Arbeitsgruppe der ÖVGW

Als weitere Maßnahme im Rahmen des Monitorings der Qualität der Netzdienstleistung durch die E-Control Austria wurde nach der Veröffentlichung des 1.Monitoringreports 2007-2008 ein regelmäßiger Gedankenaustausch mit der Arbeitsgruppe zur Qualität der Netzdienstleistung der ÖVGW durchgeführt. Da eine Verordnungsermächtigung, wie in § 30 des GWG-Entwurfs (Stand April 2011) vorgesehen, zum Monitoring der Qualität der Netzdienstleistung, zum Zeitpunkt der Gespräche nicht in Kraft war, zielten diese „Vorabgespräche“ ausschließlich auf mögliche Aspekte der künftigen VO bzw. zu diesem Zeitpunkt in den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen geregelte Qualitätsbestimmungen ab.

Im Rahmen der durchwegs konstruktiven Besprechungen mit den Mitgliedern der Arbeitsgruppe der ÖVGW wurden Unklarheiten bei einzelnen Punkten des bestehenden Fragebogens sowie Verbesserungsvorschläge für die zukünftige Gestaltung des Monitorings der Qualität der Netzdienstleistung dargelegt.

Die wesentlichen Aussagen der befragten Netzbetreiber betrafen folgende Themenbereiche:

Vorankündigung geplanter Versorgungsunterbrechungen

Die in Kap. XII der ABVN in ihrer Fassung von 2006 und 2009 geforderten 5 Tage Vorankündigungszeit für geplante Versorgungsunterbrechungen können zum Nachteil der Kunden avancieren, wenn diese mit einer noch kurzfristiger durchgeföhrten Abschaltung und Wiederinbetriebnahme einverstanden wäre. Eine leichte Umformulierung wäre aus der Sicht der Netzbetreiber der Qualität der Netzdienstleistung förderlich, insbesondere bei Unterbrechungen etwa im Ortsnetz mit nur wenigen betroffenen Kunden.

Beantwortung von Netzzutrittsanträgen

Weiters sei die Abfrage der Fristen zur Beantwortung von Netzzutrittsanträgen schwierig, da Verteilleitungen nicht immer an den Hausgrenzen entlang verlaufen und somit zuvor Erhebungsverfahren unter den angrenzenden Gebäuden durchgeführt werden müssen. Im Regelfall müssten somit Netztutrittsanträge oft mit einem „nicht möglich“ beantwortet werden, um die vorgegebene Frist von 10 Tagen einzuhalten.

Leitungseigentum

In Mehrfamilienhäusern stehen Gasnetzbetreiber oft vor dem Problem, dass Keller- und Steigleitungen, die im Eigentum eines Dritten sind, von den Netzzutrittsverträgen gemäß ABVN unberührt bleiben und es daher in zahlreichen Häusern bereits zu großen Schwierig-

keiten beim Zugang zu diesen Leitungsabschnitten gekommen ist. (Die E-Control Austria nahm das Problem zur Kenntnis, wies aber darauf hin, dass die Verordnungsermächtigung in § 30 GWG-Entwurf sich lediglich auf die Gasnetzbetreiber, allenfalls „Netzbenutzer und andere Marktteilnehmer“, aber wohl nicht auf die Hausbesitzer erstreckt).

Erfassung von Störungen

Weiters wurde angemerkt, dass die Erfassungskriterien für Störungen, insbesondere die Berechnung von Störungsdauern zwischen den Netzbetreibern unterschiedlich festgesetzt werden und damit in ihrer jetzigen Form eine schlechte Basis für eine „Pönalisierung“ (siehe Erläuterungen GWG 4) darstellen.

Vereinfachung der Datenlieferung

Zur Vereinfachung der Datenlieferung befürworteten die anwesenden Netzbetreiber, die Abfragen im Rahmen der Marktstatistik und der Erhebung der Qualität der Netzdienstleistung zu harmonisieren. Mehrfachabfragen derselben Daten können jedoch nicht vermieden werden, da Daten, die zu statistischen Zwecken erhoben werden, nicht für die Administration verwendet werden können. Hier ist in Zukunft ein geeigneter Modus für die Abfrageharmonisierung seitens der ECA zu prüfen.

Weiterentwicklung der Qualitätsregulierung

Im Zusammenhang mit einer allfälligen Weiterentwicklung der Qualitätsregulierung äußern die Netzbetreiber Bedenken gegen die Einführung von Pönen aufgrund der oben beschriebenen Einschränkungen bei der Messbarkeit von Fristen.

Abschließend ist festzustellen, dass die Netzbetreiber die Möglichkeit zur Ausgestaltung von aussagekräftigen Dienstleistungsstandards inzwischen zumindest teil- und ansatzweise zum Anlass nehmen, diese in ihrer Kundenkommunikation proaktiv einzusetzen. Positiv ist jedoch hervorzuheben, dass bereits einige Kundenbefragungen durchgeführt wurden, die Verteilnetzbetreiber, zusammen mit den vorliegenden Berichten, ein marktnahes Feedback zur Erfüllung von Dienstleistungsstandards geben.

4.6 Zusätzliche Online-Services der Netzbetreiber (Stand 29. August 2011)

Die E-Control Austria testete weiters auch jene Informationen und Onlineservices, welche die österreichischen Gasnetzbetreiber ihren Kunden online zur Verfügung stellen. Dabei wurden die folgenden Services mittels Onlinesuche abgefragt:

- 1) Ist eine Zählerstandsbekanntgabe auf der Homepage des Netzbetreibers direkt möglich?
- 2) Wird der Brennwert pro Kubikmeter Gas zur Berechnung der Energiemenge veröffentlicht und erläutert?
- 3) Ist die Gasnotrufnummer „128“ online schnell ersichtlich?
- 4) Befindet sich eine umfangreiche Dokumentation bezüglich der notwendigen Schritte für einen Netzzutritt auf der Homepage des Netzbetreibers?
- 5) Veröffentlicht der Netzbetreiber eine Hotlinenummer bzw. eine andere Möglichkeit, direkt in Kontakt mit ihm zu treten?
- 6) Bietet der Netzbetreiber seinen Kunden Informationen rund um das Thema Energiesparen an?
- 7) Stellt der Netzbetreiber Informationen rund ums Thema „Energielieferantenwechsel und mögliche Kostensparnis“ zur Verfügung? (diese Kennzahl wird unter Punkt 5 „Zusammenfassung und Ausblick“ behandelt)
- 8) Erläuterung der Netzrechnungen

Vorausgehend ist festzustellen, dass nur ein begrenzter Zeitaufwand pro Internetseite zur Verfügung stand; unübersichtliche Navigation oder nicht funktionierende, bzw. sich langsam aufbauende Seiten können daher die nachfolgenden Statistiken beeinflussen.

4.6.1 Online Zählerstandsbekanntgabe

Bei den Datenerhebungen 2009 und 2010 wurde die Zählerstandsermittlung in drei Kategorien unterteilt: Ablesung durch den Netzbetreiber, „rollierende“ Berechnung des Gasverbrauches und die, durch den Kunden durchgeführte, Ablesung. Die Bekanntgabe des Zählerstands per Onlineformular ersetzt oder ergänzt bei einigen Netzbetreibern die Übermittlung mittels einer Ablesekarte oder per Telefon. Da viele österreichische Haushaltskunden bereits über einen Internetzugang verfügen, bietet sich dieser zeitsparende und praktisch kostenlose Datentransfer für viele Gaskunden an.

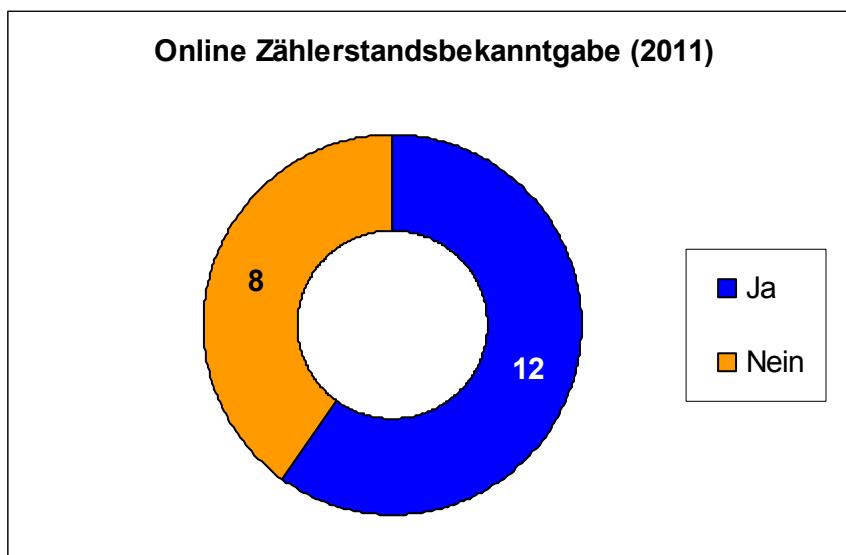


Abbildung 150: Eingabe des Zählerstandes ist online möglich

Laut Onlinerecherche auf den Seiten der Gasnetzbetreiber, bieten nach wie vor nur 12 Unternehmen die Meldung des Zählerstandes durch ein Onlineformular oder mittels einer individuellen Emailadresse an. Bei 8 Netzbetreibern erfolgt die Übermittlung der Zählerstandsdaten wie bisher per Post oder Telefon.

4.6.2 Brennwerterklärung bzw. -berechnung

Gemäß Gas-Systemnutzungstarife-Verordnung ist der „Verrechnungsbrennwert“, der „bei der Verrechnung an Endkunden zur Ermittlung der Energiemenge herangezogene Brennwert in kWh/m³.“ Dieser ergibt, multipliziert mit den verbrauchten Normkubikmetern, die vom Endkunden zu bezahlende Energiemenge.

