

E-Control: Mehr Information und Transparenz für Gaskunden

Österreichweit verpflichtende Qualitätsstandards für Gasnetzbetreiber

Gaskunden können sich auf Verbesserungen freuen: Mit Beginn des nächsten Jahres gelten verpflichtende Qualitätsstandards für Gasnetzbetreiber. Die einheitlichen Regelungen bringen den Kunden eine bessere Information, mehr Transparenz und mehr Rechte.

Wien (6. Juni 2012) Für Gasnetzbetreiber gibt es künftig verpflichtende Qualitätsstandards. „Die Dienstleistungsqualität der Gasnetzbetreiber war schon jetzt auf einem guten Niveau. Trotzdem war es uns wichtig, die Regelungen noch verbindlicher zu gestalten“, erläutert Martin Graf, Vorstand des Energieregulators E-Control. „Kunden bekommen zukünftig die Dienstleistungen des Gasnetzbetreibers auf Basis festgelegter Qualitätsstandards. Damit werden die Rechte der Konsumenten entscheidend gestärkt. Die verpflichtenden Qualitätsstandards bei der technischen Qualität der Versorgungsleistung des Netzbetreibers sind auch ein wichtiger Beitrag zur Versorgungssicherheit für alle 1,3 Millionen Gaskunden“, betont Graf. Die Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung der E-Control wurde am 25. Mai 2012 vom Vorstand der E-Control Austria beschlossen, die Bestimmungen gelten ab 1. Jänner 2013.

Rechnungen müssen verständlich sein

Die neuen Regelungen bringen den Kunden bessere Information, mehr Transparenz und mehr Rechte. „Rechnungen müssen auf Anhieb verständlich und verrechnungsrelevante Daten für alle Kunden abrufbar sein“, nennt Walter Boltz, Vorstand der Energie-Control, zwei Beispiele. Alle Gasnetzbetreiber müssen sich künftig an einheitliche Fristen halten. Kunden, die eine Anfrage oder Beschwerde an den Gasnetzbetreiber richten, müssen innerhalb von fünf Tagen eine Antwort erhalten. Nach erfolgter Ablesung müssen die Kunden binnen 15 Tagen ab Ende der Abrechnungsperiode die Rechnung erhalten. Auch wichtige Informationen, etwa über

die Gasnotrufnummer (128) und Verhaltensregeln bei Gasgeruch, müssen den Kunden zur Verfügung gestellt werden.

Österreichweit einheitliche Standards

Bisher gab es bei vielen Dienstleistungen der Gasnetzbetreiber zum Teil große Unterschiede. „Mit den verpflichtenden Qualitätsstandards werden die Regelungen nun österreichweit vereinheitlicht“, so Boltz. Es sei beispielsweise nicht einzusehen gewesen, warum ein Gaskunde in einem bestimmten Bundesland seinen Zählerstand bei Selbstablesung online bekannt geben kann, in einem anderen Bundesland aber nicht. Mit der neuen Verordnung müssen alle Gasnetzbetreiber künftig die gleichen Standards anbieten. Bei Terminvereinbarungen, etwa für Reparaturen oder Ablesungen, muss hinkünftig ein zweistündiges Zeitfenster angeboten werden.

Regelung betrifft Netzbetreiber

Die neue Verordnung betrifft ausschließlich die Gasnetzbetreiber. Im Unterschied zu den Gaslieferanten, die jeder Kunde seit der Liberalisierung des Gasmarktes 2002 frei wählen kann, handelt es sich bei den Gasnetzbetreibern um natürliche Monopole. Der Netzbetreiber bleibt für Kunden immer derselbe, er kann nicht frei gewählt werden.

Weitere Informationen:

E-Control

Mag. Bettina Ometzberger

Tel.: +43-1-24 7 24-202

www.e-control.at

Twitter: www.twitter.com/energiecontrol

Facebook: www.facebook.com/energie.control