E-CONTROL
Unsere Energie gehört der Zukunft.

BERICHT ZUR KOMMERZIELLEN QUALITÄT DER GAS–VERTEILERNETZBETREIBER 2023
BERICHTSJAHR 2022

UNSERE ENERGIE GARANTIERT QUALITÄTS-STANDARDS.

www.e-control.at

Bericht zur kommerziellen Qualität der Gas–Verteilernetzbetreiber 2023

Berichtsjahr 2022

Inhalt

1. Übersicht ... 3
2. Rechtlicher Hintergrund ... 6
3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkundinnen und Endkunden ... 8
4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkundinnen und Endkunden ... 11
   4.1 Netzzutritt ... 11
   4.2 Netzzugang ... 11
   4.3 Anfragen und Beschwerden ... 11
5. Kundeninformation ... 12
   5.1 Sicherheit ... 12
   5.2 Selbstablesung und verrechnungsrelevante Daten ... 12
   5.3 Information über kommerzielle Qualität ... 12
6. Termin- und Fristeneinhaltung ... 14
   6.1 Rechnungen ... 14
   6.2 Abschaltungen und Wiederherstellungen ... 14
   6.3 Ablesungen ... 14
   6.4 Termineinhaltungen ... 14
7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen ... 16

1. Übersicht

Die E-Control erhebt jährlich Kennzahlen, um die kommerzielle Qualität bei den Verteilernetzbetreibern zu beurteilen. Im Rahmen dieser Erhebung und Analyse werden gemäß der Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung (in Folge GNDQ-V) insgesamt 28 bestehende Anforderungen an die kommerzielle Qualität der Verteilernetzbetreiber für das Berichtsjahr 2022 betrachtet.

Unter kommerzieller Qualität werden Gütekriterien in den Dimensionen Netzzutritt, Netzzugang, Rechnungslegung, Abschaltungen und Wiederherstellungen, Zählerstandsermittlung, Termineinhaltung, Kundeninformation und Beschwerdemanagement sowie Sicherheit verstanden. 21 Verteilernetzbetreiber – und somit alle betroffenen Gas-Verteilernetzbetreiber – meldeten der E-Control bis Ende der 2. und letzten Mahnfrist für die Meldung der Daten am 12.5.2023 entsprechende Daten. Ein Gas-Verteilernetzbetreiber (Gas Connect Austria GmbH) betreibt allerdings nur so wenige Zählpunkte bei Nicht-Haushalten, dass eine Betrachtung der kommerziellen Qualität keinen Sinn ergab.

Insgesamt wurden Angaben von 20 Gas-Verteilernetzbetreibern zur kommerziellen Qualität betrachtet. Dadurch gab es 20 x 28 = 560 „Unternehmensstandards“ zu überprüfen, von denen lediglich 1, oder 0,2 %, nicht im erforderlichen Ausmaß erfüllt wurden. Eine solche Nichterfüllung lag dann vor, wenn ein Verteilernetzbetreiber in weniger als 95% der Fälle die geforderte Qualität einhielt – oder umgekehrt, ein Standard gilt als erfüllt, falls er in 95% oder mehr aller Fälle eingehalten wurde (vgl. Abbildung 1).

Abbildung 1: Erfüllung von 28 kommerziellen Qualitätsstandards durch Gas-Verteilernetzbetreiber, 2022

Quelle: E-Control. Stand: 26.06.2023

Wie erwähnt wurden von 560 „Unternehmens-Standards“ (20 Gas-Verteilernetzbetreiber haben jeweils 28 Standards einzuhalten) insgesamt 558 erfüllt und 1 nicht erfüllt. Von 20 Gas-Verteilernetzbetreibern erfüllten damit 19 Unternehmen sämtliche hier betrachteten Standards. Insgesamt entsprachen diese Ergebnisse einem Erfüllungsgrad von 99,8 % aller Unternehmens-Standards der kommerziellen Qualität der österreichischen Gas-Verteilernetzbetreiber im Jahr 2022 (vgl. dazu 98,2% in 2021 und 99,8% in 2020).