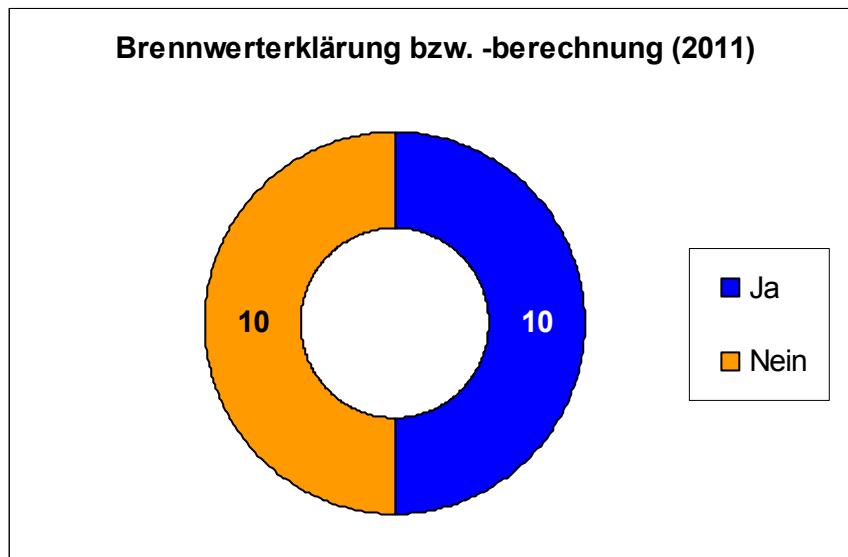


Abbildung 161: Erklärung des Verrechnungsbrennwertes

Laut Bestimmung des Netznutzungsentgelts § 5 (2) der GSNT VO „wird bei Endkunden die Gasmenge im Normzustand gemessen, so wird die Energiemenge als Produkt aus Normvolumen und Verrechnungsbrennwert ermittelt. Der Verrechnungsbrennwert ist auf der Rechnung anzugeben.“ Zusätzlich wurde auf den Homepages von neun Netzbetreibern ein Verweis auf die Berechnungsmethodik, im Idealfall sogar ein Rechnungsbeispiel, zum besseren Kundenverständnis angeführt. Auf elf der untersuchten Internetseiten gab es keine Referenz, bzw. Erläuterung zum Verrechnungsbrennwert (Internetverknüpfungen zur GSNTVO ausgenommen).

4.6.3 Veröffentlichung der Gasnotrufnummer "128"

Eingangs ist zu erwähnen, dass jeder Netzbetreiber eine Kontaktnummer für den Fall einer Störung bzw. für das Auftreten von Gasgeruch veröffentlicht. Die Gasnotrufnummer „128“ bietet den Vorteil, dass Kunden überall in Österreich, den jeweils zuständigen „Gebrechensbehebungsdienst“ erreichen können. Die Odorierung des Erdgases und die leicht merkbare Telefonnummer können ein schnelles und richtiges Verhalten bei Gasgeruch fördern. Kapitel XII der „Allgemeinen Bedingungen für Verteilernetzbetreiber“ sieht unter Absatz (1) lit (j) vor, dass „die österreichweite Gasnotruf-Nummer 128 in geeigneter (z.B. Rechnung, Kundeninformationsmaterial etc.) Weise zu veröffentlichen“ ist. Eine Veröffentlichung der Notrufnummer „128“ auf der Homepage sollte damit verpflichtend für jeden Verteilernetzbetreiber gelten.

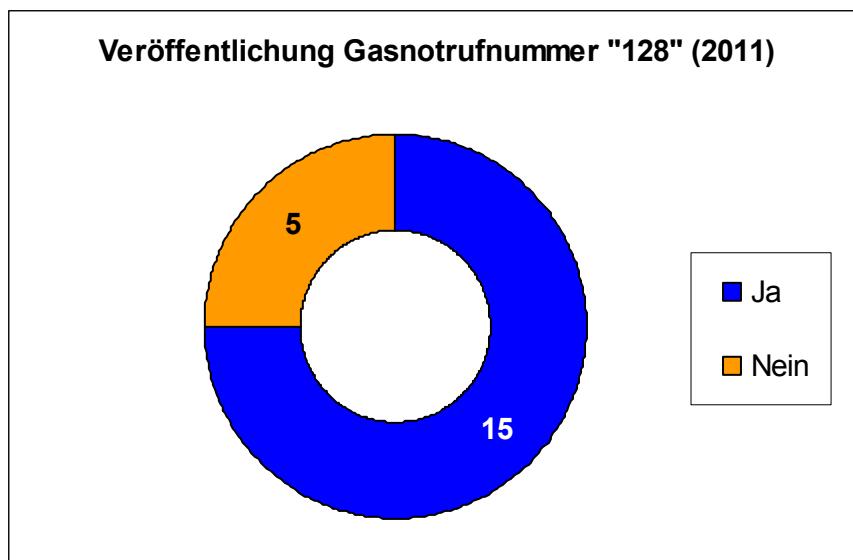


Abbildung 172: Veröffentlichung der Gasnotrufnummer „128“ auf der Internetseite

Insgesamt 15 Netzbetreiber veröffentlichten die Gasnotrufnummer „128“ auf Ihrer Internetstartseite, oder auf einer schnell anwählbaren Unterseite; 5 Netzbetreiber kommunizieren sie gar nicht, bzw. ist die Nummer auf der Internetseite nicht auffindbar.

4.6.4 Netzzutrittsinformationen (inkl. Kosten)

In den Allgemeinen Verteilnetzbedingungen wurden in Kapitel XII die allgemeinen Qualitätsstandards festgelegt, darunter auch die Dauer für die Bearbeitung und Beantwortung von schriftlichen Netzzutrittsanträgen. Im Rahmen der Datenerhebungen bei den Netzbetreibern vor Ort wurde die Energie-Control Austria darauf hingewiesen, dass viele Anfragen *allgemeiner Natur* seien und die Erfassung der Anträge erschweren. Genaue Informationen bezüglich der Kosten und der notwendigen Schritte für eine Anbindung an das Erdgasverteilnetz des jeweiligen Gasnetzbetreibers würden jedoch helfen, erste Informationsbarrieren zu überwinden.

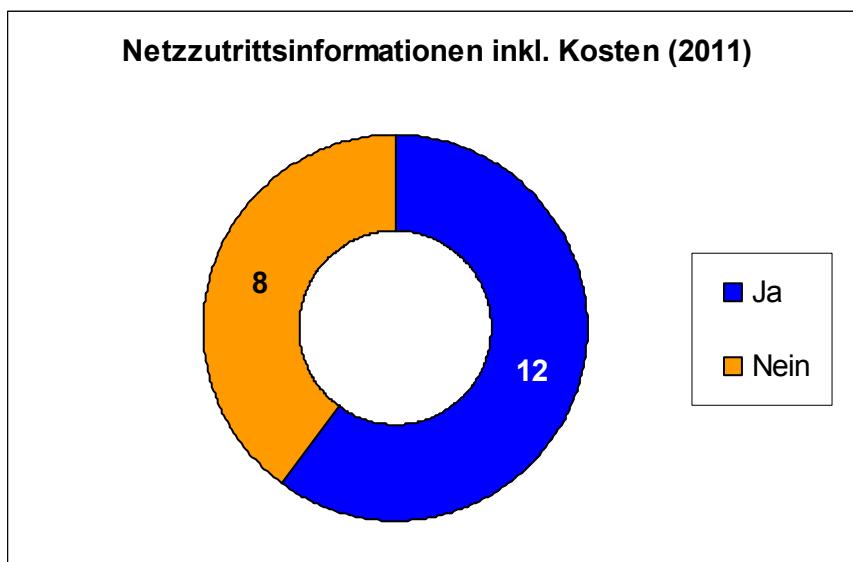


Abbildung 183: Bereitstellen von konkreten Informationen bezüglich Netzzutritt

Insgesamt 12 Netzbetreiber veröffentlichen eine Art „Netzzutrittsguide“ inklusive der notwendigen Schritte für einen Netzzutritt (und der pauschalen Kosten) auf Ihrer Homepage. Acht Netzbetreiber übermitteln diese Informationen nur bei direkten Anfragen per Telefon oder Email.

4.6.5 Hotlinenummer

Zur Erhebung der Qualität der Netzdienstleistung zählt neben den unter Punkt 4 „Monitoring der Qualitätsstandards“ ermittelten Kennzahlen auch die Interaktion mit den Netzkunden nach erfolgter Einrichtung eines Netzzugangs. Die Kommunikation läuft im Regelfall je nach Art und Häufigkeit der Faktura unidirektional. Einige Erdgaskunden in Österreich erhalten die Energierechnung inklusive Netznutzungsentgeltberechnung von ihrem Energieversorger, wodurch es für einen längeren Zeitraum zu keiner direkten Interaktion zwischen Netzbetreiber und Endkunde kommt.

Bei der Recherche, ob ein Beschwerde- oder Anfrageservice für den Kunden leicht über eine auf der Homepage veröffentlichten Kundenhotline möglich ist, stellte sich heraus, dass alle Netzbetreiber eine sehr gut auffindbare Kontaktnummer auf ihrer Seite veröffentlichen.

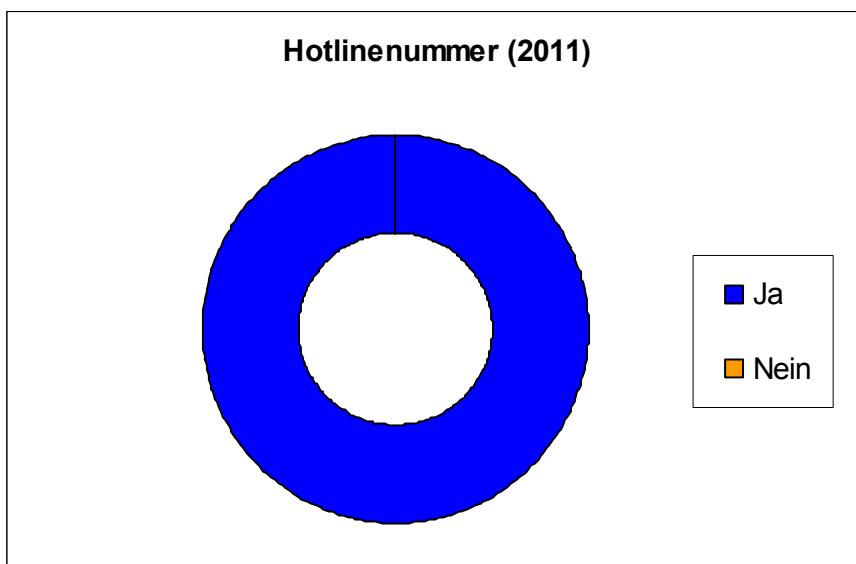


Abbildung 194: Bekanntgabe einer Kundenhotlinenummer auf der Homepage

Positiv ist die Beschwerdestelle der Wien Gasnetz GmbH hervorzuheben; hier ermöglicht eine direkte Schnittstelle mit dem Eskalationszentrum eine rasche Servicierung von KundInnen mit Problemlösungsbedarf und eine genaue Erfassung der tatsächlichen Beschwerdefälle.

4.6.6 Energiesparen

Im Rahmen der Datenerhebungen vor Ort verwiesen die Verteilernetzbetreiber auf die wachsende Konkurrenz, die Heizanlagen wie Pellet-, Hackschnitzelheizungen oder andere Heizsysteme gegenüber Erdgasheizungen darstellen. Oft spielen nicht nur finanzielle, sondern auch ökologische Aspekte eine wichtige Rolle bei der Entscheidung von Hausbauern und -besitzern für oder gegen die Installation einer Gasheizung. Besonders regenerative und/oder intensiv geförderte Heizsysteme seien die Ursache für ein schrumpfendes Wachstum oder einen Rückgang bei der Zahl österreichischer Haushaltskunden für Erdgas.

