

# „ UNSERE ENERGIE GARANTIIERT QUALITÄTS- STANDARDS “

# INHALT

<b>1</b>	<b>ÜBERSICHT</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>RECHTLICHER HINTERGRUND</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkund:innen</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkund:innen</b>	<b>10</b>
4.1	Netzzutritt	10
4.2	Netzzugang	10
4.3	Anfragen und Beschwerden	10
<b>5</b>	<b>Kund:inneninformation</b>	<b>12</b>
5.1	Sicherheit	12
5.2	Selbstablesung und verrechnungsrelevante Daten	12
5.3	Information über kommerzielle Qualität	12
<b>6</b>	<b>Termin- und Fristeneinhaltung</b>	<b>13</b>
6.1	Rechnungen	13
6.2	Abschaltungen und Wiederherstellungen	14
6.3	Ablesungen	14
6.4	Termineinhaltungen	14
<b>7</b>	<b>Zusammenfassung und Schlussfolgerungen</b>	<b>15</b>

# 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 2024 betrachtet.

Unter kommerzieller Qualität werden Gütekriterien in den Dimensionen Netzzutritt, Netzzugang, Rechnungslegung, Abschaltungen und Wiederherstellungen, Zählerstandsermittlung, Termineinhaltung, Kundeninformation und Beschwerdemanagement sowie Sicherheit verstanden. 20 Verteilernetzbetreiber – und somit alle betroffenen Gas-Verteilernetzbetreiber – meldeten der E-Control bis Ende der 2. und letzten Mahnfrist für die Meldung der Daten am 12.5.2025 entsprechende Daten.

Insgesamt wurden für diesen Bericht Angaben von 19 Gas-Verteilernetzbetreibern<sup>1</sup> zur kommerziellen Qualität betrachtet. Dadurch gab es  $19 \times 28 = 532$  „Unternehmensstandards“ zu überprüfen, von denen lediglich 1, oder 0,1 %, 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)

<sup>1</sup> Ein Gas-Verteilernetzbetreiber (Gas Connect Austria GmbH) betreibt nur so wenige Zählpunkte bei Nicht-Haushalten, dass eine Betrachtung der kommerziellen Qualität keinen Sinn ergab.

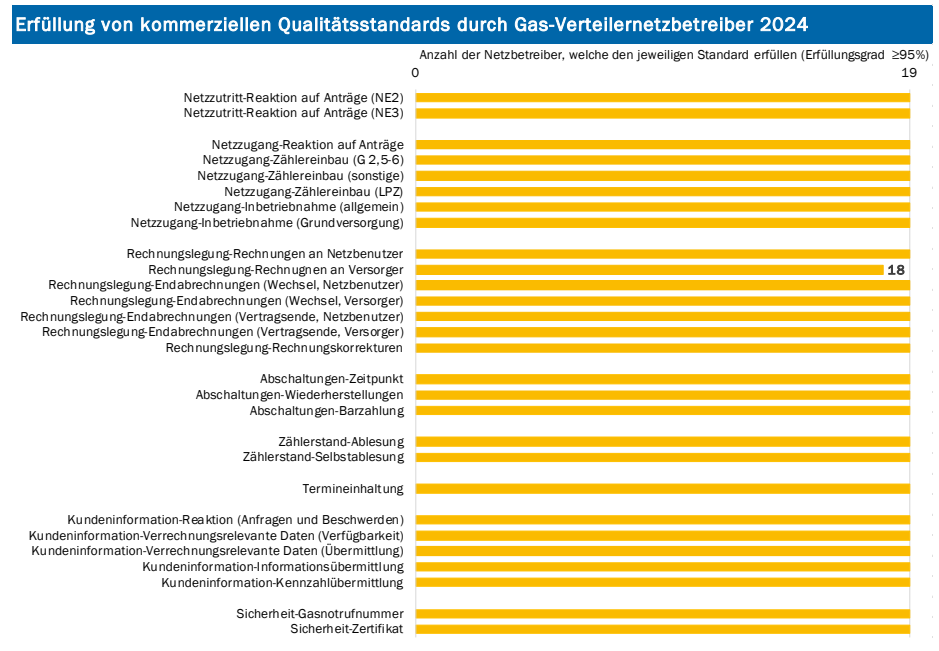


Abbildung 1

Quelle: E-Control

Wie erwähnt wurden von 532 „Unternehmens-Standards“ (19 Gas-Verteilernetzbetreiber haben jeweils 28 Standards einzuhalten) insgesamt 531 erfüllt und 1 nicht erfüllt. Von 19 Gas-Verteilernetzbetreibern erfüllten damit 18 Unternehmen sämtliche hier betrachteten Standards. Insgesamt entsprachen