Die Nichterfüllung eines Standards ging auf Wiener Netze GmbH zurück.

Wiener Netze GmbH ist der größte Verteilernetzbetreiber in Österreich gemessen an der Anzahl der Zählpunkte. Nach mehreren Nicht-Erfüllungen im Bereich Rechnungslegung aufgrund einer Systemumstellung („Ablöse MSCONS“) im Jahr 2021, wurden 2022 eine größere Anzahl von Rechnungskorrekturen verspätet an die Netzbenutzer:innen übermittelt.

Um Nichterfüllungen von Standards (entspricht einem Erfüllungsgrad von weniger als 95%) besser beurteilen zu können, wurden diese weiters in drei Kategorien unterteilt. Nichterfüllungen wurden als *gravierend* angesehen, wenn Standards einen Erfüllungsgrad von weniger als 70% aufweisen und/oder Notwendigkeiten nicht zur Verfügung stehen. Nichterfüllungen wurden als *deutlich* bezeichnet, wenn sie eine Zielerreichung von 70 bis 90% aufweisen.

Zusammenfassend betrachtet konnten Gas-Verteilernetzbetreiber in Österreich für das Jahr 2022 beinahe alle Anforderungen an die kommerzielle Qualität erfüllen. In Tabelle 1 werden die Detailergebnisse zur Erfüllung der Standards der kommerziellen Qualität in Zahlen zusammengefasst.

Tabelle 1: Kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Zahlen, 2022

Kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Zahlen 2022			
Zählpunkte	**Anzahl**		
Netzebene 3	1.264.969		
Netzebene 2	371		
Standard	**Anzahl gesamt**	**Anzahl nicht erfüllt**	**Erfüllungs-grad (%)**
Netzzutritt-Reaktion auf Anträge (NE3)	3.045	73	98
Netzzutritt-Reaktion auf Anträge (NE2)	6	0	100
Netzzugang-Reaktion auf Anträge	118.358	20	100
Netzzugang-Zählereinbau (G 2,5-6)	5.687	14	100
Netzzugang-Zählereinbau (sonstige)	611	18	97
Netzzugang-Zählereinbau (LPZ)	34	0	100
Netzzugang-Inbetriebnahme (allgemein)	28.486	236	99
Netzzugang-Inbetriebnahme (Grundversorgung)	6	0	100
Rechnungslegung-Rechnungen an Netzbenutzer	363.044	1.507	100
Rechnungslegung-Rechnungen an Versorger	1.184.290	13.521	99
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Netzbenutzer)	15.154	331	98
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Versorger)	31.499	495	98
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Netzbenutzer)	45.994	405	99
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Versorger)	140.913	2.542	98
Rechnungslegung-Rechnungskorrekturen	42.470	5.928	86
Abschaltungen-Zeitpunkt	2.651	0	100
Abschaltungen-Wiederherstellungen	394	0	100
Abschaltungen-Barzahlung (Möglichkeit)	alle		100
Zählerstand-Ablesung	342.359		100
Zählerstand-Selbstablesung (Möglichkeit)	alle		100
Termineinhaltung	179.799	1.464	99
Kundeninformation-Reaktion (Anfragen und Beschwerden)	374.351	3.804	99
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Verfügbarkeit)	alle		100
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Übermittlung)	188.390	61	100
Kundeninformation-Informationsübermittlung (Möglichkeit)	alle		100
Kundeninformation-Kennzahlveröffentlichung	alle		100
Gasnotrufnummer	Alle		100
Sicherheitszertifikat	Alle		100

Quelle: E-Control. Stand: 26.06.2023

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

2. Rechtlicher Hintergrund

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

Im Jahr 2022 waren in Österreich insgesamt 21 Gas-Verteilernetzbetreiber tätig. Diese sind:

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

Die letzten Jahre zeigten einen anhaltenden Rückgang von Zählpunkten in fast allen Netzgebieten. Während es 2020 noch 1,31 Millionen Zählpunkte auf Netzebene 3 gab, waren es 2021 noch 1,30 und 2022 noch 1,26 Millionen Zählpunkte. Auf Netzebene 2 sank die Anzahl der Zählpunkte von 386 auf 371. Österreichweit wurde somit ein Rückgang von 33.819 Zählpunkten (- 2,6%) auf Netzebene 3 und 15 Zählpunkten (- 3,8%) auf Netzebene 2 im Jahr 2022 beobachtet. Diese Rückgänge an belieferten Zählpunkten sind im Licht der Dekarbonisierung und des Ausstiegs aus fossilen Energien als Fortschritt zu betrachten. Zusätzlich zeigen sie aber auf, dass das Gasnetz bereits seit ein paar Jahren von einer stetig kleiner werdenden Anzahl von Netzbenutzer:innen aufgrund der derzeit festgelegten Regelungen zur Tarifierung finanziert werden muss.

Alle 21 Verteilernetzbetreiber wiesen für das Jahr 2022 gültige Zertifikate vor, die die Einhaltung der Regeln der Technik zur Sicherstellung eines sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetriebs bestätigen. Die große Mehrheit (18 Verteilernetzbetreiber) bediente sich der Fachexpertise des OVGW um den sicheren Betrieb des Verteilernetzes nachzuweisen, nur Elektrizitätswerke Reutte AG (TÜV Austria), Energie Ried Gesellschaft m.b.H. (DI Max Pölzl) und Gas Connect Austria (TÜV Süd) bedienten sich anderer Zertifizierungsstellen.

Ein Verteilernetzbetreiber, Gas Connect Austria GmbH, betreibt so wenige Zählpunkte, dass dieser Verteilernetzbetreiber auch in diesem Jahr in diesem Bericht aus Gründen der Vergleichbarkeit keine weitere Berücksichtigung findet. Somit bezieht sich dieser Bericht auf die Einhaltung diverser kommerzieller Qualitätsstandards von 20 Gas-Verteilernetzbetreibern.

Die seitens der E-Control erlassene GNDQ-V auf Basis des § 30 GWG 2011 sieht eine jährliche Meldepflicht der notwendigen Informationen und Kennzahlen zum 31.3. des Jahres für den Erhebungszeitraums des Vorjahrs vor.

Bis zum 31.3.2023 sind alle Daten für das Jahr 2022 zu melden gewesen. Dies erfolgte über das Serviceportal auf der Homepage der Regulierungsbehörde, wobei auch Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme bestanden, um offene Fragen zu klären. Die E-Control Services Applikation „kommQ Gas“ wurde den Verteilernetzbetreibern gegen Ende Februar 2023 zur Eingabe ihrer Kennzahlen für das Jahr 2022 auf dem Serviceportal der E-Control zugänglich gemacht. Zu diesem Zeitpunkt erging ein elektronisches Aufforderungsschreiben. Nach Ablauf der Meldefrist erging ein Erinnerungsschreiben an jene Verteilernetzbetreiber, welche bis zum 31.3. ihr Kennzahlen nicht übermittelt hatten. Erste und zweite Mahnungen ergingen am 15.4. bzw. 29.4.2022. Im Jahr 2023 erfüllten alle Gas-Verteilernetzbetreiber ihre Meldepflicht, bevor Verfahren zur Datenmeldung eingeleitet werden mussten.