Sei es durch den finanziellen Anreiz von Direktförderungen für andere fossile Heizsysteme (siehe Förderung für Heizölkessel o.Ä.) oder durch ein ökologisches Bewusstsein der Haushaltkunden, die Energie-Control GmbH identifizierte basierend auf den Erfahrungswerten der befragten Netzbetreiber den Kundenwunsch nach Informationen zum Einsparungspotenzial beim Energieverbrauch und damit bei den Energiekosten und auf eine Minderung der durch Hausbrand verursachten klimatischen Auswirkungen (Co2 Ausstoß von fossilen Brennstoffen).

Basisinformationen zu den Themen Energiesparen und Steigerung der Energieeffizienz finden sich auf den Homepages von 6 Gasnetzbetreibern.

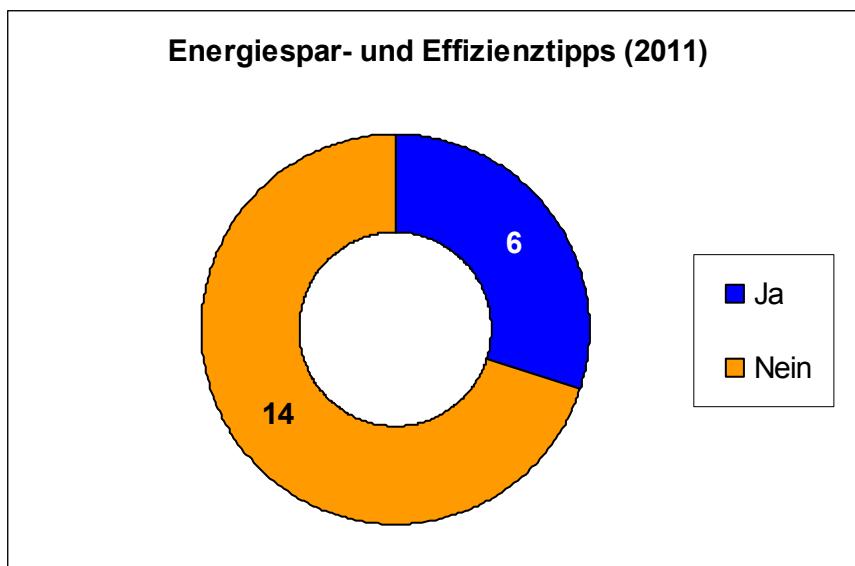


Abbildung 205: Informationen zum Thema „Energiesparen“ auf der Homepage

Bei 14 Netzbetreibern finden die Themen „Umweltfreundlichkeit“ bzw. „Einsparpotenziale“ gar keine oder verschwindend geringen Raum.

4.6.7 Erläuterung der Netzrechnung

Die Verständlichkeit der Gasrechnung ist immer wieder Anlass für Kundenanfragen. Beispielsweise stellen die Angaben über die Umrechnung von m³ in kWh, die Verbrauchsangaben und –abgrenzung hohe Anforderungen an den interessierten Gaskunden, der seine Erdgasrechnung nachvollziehen möchte. Deshalb können mit einer Online-Information die Bestandteile einer Netzrechnung besser erläutert werden.

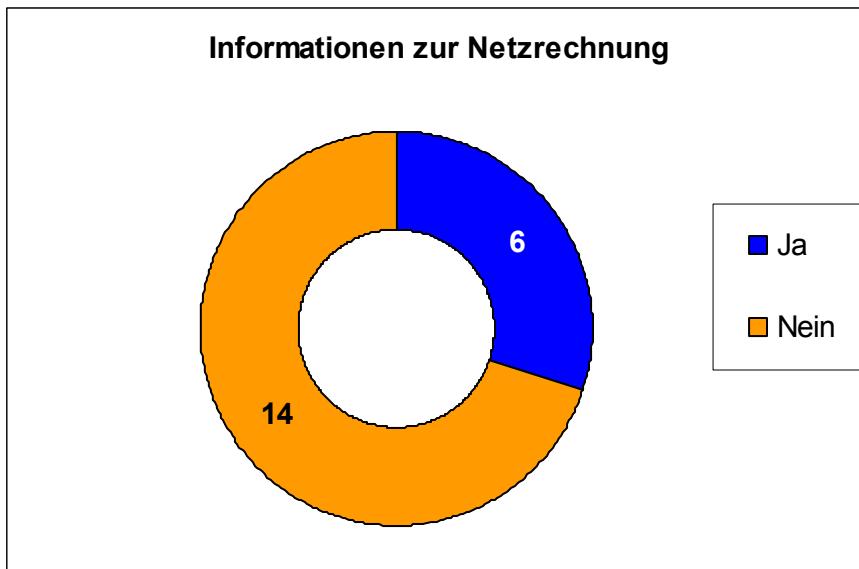


Abbildung 216: Information zur Netzrechnung

Nur 6 der 20 Netzbetreiber veröffentlichen eine gesonderte Rechnungserklärung. Sogar Netzbetreiber mit einer niedrigen Anzahl von Gasnetzanschlüssen, wie die Elektrizitätswerke Wels, veröffentlichen nicht nur allgemeine Angaben und Begriffsdefinitionen, sondern gut strukturierte und leicht verständliche Musterrechnungen mit Detailerklärungen. Andere Netzbetreiber veröffentlichen immerhin Beispielrechnungen mit allen Rechnungspositionen und bieten teilweise Erläuterungen hierzu an. Besonders einige jener Netzbetreiber mit vielen Gasnetzanschlüssen in ihrem Kundenportfolio weisen hier große Lücken auf. Auf den Homepages dieser Verteilnetzbetreiber konnten keine Rechnungserklärungen gefunden werden; die Seiten verbundener Energielieferanten sind bei der Recherche explizit ausgeklammert worden.

5. Zusammenfassung und Ausblick

Die ersten beiden Jahreserhebungen der Energie-Control GmbH zur „Qualität der Netzdienstleistung“ für die Kalenderjahre 2007 und 2008 umfassten 19 der 20 Gasverteilnetzbetreiber, die diese Erhebung mehr oder weniger bereitwillig unterstützten.

Die Qualität der übermittelten Daten weist in manchen Fällen Verbesserungspotenzial auf. Die Erhebungen zeigten dabei recht deutlich die Grenzen und Einschränkungen bei der Datenverfügbarkeit, insbesondere

- bei der Dokumentierbarkeit einzelner Daten (zB lückenlose Dokumentation der Einhaltung von Terminen durch Außendienstmitarbeiter),
- bei der Messbarkeit einzelner Daten (zB Prozessdauer) und
- bei der Ermittlung einzelner Daten (zB eingeschränkte Auswerte- und Filtermöglichkeit von Daten in den IT-Systemen)

durch die Netzbetreiber, so dass teils auf Schätzwerte zurückgegriffen werden muss und andererseits die Vergleichbarkeit von Daten und daraus abgeleiteten Kenngrößen teilweise nur eingeschränkt gegeben ist.

In durchwegs konstruktiven Diskussionen mit Vertretern von drei Netzbetreibern, bei denen im Rahmen des Monitorings Termine vor Ort zur Einsichtnahme in die unternehmensinterne Dokumentation vereinbart wurden, erläuterten die Netzbetreiber Aspekte der Datenverfügbarkeit und -ermittlung und machten Anregungen zur Präzisierung einzelner Punkte des bestehenden Fragebogens sowie Verbesserungsvorschläge für die zukünftige Gestaltung des Monitorings der Qualität der Netzdienstleistung.

Die Auswertung der von den Netzbetreibern übermittelten Daten umfasste einerseits den Aspekt der „Technischen Qualität“ im Hinblick auf ungeplante Versorgungsunterbrechungen und andererseits die „Kommerzielle Qualität“ mit Schwerpunkt auf Rechnungslegung und Rechnungskorrekturen sowie die Einhaltung spezifischer Fristen im Zuge der Herstellung von Netzanschlüssen. Im Ergebnis zeigten die ermittelten Kenngrößen im Vergleich der Netzbetreiber in der Regel eine recht homogene Ausprägung mit einzelnen Ausreißern, die aber meist auf die von einzelnen Netzbetreibern genannten Einschränkungen bei der Datenverfügbarkeit und -ermittlung zurückzuführen waren.

Netzrechnungen- und Anfragen

Zahlreiche Anfragen bei der Regulierungsbehörde haben mit Energierechnungen zu tun. Nach wie vor sehen sich viele Kunden mit Rechnungen konfrontiert, die es ihnen nicht leicht machen, sich in dem Dickicht an Zahlen und weiteren Angaben zurechtzufinden. Rechnungen sind nach wie vor für viele Kunden die einzige – und daher umso wichtigere – Informationsquelle zum Thema Gas. Eine konsumentenfreundliche und transparente Gestaltung der Rechnungen sollte im Sinne der Kundenzufriedenheit daher oberstes Ziel der Gasbranche sein. Auffallend ist, dass nur 6 Unternehmen auf ihrer Homepage ein Informations-service mit Erläuterungen zu Ihrer Netzrechnung anbieten.

Die Energie-Control GmbH hat daher eine Musterrechnung erarbeitet und im ersten Halbjahr 2009 veröffentlicht, um den Energieunternehmen die optimale und konsumentenfreundliche Darstellung zu erleichtern. Komplettiert werden die Musterrechnungen für Strom und Gas mit einem „Toolbook“, das zu allen Details und Sonderfällen Antworten gibt.

Informationen zum Energielieferantenwechsel und zur möglichen Kostenersparnis

Im Rahmen der Untersuchung des Onlineangebots der Netzbetreiber wurde auch überprüft, ob Informationen zum Wechsel des Energielieferanten auf der Homepage zu finden waren; Die Abbildung zeigt, dass seit dem 1. Monitoringbericht bereits drei Verteilnetzbetreiber Informationen bezüglich der Möglichkeiten eines Lieferantenwechsels zur Verfügung stellen (wobei Verweise auf den Wechsel zu verbundenen Unternehmen hier selbstverständlich nicht berücksichtigt werden).