diese Ergebnisse einem Erfüllungsgrad von 99,9 % aller Unternehmens-Standards der kommerziellen Qualität der österreichischen Gas-Verteilernetzbetreiber im Jahr 2024 (vgl. dazu 99,5% in 2023, 99,8% in 2022, 98,2% in 2021, und 99,8% in 2020).

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 geforderte Leistungen, z.B. Bereitstellung von bestimmten Informationen, nicht zur Verfügung stehen. Nichterfüllungen wurden als deutlich bezeichnet, die eine Zielerreichung von 70 bis 90% aufweisen.

Die Nichterfüllungen des Standards geht auf die WIENER NETZE GmbH zurück. Der größte Gas-Verteilernetzbetreiber in Österreich erfüllte eine Anforderung zur fristgerechten Rechnungslegung nicht. Nachdem bereits mehreren Nicht-Erfüllungen der WIENER NETZE GmbH im Bereich Rechnungslegung aufgrund einer Systemumstellung („Ablöse MCONS“) seit dem Jahr 2021 festgehalten wurden, werden damit Anforderung zur fristgerechten Erstellung von Rechnungen zum wiederholten Male nicht erfüllt.

In Tabelle 1 werden die Detaillierungsergebnisse zur Erfüllung der Standards der kommerziellen Qualität zusammengefasst. Obwohl alle Anforderungen in dieser Betrachtungsweise einen Erfüllungsgrad von 95% oder mehr aufwiesen, soll dennoch auf die absolute Anzahl der Nichterfüllungen verwiesen werden, da in diesen Fällen die Kund:innen der Gas-Verteilernetzbetreiber nicht die gesetzlich erforderliche kommerzielle Qualität geliefert bekamen. Gerade im Bereich der Rechnungslegung zeigten sich zahlreiche Nichterfüllungen der rechtlichen Fristen, was zu verspäteten Rechnungen in ca. 50.000 Fällen in ganz Österreich über alle Gas-Verteilernetzbetreiber führte. Darüber hinaus mussten noch jeweils ca 2.000 Kund:innen längere Wartezeiten bei Terminen bzw. bei der Beantwortung ihrer Anfragen und Beschwerden hinnehmen.

## Kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Zahlen 2024

Zählpunkte	Anzahl		
Netzebene 3	1.191.469		
Netzebene 2	340		

Standard	Anzahl	Nichterfüllungen	Erfüllungsgrad
<b>Netzzutritt</b> -Reaktion auf Anträge (NE3)	505	9	98
Netzzutritt-Reaktion auf Anträge (NE2)	5	0	100
<b>Netzzugang</b> -Reaktion auf Anträge	52.979	17	100
Netzzugang-Zählereinbau (G 2,5-6)	4.614	27	99
Netzzugang-Zählereinbau (sonstige)	66	0	100
Netzzugang-Zählereinbau (LPZ)	48	0	100
Netzzugang-Inbetriebnahme (allgemein)	34.646	0	100
Netzzugang-Inbetriebnahme (Grundversorgung)	46	0	100
<b>Rechnungslegung</b> -Rechnungen an Netzbenutzer	279.408	842	100
Rechnungslegung-Rechnungen an Versorger	1.099.880	48.133	96
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Netzbenutzer)	18.060	78	100
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Versorger)	51.669	729	99
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Netzbenutzer)	34.893	147	100
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Versorger)	143.020	1.838	99
Rechnungslegung-Rechnungskorrekturen	23.644	356	98
<b>Abschaltungen</b> -Zeitpunkt	552	0	100
Abschaltungen-Wiederherstellungen	518	0	100
Abschaltungen-Barzahlung (Möglichkeit)	alle		100
<b>Zählerstand</b> -Ablesung	435.426	0	100
Zählerstand-Selbstablesung (Möglichkeit)	alle		100
<b>Termineinhaltung</b>	388.908	2.059	99
<b>Kundeninformation</b> -Reaktion (Anfragen und Beschwerden)	536.829	2.395	100
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Verfügbarkeit)	alle		100
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Übermittlung)	55.514	195	100
Kundeninformation-Informationsübermittlung (Möglichkeit)	alle		100
Kundeninformation-Kennzahlveröffentlichung	alle		100
<b>Gasnotrufnummer</b>	alle		100
<b>Zertifikat</b>	alle		100