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

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

3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkundinnen und Endkunden

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

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

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

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

Tabelle 2: Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung

Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß GNDQ-VO				
Bereich	**Aspekt**	**Anlassfall**	**Standard**	**GNDQ-V**
Reaktion auf Kundenanfrage/-antrag	Netzzutritt	Vollständiger Antrag	Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage	§4 Abs 2
	Netzzugang	Vollständiger Antrag	Generell: Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage Bei bereits hergestellten Anschlüssen: 48 Stunden (Wechsel-VO)	§5 Abs 1
		Einbau eines Zählers und Zuweisung eines SLP	Bei inaktivem Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags und Nachweis über Errichtung und Instandhaltung der Anlage - Balgenzähler G 2,5-G 6: 5 Arbeitstage - Sonstige Balgenzähler: 10 Arbeitstage - LPZ und Mengenumwerter: 20 Arbeitstage	§5 Abs 4
		Inbetriebnahme bei Zähler und SLP	Generell: 2 Arbeitstage Bei Berufung auf Grundversorgung: 1 Arbeitstag	§5 Abs 5
	Anfragen und Beschwerden	Beantwortung	Generell: innerhalb 5 Arbeitstage ab Einlangen abschließend erledigen Bei Unmöglichkeit: Information über weitere Vorgehensweise und Ansprechperson	§11 Abs 4
Kundeninformation	Notfallverhalten	Gasnotrufnummer	Sichtbare Veröffentlichung in Schriftstücken und Homepage	§11 Abs 1/2
			Regelmäßige Verhaltensinformationen bei Gasgeruch	
	Verrechnungsrelevante Daten	Verfügbarkeit	Online oder online-Kontaktformular und elektronische Übermittlung innerhalb 5 Arbeitstage	§11 Abs 6
	Zählerstand	Selbstablesung	Information über Möglichkeit bei Änderungen des Energiepreises/Netzentgelte	§11 Abs 8 (§ 9 Abs 3)
	Information über Standards	Übermittlung	Einmal jährlich	§11 Abs 9

Tabelle 2: Fortsetzung

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

4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkundinnen und Endkunden

4.1 Netzzutritt

Auf vollständige Netzzutrittsanträge ist innerhalb von 14 Tagen (gilt für beide Netzebenen 3 und 2) ein konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer der Herstellung zu übermitteln. Diese Anforderung wurde von allen Netzbetreibern bei insgesamt 3.051 Netzzutrittsanträgen, sechs davon auf Netzebene 2, erfüllt.

4.2 Netzzugang

Auf (erstmalige und neue) Netzzugangsanträge (5.010 Anträge in 2022, davon einer auf Netzebene 2) müssen Netzbetreiber ebenso innerhalb von 14 Tagen mit einem konkreten Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer reagieren. Im Falle eines bereits hergestellten (aber aktuell inaktiven) Anschlusses (11.336 Anträge in 2022, davon zwei auf Netzebene 2) müssen Netzbetreiber innerhalb von zwei Arbeitstagen reagieren. Auf Netzzugangsanträge bei aktiven Anschlüssen (124.346 Anträge in 2022, davon sechs auf Netzebene 2), wie es etwa im Zuge eines Versorgerwechsels oder eines Netzbenutzerwechsels zustande kommt, bedarf es keiner expliziten Reaktion des Netzbetreibers, da auch kein technischer Eingriff am Zählpunkt stattfindet. Diese Kriterien wurden von allen Netzbetreibern erfüllt.

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

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

4.3 Anfragen und Beschwerden

Netzbetreiber müssen die Einbringung von Anfragen und Beschwerden schriftlich und telefonisch ermöglichen und haben dazu eine Kund:innenhotline zu den allgemeinen Geschäftszeiten einzurichten. Die Beantwortung von Anfragen und Beschwerden, wovon es laut Angaben der Verteilernetzbetreiber 374.351 gab, muss abschließend innerhalb von fünf Arbeitstagen erfolgen, es sei denn das Kundenanliegen ist kompliziert und aufwendig. In solch einem Fall sind allerdings ebenso innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Ansprechperson und Informationen über die weitere Vorgehensweise zu übermitteln. Alle Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Qualitätsstandard im Berichtsjahr 2021.