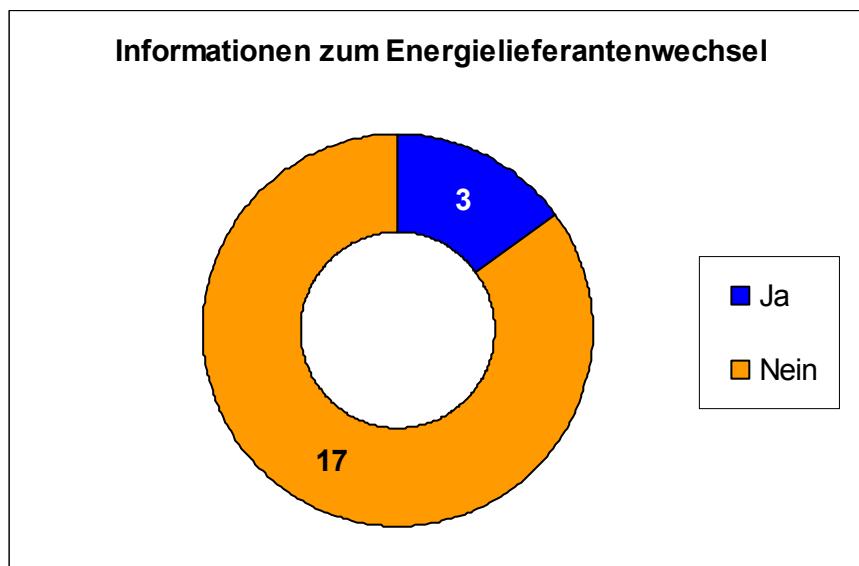


Abbildung 227: Informationen zum Energielieferantenwechsel

Die Verteilnetzbetreiber verweisen weiters auf die Möglichkeit, die unterschiedlichen Erdgaslieferanten auf der Homepage der E-Control Austria mittels Tarifkalkulator zu vergleichen.

Diese immer noch wenig zufriedenstellende Bilanz lässt darauf schließen, dass die Aufklärung der Netzkunden bezüglich des Wechsels des Erdgaslieferanten keine besondere Priorität bei den Netzbetreibern zu haben scheint. Andere „Aktionsangebote“ wie die Herstellung des Hausanschlusses zum Nulltarif sollen eher zu einem Kundenzuwachs führen. Im Lichte der steigenden Konkurrenz durch erneuerbare Energieträger wie Pellets, Hackschnitzel oder Sonnenenergie, bzw. durch andere fossile Energieträger wie Heizöl, könnten Informationen zu den Themen „Energiesparen mit Erdgas und Geld sparen durch Energielieferantenwechsel“ zur Attraktivität des Energieträgers Erdgas beitragen.

Zertifizierung nach PV200

Ein weiterer zu beachtender Aspekt ergibt sich aus der Tatsache, dass das Thema „Qualität der Netzdienstleistung“ von der ÖVGW in die Zertifizierung der Verteilernetzbetreiber nach ÖVGW-Prüfrichtlinie PV 200 aufgenommen wurde und ein Trend der Netzbetreiber zur Zertifizierung zu erkennen ist. Waren für das Kalenderjahr 2007 10 Netzbetreiber in der Veröffentlichung der ÖVGW zur Qualität der Netzdienstleistung enthalten, so sind im Kalenderjahr 2010 bereits 14 Netzbetreiber zertifiziert und in regelmäßigen Audits überprüft worden. Diese Entwicklung führt dazu, dass einerseits die Einhaltung der Standards gemäß Pkt. XII Abs. (1) AB VN für die zertifizierten Netzbetreiber im Rahmen der jährlichen Überwachungsaudits durch die ÖVGW überprüft wird, andererseits aber die Daten und Kenngrößen des Fragebogens zur Qualität der Netzdienstleistung (ANHANG 3) für die zertifizierten Netzbetreiber nicht mehr in vollem Umfang für das Monitoring zur Verfügung stehen.

Ausgehend von den Erkenntnissen des ersten und des vorliegenden Monitoringberichtes sind für die Fortführung des Monitorings der Qualität der Netzdienstleistung durch die E-Control Austria folgende Punkte relevant:

- Einige Präzisierungen bei der Abfrage der Kennzahlen im Fragebogen sind durchgeführt worden. Nun sind seitens der Verteilernetzbetreiber Harmonisierungen bei deren Erfassung (z.B. Störungskennzahlen etc.) notwendig, um beim zukünftigen Qualitätsmonitoring die Einheitlichkeit und Vergleichbarkeit der Daten und Kenngrößen zu verbessern.
- Der 2.Monitoringreport hat zusätzliche Erkenntnisse zur Entwicklung der Kenngrößen geliefert und positive Tendenzen, gleichzeitig aber auch eine gewisse Trägheit bei deren Umsetzung gezeigt.
- Der von einzelnen Netzbetreibern angeregte verstärkte Kundenbezug bei der Qualität der Netzdienstleistung, anstelle von vielen abstrakten Kenngrößen, wurde im Zuge der Überarbeitung der Marktregeln Gas im Jahr 2009 berücksichtigt. Kundenbefragungen, auch durch unabhängige Institutionen, gaben bereits acht Netzbetreibern ein Feedback zur Qualität ihrer Serviceleistung und damit sehr wertvolle Hinweise auf die Zufriedenheit ihrer Kunden.
- Auf die Einhaltung der Veröffentlichungspflichten durch die nicht zertifizierten Verteilernetzbetreiber wird auch weiterhin verstärkt zu achten sein.
- Im 2.Monitoringbericht haben alle Netzbetreiber die empfohlene Musterfassung der Allgemeinen Verteilernetzbedingungen mitgetragen und eingereicht.

ANHANG 1

Relevante Auszüge aus dem Gaswirtschaftsgesetz idF BGBl. I Nr. 106/2006

„2. Abschnitt

Verteilernetzbetreiber

Pflichten der Verteilerunternehmen

§ 24. (1) Verteilerunternehmen sind verpflichtet,

(...)

13. ihre Allgemeinen Verteilernetzbedingungen innerhalb der Regelzone abzustimmen und zur Genehmigung durch die Energie-Control Kommission einzureichen;

(...)

16. die in den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen (§ 26 Abs. 3) festgelegten Standards bezüglich der Sicherheit, Zuverlässigkeit und der Qualität der gegenüber den Netbenutzern und anderen Marktteilnehmern erbrachten Dienstleistungen einzuhalten und

17. die zur Überprüfung der Einhaltung der in den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen festgelegten Standards (Z 16) erforderlichen Daten an die Energie-Control GmbH zu übermitteln sowie die diesbezüglichen Überprüfungsergebnisse zu veröffentlichen;

(...)

Bedingungen für den Netzzugang zu Verteilerleitungen (Allgemeine Verteilernetzbedingungen)

§ 26. (1) Die Allgemeinen Verteilernetzbedingungen sowie deren Änderungen bedürfen der Genehmigung der Energie-Control Kommission. Diese Genehmigung ist unter Auflagen oder befristet zu erteilen, soweit dies zur Erfüllung der Vorschriften dieses Gesetzes erforderlich ist. Die Befristung darf einen Zeitraum von drei Jahren nicht unterschreiten. Verteilerunternehmen sind verpflichtet, die zur Genehmigung eingereichten Allgemeinen Verteilernetzbedingungen auf Anforderung der Energie-Control Kommission zu ändern oder neu zu erstellen.

(...)

3. Die Allgemeinen Verteilernetzbedingungen haben insbesondere zu enthalten:

(...)

9. eine Frist von höchstens 14 Tagen ab Einlangen, innerhalb der das Verteilerunternehmen das Begehren auf Netzzugang zu beantworten hat;

(...)

12. etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen bei Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Leistungsqualität und einen Hinweis auf gesetzlich vorgesehene Streitbeilegungsverfahren;

(...)

In den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen können auch Normen und Regelwerke der Technik (Regeln der Technik) in ihrer jeweils geltenden Fassung für verbindlich erklärt werden. Zur Erreichung eines wettbewerbsorientierten Marktes können insbesondere auch Auflagen und Bedingungen betreffend die Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität der Netzdienstleistungen, wie etwa einzuhaltende Kenngrößen betreffend die Zuverlässigkeit des Netzbetriebes, Fristen für die Herstellung von Anschlüssen an das Netz und die Vornahmen von Reparaturen bzw. die Ankündigung von Versorgungsunterbrechungen vorgeschrieben werden. Die Betreiber von Verteilernetzen haben, soweit dies zur Erreichung eines wettbewerbsorientierten Marktes erforderlich ist, auf Verlangen der Energie-Control Kommission Änderungen der Allgemeinen Bedingungen vorzunehmen. Unbeschadet der Bestimmung des § 42e kann die Energie-Control Kommission auch verlangen, dass die Frist innerhalb derer auf Verlangen eines Kunden dessen Zählpunktbezeichnung ihm oder einem Bevollmächtigten in einem gängigen Datenformat in elektronischer Form zur Verfügung zu stellen ist oder ein Lieferantenwechsel durchzuführen ist, in die die Allgemeinen Bedingungen aufgenommen wird.

(...)“

ANHANG 2a

Kapitel XII der „Bedingungen für den Netzzugang zu Verteilerleitungen (Allgemeine Verteilernetzbedingungen)“ in der von der Energie-Control Kommission empfohlenen Musterfassung für die Einreichung (Nov. 2006)

„XII Qualität der Netzdienstleistung

- (1) Der Verteilernetzbetreiber verpflichtet sich bei der Erfüllung seiner Netzdienstleistungen insbesondere folgende Qualitätsstandards einzuhalten:
- (a) - auf schriftliche Anträge auf Netzzutritt innerhalb der in III Abs (1) genannten Frist zu reagieren,
 - schriftliche Anträge auf Netzzugang innerhalb der in VIII Abs (1) genannten Frist – soweit nicht in der Wechselverordnung und den Sonstigen Marktregeln anders geregelt – zu beantworten sowie
 - auf schriftliche Ansuchen um Kostenvoranschläge gemäß III Abs (4) über die Durchführung von Arbeiten innerhalb von 10 (zehn) Arbeitstagen mit einem konkreten Vorschlag betreffend die weitere Vorgangsweise – insbesondere betreffend eine Ansprechperson, die voraussichtliche Bearbeitungsdauer sowie eine Terminvereinbarung – zu reagieren;
 - (b) bei inaktivem Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrages sowie einem Nachweis gemäß VI Abs (1) und (3) den Einbau eines Gaszählers und die Zuweisung eines standardisierten Lastprofils bzw. die Wiederversorgung innerhalb der in Kapitel 7 Sonstige Marktregeln genannten Fristen vorzunehmen;
 - (c) innerhalb von 15 (fünfzehn) Arbeitstagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses eine Endabrechnung durchzuführen;
 - (d) die Belieferung nach Unterbrechung als Folge von Zahlungsverzug gegenüber dem Verteilernetzbetreiber (Punkt XIX) innerhalb von einem Arbeitstag nach nachgewiesener Einzahlung der offenen Forderung und Hinterlegung einer allfälligen Sicherheitsleistung gemäß Punkt XX durch den Netzbenutzer unter der Voraussetzung eines aufrechten Lieferverhältnisses die Wiederherstellung anzubieten und ehestmöglich durchzuführen;
 - (e) mit dem Netzbenutzer vereinbarte Zeitfenster von 2 (zwei) Stunden einzuhalten bzw. einvernehmlich einen Ersatztermin zu vereinbaren;
 - (f) bei Versorgungsunterbrechungen aufgrund geplanter betriebsnotwendiger Arbeiten die betroffenen Netzbenutzer rechtzeitig, mindestens jedoch 5 (fünf) Arbeitstage vor deren Beginn unmittelbar zu verständigen und über die voraussichtliche Dauer zu informieren, soweit die Versorgungsunterbrechung im Verteilernetz des Verteilernetzbetreibers begründet ist;
 - (g) die Ablesung der Messeinrichtungen gemäß Punkt XIV Abs (9) voranzukündigen;