Tabelle 1

Quelle: E-Control

## 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 Netzbutzer:innen und anderen Marktteilnehmern erbrachten Dienstleistungen und Kennzahlen zur Überwachung der Einhaltung dieser Standards mit Verordnung festzulegen hat. Gas-Verteilernetzbetreiber 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 2024 waren in Österreich insgesamt 20 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
- 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 Millionen, 2022 noch 1,26 Millionen Zählpunkte und 2023 1,23 Millionen und am 31.12.2024 noch 1,19 Millionen Zählpunkte. Auf Netzebene 2 sank die Anzahl der Zählpunkte in den letzten Jahren von 392 (2020) auf mittlerweile 340. Wie Tabelle 2 zeigt, wurde österreichweit somit ein Rückgang von 35.919 Zählpunkten (- 2,9 %) auf Netzebene 3 und 21 Zählpunkten (- 5,8 %) auf Netzebene 2 im Jahr 2024 beobachtet.

Entwicklung bei Zählpunkten und Neuanschlüssen bei Gas, 2020 - 2024						
	2020	2021	2022	2023	2024	Entwicklung (%)
<b>Zählpunkte</b>						
Netzebene 3	1.306.338	1.298.788	1.264.969	1.227.388	1.191.469	-2,9%
Netzebene 2	392	386	371	361	340	-5,8%
<b>Netzzutrittsanträge</b>						
Netzebene 3	7.409	7.221	3.095	1.414	534	-62,2%
Netzebene 2	0	3	6	6	5	-16,7%
<b>Netzzugangsanträge (Neuanschluss)</b>						
Netzebene 3	6.903	7.049	5.009	2.772	4.298	55,0%
Netzebene 2	1	4	1	5	5	0,0%

Anmerkung: Entwicklung (%) stellt die Veränderung von 2023 auf 2024 in Prozent dar.

**Tabelle 2**

Quelle: E-Control

Die deutlich stärker rückläufige Anzahl der Anträge auf Netzzutritt und Netzzugang, insbesondere ab 2022, bedeutet, dass auch immer weniger Neuanschlüsse an das Gasnetz stattfanden. Allerdings wurden 2024 mit 4.298 Netzzugangsanträgen bei Neuanschluss wieder mehr solcher Belange gemeldet als im Jahr zuvor, was vorwiegend auf die Meldungen der Netz Oberösterreich

GmbH mit knapp 2.700 solcher Netzzugangsanträge bei Neuanschluss zurückzuführen war. Dennoch zeigen die Zahlen, dass eine etwaige Aufhebung bzw. Einschränkung der allgemeinen Anschlusspflicht gemäß § 59 GWG 2011 im Zuge der Stilllegung der Gas-Verteilernetze wie es das Dekarbonisierungspaket der EU vorsieht, nur eine geringe Zahl von Anschlusswerbende betreffen würde.

Insgesamt betrachtet sind diese Rückgänge an Zählpunkten und Netzanschlussbegehren im Licht der Dekarbonisierung und des Ausstiegs aus fossilen Energien als Fortschritt zu begrüßen. Zusätzlich zeigen sie aber auch auf, dass das Gasnetz bereits seit einigen Jahren von einer stetig kleiner werdenden Anzahl von Netzbenutzer:innen aufgrund der derzeit festgelegten Regelungen zur Tarifierung finanziert werden muss und sich daraus weitere Handlungsnotwendigkeiten bei der Finanzierung der Gasnetze sowie deren Rückbaus bzw. Stilllegung ergeben. Hierbei gilt es sowohl erweiterte Überlegungen zur Verursachungsgerechtigkeit als auch sozialen Gerechtigkeit anzustellen, um eine erfolgreiche Transformation und Dekarbonisierung voranzubringen.