5. Kundeninformation

5.1 Sicherheit

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

5.2 Selbstablesung und verrechnungsrelevante Daten

Weitere Informationsverpflichtungen erfüllten die Gas-Verteilernetzbetreiber auch in sehr großem Ausmaß. Zum einen erfüllten alle die Pflicht, Netzbenutzer:innen die Möglichkeit der elektronischen Selbstablesung einzuräumen. Auf diesem Weg können Endkund:innen wiederholt aktuelle Zählerstände aus gegebenem Anlass (z.B. monatlich, Wechsel) mitteilen und so zu genaueren Abrechnungen beitragen. Ebenso stellten alle Netzbetreiber auf elektronischem Weg (Website, online Kontaktformular) sicher, dass Kund:innen verrechnungsrelevante Daten anfordern können.

5.3 Information über kommerzielle Qualität

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

Tabelle 3: Netzbetreiber-Websites mit Informationen zur kommerziellen Qualität 2022

Übersicht über Websites der Netzbetreiber mit Informationen zur kommerziellen Qualität 2022	
Unternehmen	**Websites**
Elektrizitätswerke Reutte AG	https://www.ewr-energie.com/netz/gasnetz/
Energie Graz GmbH & Co KG	https://www.energie-graz.at/egg/erdgas/downloads
Energie Klagenfurt GmbH	https://www.energieklagenfurt.at/service/downloads/Gasnetzdienstleistungsqualität
Energie Ried Gesellschaft m.b.H.	https://www.energie-ried.at/gas/netzbetreiber-gas
Energienetze Steiermark GmbH	https://www.e-netze.at/downloads-data/pdf.aspx?pdf=Formular_Kommerzielle_Quali-taet_Gas_V1_0.pdf
eww AG	https://www.eww.at/ueber-uns/downloads/
KNG-Kärnten Netz GmbH	https://kaerntennetz.at/dokumente/Erdgas/Ver%C3%B6ffentlichung_der_Kennzah-len_gem%C3%A4%C3%9F_%C2%A7_14_Gasnetz_Dienstleistungsqualit%C3%A4tsverordnung.pdf
LINZ NETZ GmbH	https://www.linznetz.at/portal/de/home/online_services/downloads
Marktgemeinde St. Barbara im Mürztal	http://www.veitschgas.at/gasnetz/index.php
Netz Burgenland GmbH	https://www.netzburgenland.at/kundenservice/erdgas/services-erdgas/netzdienstleistungsqualitaet.html
Netz Niederösterreich GmbH	https://www.netz-noe.at/Netz-Niederosterreich/Netze-Portal/Gasnetz.aspx
Netz Oberösterreich GmbH	https://www.netzooe.at/Themen/online-Services/Downloads
Salzburg Netz GmbH	https://www.salzburgnetz.at/content/dam/salzburgnetz/dokumente/unternehmen/Gasnetz_kommerzielle-Qualitaet.pdf
Stadtbetriebe Steyr GmbH	https://www.stadtbetriebe.at/Gas/Gasnetz/Kennzahlen
Stadtwerke Bregenz GmbH	https://www.stadtwerke-bregenz.at/erdgas-biogas/erdgas-fuer-zuhause/netzdienstleistungsqualitaet/
Stadtwerke Kapfenberg GmbH	https://www.stadtwerke-kapfenberg.at/erdgas.html
Stadtwerke Leoben e.U.	https://www.stadtwerke-leoben.at/wp-content/uploads/2023/03/Erfuellung_der_Standards_2022.pdf
TIGAS Erdgas GmbH	https://www.tigas.at/produkte/service/downloadcenter/
Vorarlberger Energienetze GmbH	https://www.vorarlbergnetz.at/netzdienstleistungen-erdgas.htm
Wiener Netze GmbH	https://www.wienernetze.at/o/document/wienernetze/jahreserhebunggas2021_internet

Quelle: E-Control. Stand: 29.05.2023

6. Termin- und Fristeneinhaltung

6.1 Rechnungen

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

Bei der fristgerechten Legung von Rechnungen und Endabrechnungen nach Versorgerwechsel oder Beendigung des Vertragsverhältnisses, welche ebenso binnen sechs Wochen an Netzbenutzer:innen und binnen drei Wochen an integriert abrechnende Versorger übermittelt werden müssen (vgl. §6 Abs 4 GNDQ-VO), kam es 2022 zu keinen Nichterfüllungen von Standards.