-
- (h) *Im Falle von Störungen an den Erdgasleitungsanlagen des Verteilernetzbetreibers iSd ÖVGW Richtlinie G5, unverzüglich mit der Störungsbehebung zu beginnen und die erforderlichen Arbeiten ehestmöglich zu beenden;*
 - (i) *Gebrechen an den Erdgasleitungsanlagen des Verteilernetzbetreibers iSd ÖVGW Richtlinie G5 unverzüglich zu beheben;*
 - (j) *Die österreichweite Gasnotruf Nummer 128 in geeigneter (z.B. Rechnung, Kundeninformationsmaterial etc.) Weise zu veröffentlichen;*
- (2) *Der Verteilernetzbetreiber verpflichtet sich, dem Netzbenutzer einmal jährlich in geeigneter Weise (zB Anlage zur Jahresabrechnung, Anlage zur Kundenzeitung) ein Informationsblatt über die Qualitätsstandards gemäß Absatz (1) zu übermitteln.*
- (3) *Der Verteilernetzbetreiber verpflichtet sich, zur Überprüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards folgende Kenngrößen mindestens jährlich zum 1. März für das vorangegangene Kalenderjahr zu veröffentlichen*
- (a) *Anteil (in %) der Einhaltung der in Abs (1) lit (a) bis (i) genannten Standards*
 - (b) *Anzahl der Kundenanfragen zu Netzrechnungen;*
 - (c) *Anzahl der durchgeführten Netzrechnungskorrekturen, deren Mangel im Bereich des Verteilernetzbetreibers begründet liegt inklusive Prozentwert bezogen auf die Gesamtzahl der gelegten Rechnungen und der Art der Ablesung (z.B. Selbstabstzung) sowie durchschnittliche Dauer der Beantwortung von Rechnungskorrekturen;*
 - (d) *Anzahl der nicht vorverständigten Versorgungsunterbrechungen im Netz des Verteilernetzbetreibers, deren Dauer, die Anzahl der betroffenen Netzbenutzer, die Netzebenen sowie die Ursache der Unterbrechung getrennt nach Eigen- oder Fremdverschulden;*
 - (e) *durchschnittliche Dauer der Beantwortung von schriftlichen Netzzutrittsanträgen gemäß III, unterteilt nach Entnehmern und Einspeisern;*
 - (f) *durchschnittliche Dauer für die Beantwortung von schriftlichen Ansuchen um Erstellung von Kostenvoranschlägen.*
- (4) *Der Nachweis der Einhaltung der Qualitätsstandards gemäß Abs (1) kann durch eine anerkannte Zertifizierung erfolgen. In diesem Fall kann die Pflicht des Verteilernetzbetreibers zur Veröffentlichung gemäß Abs (3) auf die zertifizierende Stelle übergehen, soweit letztere die Veröffentlichung gemäß Abs (3) vollinhaltlich übernimmt.*
- (5) *Der Netzbetreiber hat die Einhaltung der Regeln der Technik zur Gewährleistung eines sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetriebes nachzuweisen. Dies kann durch eine anerkannte Zertifizierung erfolgen.“*

ANHANG 2b

XII. Qualität der Netzdienstleistung (Musterfassung für Einreichung 2009)

- (1) Der Verteilernetzbetreiber verpflichtet sich bei der Erfüllung seiner Netzdienstleistungen insbesondere folgende Qualitätsstandards einzuhalten:
- (a) die Fristen gemäß Punkt III Abs (1) und Abs (4) sowie Punkt VIII Abs (1) einzuhalten;
 - (b) bei inaktivem Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrages sowie einem Nachweis gemäß Punkt VI Abs (1) und (3) den Einbau eines Gaszählers und die Zuweisung eines standardisierten Lastprofils bzw die Wiederversorgung innerhalb der in Kapitel 7 Sonstige Marktregeln genannten Fristen vorzunehmen;
 - (c) innerhalb von 15 (fünfzehn) Arbeitstagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses eine Endabrechnung durchzuführen; die vom Kunden für die Rechnungserstellung zu liefernden Daten wie Zählerstand und Abrechnungsstichtag müssen vorliegen;
 - (d) die Belieferung nach Unterbrechung als Folge von Zahlungsverzug gegenüber dem Verteilernetzbetreiber (Punkt XIX) innerhalb von einem Arbeitstag nach nachgewiesener Einzahlung der offenen Forderung und Hinterlegung einer allfälligen Sicherheitsleistung gemäß Punkt XX durch den Netzbewerber unter der Voraussetzung eines aufrechten Lieferverhältnisses die Wiederherstellung anzubieten und ehestmöglich durchzuführen;
 - (e) mit dem Netzbewerber können Termine oder Zeittfenster von 2 (zwei) Stunden vereinbart werden, wobei auf Terminwünsche des Netzbewerbers einzugehen ist; kann der Termin oder das Zeittfenster nicht eingehalten werden, ist mit dem Netzbewerber ehest möglich ein Ersatztermin zu vereinbaren;
 - (f) bei Versorgungsunterbrechungen aufgrund geplanter betriebsnotwendiger Arbeiten die betroffenen Netzbewerber rechtzeitig, mindestens jedoch 5 (fünf) Arbeitstage vor deren Beginn unmittelbar zu verständigen und über die voraussichtliche Dauer zu informieren, soweit die Versorgungsunterbrechung im Verteilernetz des Verteilernetzbetreibers begründet ist;
 - (g) die Ablesung der Messeinrichtungen gemäß Punkt XIV Abs (9) voranzukündigen, wenn die Anwesenheit des Netzbewerbers an Ort u. Stelle erforderlich ist; erfolgt die Ablesung nach dieser Bestimmung unangekündigt, ist der Netzbewerber über die durchgeföhrte Ablesung – ausgenommen bei einer Auslesung durch technische Einrichtungen – in geeigneter Weise (zB Hinterlassen einer Information vor Ort durch den Ableser) zu informieren;
 - (h) im Falle von Störungen an den Erdgasleitungsanlagen des Verteilernetzbetreibers iSd ÖVGW Richtlinie G5, unverzüglich mit der Störungsbehebung zu beginnen und die erforderlichen Arbeiten ehestmöglich zu beenden;
 - (i) Gebrechen an den Erdgasleitungsanlagen des Verteilernetzbetreibers iSd ÖVGW Richtlinie G5 unverzüglich zu beheben;

-
- (j) die österreichweite Gasnotruf Nummer 128 in geeigneter (z.B. Rechnung, Kundeninformationsmaterial etc.) Weise zu veröffentlichen;
 - (k) eine Anlaufstelle für Kundenanfragen und –rückmeldungen einzurichten und dem Netzbenutzer die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme (zB Internet, E-Mail, Telefon, Post, Kundenzentren, etc.) zu kommunizieren.
- (2) Der Verteilernetzbetreiber verpflichtet sich, dem Netzbenutzer einmal jährlich in geeigneter Weise (zB Anlage zur Jahresabrechnung, Anlage zur Kundenzeitung) ein Informationsblatt über die Qualitätsstandards gemäß Absatz (1) zu übermitteln.
- (3) Der Verteilernetzbetreiber verpflichtet sich, nach der erstmaligen Herstellung und nach jeder wesentlichen Änderung des Netzzanschlusses eine standardisierte Kundenbefragung durchzuführen, mit der die Zufriedenheit des Netzbenutzers mit der vom Verteilernetzbetreiber erbrachten Dienstleistung erhoben und dokumentiert wird. Die Kundenbefragung hat zumindest folgende Themenbereiche abzudecken:
- (a) Qualität der Kundenberatung und des Kundenkontakts;
 - (b) Transparenz der vom Verteilernetzbetreiber angebotenen Dienstleistung;
 - (c) Einhaltung von Terminen und Fristen durch den Verteilernetzbetreiber.
- (4) Der Verteilernetzbetreiber verpflichtet sich, zur Überprüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards folgende Kenngrößen mindestens jährlich zum 1. März für das vorangegangene Kalenderjahr zu veröffentlichen
- (a) Anteil (in %) der Einhaltung der in Abs (1) lit (a) bis (g) genannten Standards
 - (b) Anzahl der durchgeführten Nettrechnungskorrekturen inklusive Prozentwert bezogen auf die Gesamtzahl der gelegten Rechnungen;
 - (c) Anzahl der nicht vorangekündigten Versorgungsunterbrechungen im Netz des Verteilernetzbetreibers, deren Dauer und die Anzahl der betroffenen Netzbenutzer, getrennt nach Netzebenen;
 - (d) statistische Auswertung der eingelangten Kundenanfragen und -rückmeldungen (Abs (1) (k)) hinsichtlich Anfragen zu Nettrechnungen und Anfragen zum Gasanschluss (Netzzutritt, Netzzugang);
 - (e) Ergebnisse der statistischen Auswertung der gemäß Abs (3) durchgeführten Kundenbefragungen.
- (5) Der Nachweis der Einhaltung der Qualitätsstandards gemäß Abs (1) kann durch eine anerkannte Zertifizierung erfolgen. In diesem Fall kann die Pflicht des Verteilernetzbetreibers zur Veröffentlichung gemäß Abs (4) auf die zertifizierende Stelle übergehen, soweit letztere die Veröffentlichung gemäß Abs (4) vollinhaltlich übernimmt.
- (6) Der Netzbetreiber hat die Regeln der Technik zur Sicherstellung eines sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetriebes im Sinne des GWG einzuhalten. Die Bestätigung der Einhaltung kann durch eine anerkannte Zertifizierung erfolgen.

ANHANG 3a – Fragebogen für das Kalenderjahr 2009

!! M U S T E R zur Information !!

Bitte verwenden und returnieren Sie die Excel-Fassung des Fragebogens!
 (Link: <http://www.e-control.at/de/marktteilnehmer/erhebungen/erhebungen-zur-qualitaet-der-netzdienstleistung>)

QUALITÄT DER NETZDIENSTLEISTUNG

Jahreserhebung bei Gasverteilernetzbetreibern

zur Erfassung der erforderlichen Daten zur Überprüfung der Einhaltung der in den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen (AB-VN) festgelegten Standards (§ 24 Abs. 1 Z 17 GWG)

1. Netzbetreiber		
Firma		
Sachbearb.		
Telefon		
E-Mail		
2. Kalenderjahr (alle Angaben gelten für das Kalenderjahr bzw. den Erhebungszeitraum)		2009
Erhebungszeitraum		von
		01.01.2009
		bis
		31.12.2009
3. Gesamtzahl der Zählpunkte je Netzebene		
3.1 Netzebene 2	Anzahl	
3.2 Netzebene 3	Anzahl	
4. Allgemeines		
4.1 Wie wird die österreichweite Gasnotrufnummer 128 veröffentlicht? (vgl. XII Abs. 1 (j) AB-VN)		
4.1.1 Rechnung	Ja / Nein	
4.1.2 Homepage	Ja / Nein	
4.1.3 Kundenzeitschrift	Ja / Nein	
4.1.4 Sonstiges Kundeninformationsmaterial	Ja / Nein	
4.2 Wird den Netzbuzzern einmal jährlich ein Informationsblatt über die Qualitätsstandards gem. XII Abs. 1 AB-VN übermittelt? (vgl. XII Abs. 2 AB-VN) Wenn ja, in welcher Form?	Ja / Nein	
4.2.1 Anlage zur Jahresabrechnung	Ja / Nein	
4.2.2 Anlage zur Kundenzeitschrift	Ja / Nein	
4.2.3 Anlage zu sonstigem Kundeninformationsmaterial	Ja / Nein	
4.2.4 Veröffentlichung auf Homepage	Ja / Nein	
5. Kenngrößen gem. XII Abs. 3 (a) AB-VN - Anteil der Einhaltung der Standards in XII Abs. 1 (a) - (l)		
5.1 (a) Reaktion auf Netzzutritts- und Netzugangsanträge sowie Kostenvoranschläge		
5.1.1 Reaktion auf Netzzutrittsanträge innerhalb von 10 Arbeitstagen	Anteil (in %) der Einhaltung	
5.1.2 Beantwortung von Netzzugangsanträgen innerhalb von 10 Arbeitstagen	Anteil (in %) der Einhaltung	
5.1.3 Reaktion auf Ansuchen um Kostenvoranschläge innerhalb von 10 Arbeitstagen	Anteil (in %) der Einhaltung	
5.2 (b) Einhaltung der in Abhängigkeit von der Gaszählertypen festgelegten Fristen bei der Aktivierung eines inaktiven Anschlusses	Anteil (in %) der Einhaltung	
5.3 (c) Durchführung der Endabrechnung innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses	Anteil (in %) der Einhaltung	
5.4 (d) Angebot zur Wiederaufnahme der Belieferung eines Netzbuzzers nach Unterbrechung infolge Zahlungsverzug, nach nachgewiesener Einzahlung der offenen Forderung, innerhalb eines Arbeitstages	Anteil (in %) der Einhaltung	
5.5 (e) Einhaltung der mit dem Netzbuzzer vereinbarten Zeitfenster von 2 Stunden oder einvernehmliche Vereinbarung eines Ersatztermins	Anteil (in %) der Einhaltung	
5.6 (f) Verständigung der betroffenen Netzbuzzer über geplante betriebsnotwendige Versorgungsunterbrechungen und deren voraussichtliche Dauer rechtzeitig, mindestens jedoch 5 Arbeitstage vor Beginn der Arbeiten	Anteil (in %) der Einhaltung	
5.7 (g) Ablesung der Messeinrichtungen		
5.7.1 vorangekündigte Ablesungen durch den Netzbuzzer	Anzahl	
5.7.2 vorangekündigte Ablesungen durch Fremdfirmen im Auftrag des Netzbuzzers	Anzahl	
5.7.3 Ablesestichproben ohne Vorankündigung durch den Netzbuzzer gem. Pkt. XV Abs. (9) AB-VN	Anzahl	

5.8 (h) Behebung von Störungen iSD ÖVGW Richtlinie G5		
5.8.1 Anzahl der behobenen Störungen im Verteilernetz	Anzahl	
5.8.2 davon Störungen, die eine Versorgungsunterbrechung für Kunden zur Folge hatten	Anzahl	
5.9 (i) Behebung von Gebrechen iSD ÖVGW Richtlinie G5		
5.9.1 Anzahl der behobenen Gebrechen im Verteilernetz	Anzahl	
5.9.2 davon Gebrechen, die eine Versorgungsunterbrechung für Kunden zur Folge hatten	Anzahl	
6. Kenngröße gem. XII Abs. 3 (b) AB-VN - Kundenanfragen zu Netzrechnungen		
6.1 Anzahl der Kundenanfragen zu Netzrechnungen	Anzahl	
7. Kenngrößen gem. XII Abs. 3 (c) AB-VN - Netzrechnungskorrekturen		
7.1 Gesamtzahl der gelegten Netzrechnungen	Anzahl	
davon auf Basis von:		
7.1.1 Zahlerablesungen durch den Netzbetreiber	Anzahl	
7.1.2 Zahlerablesungen durch die Kunden (Selbstablesung)	Anzahl	
7.1.3 rechnerischer Verbrauchsermittlung durch den Netzbetreiber	Anzahl	
7.2 Anzahl der durchgeföhrten Netzrechnungskorrekturen , deren Mangel im Bereich des Verteilernetzbetreibers begründet liegt	Anzahl	
davon betroffen waren Netzrechnungen auf Basis von:		
7.2.1 Zahlerablesungen durch Netzbetreiber	Anzahl	
7.2.2 Zahlerablesungen durch Kunden (Selbstablesung)	Anzahl	
7.2.3 rechnerische Verbrauchsermittlung durch Netzbetreiber	Anzahl	
7.3 durchschnittliche Dauer für die Bearbeitung von Rechnungskorrekturen	Dauer (in Tagen)	
8. Kenngrößen gem. XII Abs. 3 (d) AB-VN - nicht vorangekündigte Versorgungsunterbrechungen		
8.1 Anzahl der nicht vorangekündigten Versorgungsunterbrechungen auf der Netzebene 2	Anzahl	
8.1.1 davon Anzahl der Versorgungsunterbrechungen, deren Ursache nicht im Wirkungsbereich des Verteilernetzbetreibers begründet liegt	Anzahl	
8.1.1.1 Anzahl der insgesamt betroffenen Netzbewerter (zählpunktsgenau)	Anzahl	
8.1.1.2 Gesamtdauer der Versorgungsunterbrechungen aller betroffenen Netzbewerter (zählpunktsgenau)	Dauer (in Stunden)	
8.1.2 davon Anzahl der Versorgungsunterbrechungen, deren Ursache im Wirkungsbereich des Verteilernetzbetreibers begründet liegt	Anzahl	
8.1.2.1 Anzahl der insgesamt betroffenen Netzbewerter (zählpunktsgenau)	Anzahl	
8.1.2.2 Gesamtdauer der Versorgungsunterbrechungen aller betroffenen Netzbewerter (zählpunktsgenau)	Dauer (in Stunden)	
8.2 Anzahl der nicht vorangekündigten Versorgungsunterbrechungen auf der Netzebene 3	Anzahl	
8.2.1 davon Anzahl der Versorgungsunterbrechungen, deren Ursache nicht im Wirkungsbereich des Verteilernetzbetreibers begründet liegt	Anzahl	
8.2.1.1 Anzahl der insgesamt betroffenen Netzbewerter (zählpunktsgenau)	Anzahl	
8.2.1.2 Gesamtdauer der Versorgungsunterbrechungen aller betroffenen Netzbewerter (zählpunktsgenau)	Dauer (in Stunden)	
8.2.2 davon Anzahl der Versorgungsunterbrechungen, deren Ursache im Wirkungsbereich des Verteilernetzbetreibers begründet liegt	Anzahl	
8.2.2.1 Anzahl der insgesamt betroffenen Netzbewerter (zählpunktsgenau)	Anzahl	
8.2.2.2 Gesamtdauer der Versorgungsunterbrechungen aller betroffenen Netzbewerter (zählpunktsgenau)	Dauer (in Stunden)	
9. Kenngrößen gem. XII Abs. 3 (e) AB-VN - Beantwortung Netzzutrittsanträge		
9.1 Durchschnittliche Dauer der Beantwortung von schriftlichen Netzzutrittsanträgen gemäß III Abs.1 AB-VN gesamt	Dauer (in Tagen)	
9.1.1 Durchschnittliche Dauer der Beantwortung von schriftlichen Netzzutrittsanträgen gemäß III Abs. 1 AB-VN von Entnehmern	Dauer (in Tagen)	
9.1.2 Durchschnittliche Dauer der Beantwortung von schriftlichen Netzzutrittsanträgen gemäß III Abs. 1 AB-VN von Einspeisern	Dauer (in Tagen)	
10. Kenngröße gem. XII Abs. 3 (f) AB-VN - Dauer Kostenvoranschläge		
10.1 Durchschnittliche Dauer für die Beantwortung von schriftlichen Ansuchen um Erstellung von Kostenvoranschlägen gemäß III Abs. 4 AB-VN	Dauer (in Tagen)	

ANHANG 3b – Fragebogen für das Kalenderjahr 2010

!! MUSTER zur Information !!