Netzrechnungskorrekturen auf Ansuchen der Netzbenutzer:innen wurden mit einer Ausnahme (Wiener Netze GmbH) bei allen Gas-Verteilernetzbetreibern fristgerecht bearbeitet und übermittelt. Bei Wiener Netze GmbH konnten 5.755 von 24.487 Rechnungen nicht fristgerecht korrigiert werden (Erfüllungsgrad von 76%). Zum Vergleich: im Jahr zuvor konnten 5.015 von 6.441 Rechnungskorrekturen von Wiener Netze GmbH nicht fristgerecht erledigt werden, was trotz einer kleineren Anzahl von Ansuchen einem sehr viel niedrigen Erfüllungsgrad von 22% entsprach.

6.2 Abschaltungen und Wiederherstellungen

Die Möglichkeit zur Barzahlung wurde von jedem Gas-Verteilnetzbetreiber eingeräumt. Ebenso hielten sich alle Gas-Verteilernetzbetreiber an die gesetzliche Vorgabe, keine Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug an letzten Werktagen vor Wochenenden und Feiertage durchzuführen, obwohl es zu insgesamt 2.651 Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung kam. Allerdings meldeten, wie schon 2021, Energie Klagenfurt GmbH, Marktgemeinde St. Barbara im Mürztal und Wiener Netze GmbH gar keine solchen Abschaltungen, weil diese in ihren Netzgebieten nicht stattfanden (alternativ wurden dort ausschließlich Abschaltungen bei Vertragsauflösung durchgeführt, die aber im Jahr 2022 keinem Standard der kommerziellen Qualität unterlagen).

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

6.3 Ablesungen

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

6.4 Termineinhaltungen

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

vorliegenden Daten auf Fälle von Reparaturen und Wartungen beschränken und somit nur einen Bruchteil von persönlichen Kontakten zu Netzbenutzer:innen widerspiegeln.

7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die Anforderungen an die kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Österreich im Berichtsjahr 2022 kann insgesamt betrachtet gemäß der Erhebung zur GNDQ-V wiederholt als sehr weitgehend erfüllt angesehen werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigten diese auch, dass Endkund:innen selbst in herausfordernden Zeiten und einer Energiekrise die geforderten Qualitätsstandards bei ihren Gas-Netzbetreibern vorfinden. Dies ist allerdings vor dem Hintergrund zu sehen, dass die Energiekrise im Jahr 2022 die Menschen aufgrund stark gestiegener Preise verstärkt auf Gas-Versorgerseite trifft. Wie aus anderen Quellen bekannt, sorgten hohe Gaspreise für finanzielle Herausforderungen, mangelhafte Kommunikation mit den Kund:innen erschwerte das gegenseitige Verständnis, Vertragskündigungen sorgten für Unmut genauso wie auch der erschwerte Zugang zur Grundversorgung mit Gas. Diese Unzulänglichkeiten betrafen aber eben vorwiegend Gas-Versorger. Deren Kundenservicequalität ist derzeit weder hier noch anderswo Gegenstand einer systematisch-kritischeren Analyse im Gegensatz zur vorliegenden Untersuchung der kommerziellen Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber.

Der Großteil der Verteilernetzbetreiber, nämlich 19 von 20, erfüllten alle von 28 untersuchten Standards der kommerziellen Qualität. Ein Netzbetreiber hingegen erfüllte einen Standard nicht (vgl. Abbildung 1). Die Nachverfolgung dieser Nichterfüllung bei dem betroffenen Unternehmen stellt ein wesentliches Kriterium zur Erhöhung der bzw. Aufrechterhaltung der kommerziellen Qualität in Österreich dar.