Bitte verwenden und returnieren Sie die Excel-Fassung des Fragebogens!
 (Link: <http://www.e-control.at/de/marktteilnehmer/erhebungen/erhebungen-zur-qualitaet-der-netzdienstleistung>)

QUALITÄT DER NETZDIENSTLEISTUNG

Jahreserhebung bei Gasverteilernetzbetreibern

zur Erfassung der erforderlichen Daten zur Überprüfung der Einhaltung der in den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen (AB-VN) festgelegten Standards (§ 24 Abs. 1 Z 17 GWG)

1. Netzbetreiber	
Firma	
Sachbearb.	
Telefon	
E-Mail	

2. Kalenderjahr (alle Angaben gelten für das Kalenderjahr bzw. den Erhebungszeitraum)		2010
Erhebungszeitraum	von	01.01.2010
	bis	31.12.2010

3. Gesamtzahl der Zählpunkte je Netzebene	
3.1 Netzebene 2	Anzahl
3.2 Netzebene 3	Anzahl

4. Allgemeines	
4.1 Wie wird die Österreichweite Gasnotrufnummer 128 veröffentlicht? (vgl. XII Abs. 1 (j) AB-VN)	
4.1.1 Rechnung	Ja / Nein
4.1.2 Homepage	Ja / Nein
4.1.3 Kundenzeitschrift	Ja / Nein
4.1.4 Sonstiges Kundeninformationsmaterial	Ja / Nein
4.2 Wird den Netzbetreibern einmal jährlich ein Informationsblatt über die Qualitätsstandards gem. XII Abs. 1 AB-VN übermittelt? (vgl. XII Abs. 2 AB-VN) Wenn ja, in welcher Form?	Ja / Nein
4.2.1 Anlage zur Jahresabrechnung	Ja / Nein
4.2.2 Anlage zur Kundenzeitschrift	Ja / Nein
4.2.3 Anlage zu sonstigem Kundeninformationsmaterial	Ja / Nein
4.2.4 Veröffentlichung auf Homepage	Ja / Nein

5. Kenngrößen gem. XII Abs. 4 (a) AB-VN - Anteil der Einhaltung der Standards in XII Abs. 1 (a) - (i)	
5.1 (a) Reaktion auf Netzzutritts- und Netzzugangsanträge sowie Kostenvoranschläge	
5.1.1 Reaktion auf Netzzutrittsanträge innerhalb von 10 Arbeitstagen	Anteil (in %) der Einhaltung
5.1.2 Beantwortung von Netzzugangsanträgen innerhalb von 10 Arbeitstagen	Anteil (in %) der Einhaltung
5.1.3 Reaktion auf Ansuchen um Kostenvoranschläge innerhalb von 10 Arbeitstagen	Anteil (in %) der Einhaltung
5.2 (b) Einhaltung der in Abhängigkeit von der Gaszählertypen festgelegten Fristen bei der Aktivierung eines inaktiven Anschlusses	Anteil (in %) der Einhaltung
5.3 (c) Durchführung der Endabrechnung innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses	Anteil (in %) der Einhaltung
5.4 (d) Angebot zur Wiederaufnahme der Belieferung eines Netzbewohners nach Unterbrechung infolge Zahlungsverzug, nach nachgewiesener Einzahlung der offenen Forderung, innerhalb eines Arbeitstages	Anteil (in %) der Einhaltung
5.5 (e) Einhaltung der mit dem Netzbewohner vereinbarten Zeitfenster von 2 Stunden oder einvernehmliche Vereinbarung eines Ersatztermins	Anteil (in %) der Einhaltung
5.6 (f) Verständigung der betroffenen Netzbewohner über geplante betriebsnotwendige Versorgungsunterbrechungen und deren voraussichtliche Dauer rechtzeitig, mindestens jedoch 5 Arbeitstage vor Beginn der Arbeiten	Anteil (in %) der Einhaltung
5.7 (g) Ablesung der Messeinrichtungen	
5.7.1 vorangekündigte Ablesungen durch den Netzbetreiber	Antzahl
5.7.2 vorangekündigte Ablesungen durch Fremdfirmen im Auftrag des Netzbetreibers	Antzahl
5.7.3 Ablesestichproben ohne Vorankündigung durch den Netzbetreiber gem. Pkt. XIV Abs. (9) AB-VN	Antzahl
5.8 (h) Behebung von Störungen iSd ÖVGW Richtlinie G5	
5.8.1 Anzahl der behobenen Störungen im Verteilernetz	Antzahl

5.8.2 davon Störungen, die eine Versorgungsunterbrechung für Kunden zur Folge hatten	Anzahl	
5.9 (i) Behebung von Gebrechen iSd ÖVGW Richtlinie G5	Anzahl	
5.9.1 Anzahl der behobenen Gebrechen im Verteilernetz	Anzahl	
5.9.2 davon Gebrechen, die eine Versorgungsunterbrechung für Kunden zur Folge hatten	Anzahl	
6. Kenngröße gem. XII Abs. 4 (d) AB-VN - Kundenanfragen zu Netzrechnungen		
6.1 Anzahl der Kundenanfragen zu Netzrechnungen	Anzahl	
7. Kenngrößen gem. XII Abs. 4 (b) AB-VN - Netzrechnungskorrekturen		
7.1 Gesamtzahl der gelegten Netzrechnungen	Anzahl	
davon auf Basis von:		
7.1.1 Zählerablesungen durch den Netzbetreiber	Anzahl	
7.1.2 Zählerablesungen durch die Kunden (Selbstablesung)	Anzahl	
7.1.3 rechnerischer Verbrauchsermittlung durch den Netzbetreiber	Anzahl	
7.2 Anzahl der durchgeführten Netzrechnungskorrekturen, deren Mangel im Bereich des Verteilernetzbetreibers begründet liegt	Anzahl	
davon betroffen waren Netzrechnungen auf Basis von:		
7.2.1 Zählerablesungen durch Netzbetreiber	Anzahl	
7.2.2 Zählerablesungen durch Kunden (Selbstablesung)	Anzahl	
7.2.3 rechnerische Verbrauchsermittlung durch Netzbetreiber	Anzahl	
7.3 durchschnittliche Dauer für die Bearbeitung von Rechnungskorrekturen	Dauer (in Tagen)	
8. Kenngrößen gem. XII Abs. 4 (c) AB-VN - nicht vorangekündigte Versorgungsunterbrechungen		
8.1 Anzahl der nicht vorangekündigten Versorgungsunterbrechungen auf der Netzebene 2	Anzahl	
8.1.1 davon Anzahl der Versorgungsunterbrechungen, deren Ursache <u>nicht</u> im Wirkungsbereich des Verteilernetzbetreibers begründet liegt	Anzahl	
8.1.1.1 Anzahl der insgesamt betroffenen Netzbenutzer (zählpunktsgenau)	Anzahl	
8.1.1.2 Gesamtdauer der Versorgungsunterbrechungen aller betroffenen Netzbenutzer (zählpunktsgenau)	Dauer (In Stunden)	
8.1.2 davon Anzahl der Versorgungsunterbrechungen, deren Ursache im Wirkungsbereich des Verteilernetzbetreibers begründet liegt	Anzahl	
8.1.2.1 Anzahl der insgesamt betroffenen Netzbenutzer (zählpunktsgenau)	Anzahl	
8.1.2.2 Gesamtdauer der Versorgungsunterbrechungen aller betroffenen Netzbenutzer (zählpunktsgenau)	Dauer (In Stunden)	
8.2 Anzahl der nicht vorangekündigten Versorgungsunterbrechungen auf der Netzebene 3	Anzahl	
8.2.1 davon Anzahl der Versorgungsunterbrechungen, deren Ursache <u>nicht</u> im Wirkungsbereich des Verteilernetzbetreibers begründet liegt	Anzahl	
8.2.1.1 Anzahl der insgesamt betroffenen Netzbenutzer (zählpunktsgenau)	Anzahl	
8.2.1.2 Gesamtdauer der Versorgungsunterbrechungen aller betroffenen Netzbenutzer (zählpunktsgenau)	Dauer (In Stunden)	
8.2.2 davon Anzahl der Versorgungsunterbrechungen, deren Ursache im Wirkungsbereich des Verteilernetzbetreibers begründet liegt	Anzahl	
8.2.2.1 Anzahl der insgesamt betroffenen Netzbenutzer (zählpunktsgenau)	Anzahl	
8.2.2.2 Gesamtdauer der Versorgungsunterbrechungen aller betroffenen Netzbenutzer (zählpunktsgenau)	Dauer (In Stunden)	
9. Kenngrößen gem. XII Abs. 4 (a) AB-VN - Beantwortung Netzzutrittsanträge		
9.1 Durchschnittliche Dauer der Beantwortung von schriftlichen Netzzutrittsanträgen gemäß III Abs. 1 AB-VN gesamt	Dauer (In Tagen)	
9.1.1 Durchschnittliche Dauer der Beantwortung von schriftlichen Netzzutrittsanträgen gemäß III Abs. 1 AB-VN von Entnehmern	Dauer (In Tagen)	
9.1.2 Durchschnittliche Dauer der Beantwortung von schriftlichen Netzzutrittsanträgen gemäß III Abs. 1 AB-VN von Einspeisern	Dauer (In Tagen)	
10. Kenngröße gem. XII Abs. 4 (a) AB-VN - Dauer Kostenvoranschläge		
10.1 Durchschnittliche Dauer für die Beantwortung von schriftlichen Ansuchen um Erstellung von Kostenvoranschlägen gemäß III Abs. 4 AB-VN	Dauer (In Tagen)	
11. Kenngrößen gem. XII Abs. 3 (a) - (c) AB-VN - Kundenbefragungen		
11.1 Durchgeführte Kundenbefragungen zur Erhebung der Zufriedenheit des Netzbewerbers mit der vom Verteilernetzbetreiber erbrachten Dienstleistung gemäß XII Abs. 3 AB-VN	Anzahl	

ANHANG 4a – Veröffentlichung der ÖVGW für das KJ 2009

ÖVGW - Themen - Veröffentlichungen

Page 1 of 1

Kontakt News Presse-Info Publikationen Links Suche

DIE VEREINIGUNG

FACHBEREICH
GAS

FACHBEREICH
WASSER

ZERI

[Zertifizierung : Gasnetzbetreiber : Veröffentlichungen](#)

Veröffentlichungen

Veröffentlichung gemäß den Bedingungen für den Netzzugang zu Verteilerleitungen (Allgemeine Verteilernetzbedingungen) 2006.

Gemäß Kap. XII Abs (4) der Allgemeinen Verteilernetzbedingungen kann die ÖVGW für jene Unternehmen, die gemäß der ÖVGW PV 200 zertifiziert sind, die Veröffentlichung der in Kap. XII Abs (3) geforderten Kenngrößen der Allgemeinen Verteilernetzbedingungen übernehmen.

Derzeit hat die ÖVGW diese Veröffentlichung für die folgenden zertifizierten Verteilernetzbetreiber übernommen:

- BEGAS Burgenländische Erdgasversorgungs AG
- Elektrizitätswerk Wels Aktiengesellschaft Gaswerk
- Energie Graz GmbH & Co KG
- EVN Netz GmbH
- Gasnetz Steiermark GmbH
- KELAG Netz GmbH
- Linz Gas Netz GmbH
- Oberösterreichische Ferngas Netz GmbH
- Salzburg Netz GmbH
- Stadtwerke BREGENZ GmbH
- Stadtwerke Kapfenberg GmbH
- Stadtwerke Leoben Gasversorgung
- VEG Vorarlberger Erdgas GmbH
- WIEN ENERGIE Gasnetz GmbH

[Veröffentlichung der Daten 2009 gemäß Abs \(3\) als Download >>](#)



**Daten der gemäß ÖVGW PV 200 zertifizierten
– auf der ÖVGW-Homepage angeführten – Gasnetzbetreiber**

Veröffentlichung gemäß AVNB 2006, Kap XII (3)



Anforderungen	Bekanntgabe durch ÖVGW
XII (3) (a) Anteil (in %) der Einhaltung der in Abs (1) lit (a) bis (i) genannten Standards	Zum Nachweis der Erfüllung der Qualitätsanforderungen gemäß Kap. XII (3) (a) können wir mitteilen, dass gemäß der Angaben der bereits nach ÖVGW PV 200 zertifizierten Unternehmen entsprechende Prozesse implementiert sind und daher grundsätzlich von einer Erfüllung der Qualitätsanforderungen ausgegangen werden kann. Die Überprüfung im Zuge der Zertifizierung wird nach Implementierung der Anforderungen in die PV 200 regelmäßig erfolgen.
XII (3) (b) Anzahl der Kundenanfragen zu Netzrechnungen	Kundenanfragen
XII (3) (c) Anzahl der durchgeführten Netzrechnungskorrekturen, deren Mangel im Bereich des Verteilernetzbetreibers begründet liegt inklusive Prozentwert bezogen auf die Gesamtzahl der gelegten Rechnungen und der Art der Ablesung (z.B. Selbstablesung) sowie durchschnittliche Dauer der Beantwortung von Rechnungskorrekturen	Netzrechnungskorrekturen für Selbstableser Netzrechnungskorrekturen für Netzbetreiber-Ablesung Durchschnittliche Dauer der Beantwortung
XII (3) (d) Anzahl der nicht vorverständigten Versorgungsunterbrechungen im Netz des Verteilernetzbetreibers, deren Dauer, die Anzahl der betroffenen Netzbetreiber, die Netzebenen sowie die Ursache der Unterbrechung getrennt nach Eigen- oder Fremdverschulden	nicht vorverständigte Versorgungsunterbrechungen im Netz des Verteilernetzbetreibers Dauer (Summe)
XII (3) (e) durchschnittliche Dauer der Beantwortung von schriftlichen Netzzutrittsanträgen gemäß III unterteilt nach Entnehmern und Einspeisern	Anzahl der betroffenen Netzbetreuer (Summe) fremdverursacht (Netzebene 2) fremdverursacht (Netzebene 3)
XII (3) (f) durchschnittliche Dauer für die Beantwortung von schriftlichen Ansuchen um Erstellung von Kostenvoranschlägen.	Entnehmer Einspeiser Dauer Erstellung Kostenvoranschläge

ANHANG 4b – Veröffentlichung der ÖVGW für das KJ 2010





Kontakt
News
Presse-Info
Publikationen
Links
Suche
Site-Map
English Summary

DIE VEREINIGUNG
FACHBEREICH GAS
FACHBEREICH WASSER
ZERTIFIZIERUNG
SCHULUNG UND VERANSTALTUNG

[Zertifizierung](#) : [Gasnetzbetreiber](#) : [Veröffentlichungen](#)

ÖVGW ZERTIFIZIERUNG

- [Was ist Zertifizierung?](#)
- [ÖVGW-ZERTIFIZIERUNGSSTELLE](#)
- [Über uns](#)
- [Zertifizierungsausschüsse](#)
- [Kooperationen](#)
- [Jahresrückblick](#)

ÖVGW-QUALITÄTSMARKE

- [Info-Folder](#)
- [Antrag/Gebühren](#)
- [ÖVGW-Prüfstellen](#)
- [Zertifizierte Produkte](#)

CE-ZEICHEN

- [CE-Gasgeräteliste](#)
- [Anträge/Gebühren](#)

WASSERMEISTER

- [Zertifizierte WM](#)
- [Schulungen](#)
- [Anträge/Gebühren](#)

GASNETZBETREIBER

- [Zertifizierte GNB](#)
- [Antrag/Gebühren](#)
- [Veröffentlichungen](#)

[FÜR ÖVGW-MITGLIEDER >>](#)

[FÜR AUSSCHUSS-MITGLIEDER >>](#)

Veröffentlichungen

Veröffentlichung gemäß den Bedingungen für den Netzzugang zu Verteilerleitungen (Allgemeine Verteilernetzbedingungen) 2006.

Gemäß Kap. XII Abs (4) der Allgemeinen Verteilernetzbedingungen kann die ÖVGW für jene Unternehmen, die gemäß der ÖVGW PV 200 zertifiziert sind, die Veröffentlichung der in Kap. XII Abs (3) geforderten Kenngrößen der Allgemeinen Verteilernetzbedingungen übernehmen.

Derzeit hat die ÖVGW diese Veröffentlichung für die folgenden zertifizierten Verteilernetzbetreiber übernommen:

- BEGAS Burgenländische Erdgasversorgungs AG
- Elektrizitätswerk Wels Aktiengesellschaft Gaswerk
- Energie Graz GmbH & Co KG
- EVN Netz GmbH
- Gasnetz Steiermark GmbH
- KELAG Netz GmbH
- Linz Gas Netz GmbH
- Oberösterreichische Ferngas Netz GmbH
- Salzburg Netz GmbH
- Stadtwerke BREGENZ GmbH
- Stadtwerke Kapfenberg GmbH
- Stadtwerke Leoben Gasversorgung
- VEG Vorarlberger Erdgas GmbH
- WIEN ENERGIE Gasnetz GmbH

Veröffentlichung der Daten 2010 gemäß Abs (3) als [Download >>](#)





**Daten der gemäß ÖVGW PV 200 zertifizierten
- auf der ÖVGW-Homepage angeführten -
Gasnetzbetreiber**



Veröffentlichung gemäß AVNB 2006,
Kap. XII (3) [2006] bzw Kap. XII (4) [2009]

Anforderungen	Bekanntgabe durch ÖVGW		
XII (3) (a) [2006] bzw. XII (4) (a) [2009]	Anteil (in %) der Einhaltung der in Abs (1) lit (a) bis (i) bzw. Abs (1) lit (a) bis (g) genannten Standards	Zum Nachweis der Erfüllung der Qualitätsanforderungen können wir mitteilen, dass gemäß der Angaben der bereits nach ÖVGW PV 200 zertifizierten Unternehmen entsprechende Prozesse implementiert sind und daher von einer Erfüllung der Qualitätsanforderungen ausgegangen werden kann.	
XII (4) (d) [2009]	statistische Auswertung der eingelangten Kundenanfragen und - rückmeldungen (Abs (1) (k)) hinsichtlich Anfragen zu Nettrechnungen und Anfragen zum Gasanschluss (Netzzutritt, Netzzugang)	Kundenanfragen	191.153 Anfragen
XII (3) (b) [2006]	Anzahl der Kundenanfragen zu Nettrechnungen	Anzahl der Anfragen zum Gasanschluss (Netzzutritt, Netzzugang)	10.551
XII (4) (d) [2009]	statistische Auswertung der eingelangten Kundenanfragen und - rückmeldungen (Abs (1) (k)) hinsichtlich Anfragen zu Nettrechnungen und Anfragen zum Gasanschluss (Netzzutritt, Netzzugang)	Netzrechnungskorrekturen für Selbstableser	0,9 Prozent
XII (3) (c) [2006]	VARIANTE 1 Anzahl der durchgeführten Netzrechnungskorrekturen, deren Mangel im Bereich des Verteilernetzbetreibers begründet liegt inklusive Prozentwert bezogen auf die Gesamtzahl der gelegten Rechnungen und der Art der Ablesung (z.B. Selbstablesung) sowie durchschnittliche Dauer der Beantwortung von Rechnungskorrekturen	Netzrechnungskorrekturen für Netzbetreiber-Ablesung	0,7 Prozent
XII (4) (b) [2009]	VARIANTE 2 Anzahl der durchgeführten Netzrechnungskorrekturen inklusive Prozentwert bezogen auf die Gesamtzahl der gelegten Rechnungen	Durchschnittliche Dauer der Beantwortung	1,2 Arbeitstage
XII (4) (c) [2009]	Netzebene 1 Anzahl der nicht vorverständigen Versorgungsunterbrechungen im Netz des Verteilernetzbetreibers, deren Dauer, die Anzahl der betroffenen Netzbenutzer, die Netzebenen sowie die Ursache der Unterbrechung getrennt nach Eigen- oder Fremdverschulden	Summe Netzrechnungskorrekturen	0,7 Prozent
XII (3) (d) [2006]		Summe Gesamtanzahl der gelegten Rechnungen	981.425
XII (4) (c) [2009]	Netzebene 2 Anzahl der nicht vorverständigen Versorgungsunterbrechungen im Netz des Verteilernetzbetreibers, deren Dauer, die Anzahl der betroffenen Netzbenutzer, die Netzebenen sowie die Ursache der Unterbrechung getrennt nach Eigen- oder Fremdverschulden	nicht vorverständige Versorgungsunterbrechungen im Netz des Verteilernetzbetreibers	1 Unterbrechungen
XII (3) (d) [2006]		Dauer (Summe)	18 Stunden
XII (4) (c) [2009]	Netzebene 3 Anzahl der nicht vorverständigen Versorgungsunterbrechungen im Netz des Verteilernetzbetreibers, deren Dauer, die Anzahl der betroffenen Netzbenutzer, die Netzebenen sowie die Ursache der Unterbrechung getrennt nach Eigen- oder Fremdverschulden	Anzahl der betroffenen Netzbenutzer (Summe)	— Netzbenutzer
XII (3) (d) [2006]		fremdverursacht (Netzebene 1)	1 Unterbrechungen
XII (3) (e) [2006]	durchschnittliche Dauer der Beantwortung von schriftlichen Netzzutrittsanträgen gemäß III unterteilt nach Entnehmern und Einspeisern	nicht vorverständige Versorgungsunterbrechungen im Netz des Verteilernetzbetreibers	188 Unterbrechungen
XII (3) (f) [2006]	durchschnittliche Dauer für die Beantwortung von schriftlichen Ansuchen um Erstellung von Kostenvoranschlägen.	Dauer (Summe)	288 Stunden
	Ergebnisse der statistischen Auswertung der gem. Abs (3) durchgeführten Kundenbefragungen	Anzahl der betroffenen Netzbenutzer (Summe)	865 Netzbenutzer
XII (4) (e) [2009]	Qualität der Kundenberatung und des Kundenkontakts	fremdverursacht (Netzebene 2)	2 Unterbrechungen
	Transparenz der vom Verteilernetzbetreiber angebotenen Dienstleistung	nicht vorverständige Versorgungsunterbrechungen im Netz des Verteilernetzbetreibers	904 Unterbrechungen
	Einhaltung von Terminen und Fristen durch den Verteilernetzbetreiber	Dauer (Summe)	4.881 Stunden
		Anzahl der betroffenen Netzbenutzer (Summe)	5.037 Netzbenutzer
		fremdverursacht (Netzebene 3)	316 Unterbrechungen
		Entnehmer	9,0 Arbeitstage
		Einspeiser	10,0 Arbeitstage
		Dauer Erstellung Kostenvoranschläge	8,7 Arbeitstage
		Beurteilung Note lit. (a) (Schulnotensystem)	1,2
		Beurteilung Note lit. (b) (Schulnotensystem)	1,4
		Beurteilung Note lit. (c) (Schulnotensystem)	1,2