Alle 20 Gas-Verteilernetzbetreiber wiesen für das Jahr 2024 gültige Zertifikate vor, die die Einhaltung der Regeln der Technik zur Sicherstellung eines sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetriebs bestätigen. Die große Mehrheit (17 Gas-Verteilernetzbetreiber) bediente sich der Fachexpertise des OVGW um den sicheren Betrieb des Verteilernetzes nachzuweisen.

Ein Gas-Verteilernetzbetreiber, Gas Connect Austria GmbH, betreibt so wenige Zählpunkte, dass dieser Gas-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 19 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 31.3.2025 sind alle Daten für das Jahr 2023 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 Gas-Verteilernetzbetreibern gegen Ende Februar 2025 zur Eingabe ihrer Kennzahlen für das Jahr 2024 auf dem Serviceportal der E-Control zugänglich gemacht. Zu diesem Zeitpunkt erging ein elektronisches Aufforderungsschreiben sowie eine Einladung zur Teilnahme an einem Webinar zur Erklärung der wesentlichen Meldungsinhalte. Nach Ablauf der Meldefrist erging ein Erinnerungsschreiben an jene Gas-Verteilernetzbetreiber, welche bis zum 31.3. ihr Kennzahlen nicht übermittelt hatten. Erste und zweite Mahnungen ergingen am 15.4. bzw. 29.4.2025. Im Jahr 2025 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 Gas-Verteilernetzbetreibern mehrdeutige Datenmeldungen geprüft. Gegebenenfalls erfolgte eine Korrektur durch die Gas-Verteilernetzbetreiber.

Dieser Bericht stellt in Kürze die zu erfüllenden Standards der kommerziellen Qualität (Kapitel 3) dar. Die einzelnen Ergebnisse werden in strukturierter Form wiedergeben. In Kapitel 4 wird zuerst gezeigt, welche Qualität die Reaktionen der meldepflichtigen Gas-Verteilernetzbetreiber 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 Gas-Verteilernetzbetreiber 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 ENDKUND:INNEN

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

## 1. Anforderungen an die Reaktionen der Gas-Verteilernetzbetreiber 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

Gas-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 Netzbutzer:innen, insbesondere zur Aablesung, 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 Netzbutzer: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 Netzbutzer: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, und zwar:

- Netzzutritt,
- Netzzugang,
- Rechnungslegung,
- Abschaltungen,
- Zählerstandermittlung,
- Termineinhaltung,
- Kundeninformation sowie
- Sicherheit.

Tabelle 3 zeigt eine Übersicht der aktuell erhobenen Anforderungen an Gas-Verteilernetzbetreiber betreffend der Qualitätsstandards ihrer (kommerziellen) Dienstleistungen.

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	<u>Generell:</u> Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage <u>Bei bereits hergestellten Anschlüssen:</u> 48 Stunden (Wechsel-VO)	§ 5 Abs 1
		Einbau eines Zählers und Zuweisung eines SLP	Bei inaktivem Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags und Nachweis über Errichtung und Instandhaltung der Anlage - Balgenzähler G 2,5-G 6: 5 Arbeitstage - Sonstige Balgenzähler: 10 Arbeitstage - LPZ und Mengenumwerter: 20 Arbeitstage	§ 5 Abs 4
		Inbetriebnahme bei Zähler und SLP	<u>Generell:</u> 2 Arbeitstage <u>Bei Berufung auf Grundversorgung:</u> 1 Arbeitstag	§ 5 Abs 5
	Anfragen und Beschwerden	Beantwortung	<u>Generell:</u> innerhalb 5 Arbeitstage ab Einlangen abschließend erledigen <u>Bei Unmöglichkeit:</u> Information über weitere Vorgehensweise und Ansprechperson	§ 11 Abs 4

Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß GNDQ-VO				
Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	GNDQ-V
Kundeninformation	Notfallverhalten	Gasnotrufnummer	Sichtbare Veröffentlichung in Schriftstücken und Homepage Regelmäßige Verhaltensinformationen bei Gasgeruch	§ 11 Abs 1/2
	Verrechnungsrelevante Daten	Verfügbarkeit	Online oder online-Kontaktformular und elektronische Übermittlung innerhalb 5 Arbeitstage	§ 11 Abs 6
	Zählerstand	Selbstablesung	Information über Möglichkeit bei Änderungen des Energiepreises/Netzentgelte	§ 11 Abs 8 (§ 9 Abs 3)
	Information über Standards	Übermittlung	Einmal jährlich	§ 11 Abs 9
		Veröffentlichung der Ergebnisse	Auf geeignete Weise, zumindest auf der Internetpräsenz	§ 14 Abs 1
Termine/Fristen	Rechnungslegung	Rechnung	<u>Generell:</u> innerhalb 6 Wochen nach Zählerstandermittlung <u>An Versorger:</u> innerhalb 3 Wochen nach Zählerstandermittlung	§ 6 Abs 1
		Rechnungskorrektur	nach Ansuchen binnen 2 Tagen korrigiert und umgehend übermittelt	§ 6 Abs 2
		Endabrechnung nach Wechsel und Vertragsbeendigung	<u>Generell:</u> innerhalb 6 Wochen durchführen und umgehend übermitteln <u>An Versorger:</u> innerhalb 3 Wochen übermitteln	§ 6 Abs 4
	Abschaltung und Wiederherstellung	Wiederherstellung nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs	Am nächsten Arbeitstag nach nachgewiesener Einzahlung	§ 7 Abs 1
		Barzahlung	Kostenlose Möglichkeit einräumen	§ 7 Abs 2
		Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug	Nicht an letzten Arbeitstagen vor Wochenende oder gesetzlichen Feiertagen	§ 7 Abs 3



## Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß GNDQ-VO

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	GNDQ-V
Sicherheit	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
	Zertifizierung		Jährlicher Nachweis	§ 13

**Tabelle 3**

Quelle: E-Control

# 4 REAKTIONEN AUF ANFRAGEN UND ANTRÄGE DER ENDKUND:INNEN

## 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 Gas-Verteilernetzbetreibern bei insgesamt 510 Netzzutrittsanträgen, sechs davon auf Netzebene 10, erfüllt. In nur 9 Fällen kam es österreichweit zur Nichtbeachtung der vorgesehenen Frist.

## 4.2 Netzzugang

Auf (erstmalige und neue) Netzzugangsanträge (4.303 Anträge in 2024, davon fünf auf Netzebene 2) müssen Gas-Verteilernetzbetreiber 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 (12.432 Anträge in 2024, davon keiner auf Netzebene 2) müssen Gas-Verteilernetzbetreiber innerhalb von zwei Arbeitstagen reagieren. Auf Netzzugangsanträge bei aktiven Anschlüssen (118.835 Anträge in 2024, davon neun auf Netzebene 2), wie es etwa im Zuge eines Versorgerwechsels oder eines Netzbenutzerwechsels zustande kommt, bedarf es keiner expliziten Reaktion des Gas-Verteilernetzbetreibers, da auch kein technischer Eingriff am

Zählpunkt stattfindet. Alle Gas-Verteilernetzbetreiber erfüllten diese Anforderung im Jahr 2024. In nur 17 Fällen kam es zu verspäteten Reaktionen auf solche Anträge in ganz Österreich.

Falls ein Einbau eines Zählers notwendig ist, ist auf ein solches Anliegen bei einem inaktiven Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags je nach Zählertyp vom Gas-Verteilernetzbetreiber innerhalb von fünf bis 20 Arbeitstagen ein entsprechendes Messgerät einzubauen. Alle Gas-Verteilernetzbetreiber hielten die vorgesehenen Fristen in mehr als 95% der Fälle ein. In 27 Fällen mussten österreichische Kund:innen länger auf den Zählereinbau warten.

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 Gas-Verteilernetzbetreiber zu jeweils 100%.

## 4.3 Anfragen und Beschwerden

Gas-Verteilernetzbetreiber 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 Gas-Verteilernetzbetreiber 536.829 gab, muss abschließend innerhalb von fünf

Arbeitstagen erfolgen, es sei denn das Kund:innenanliegen 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 Gas-Verteilernetzbetreiber erfüllten auch diese Anforderung im geforderten Ausmaß von 95%, wobei es allerdings in ganz

Österreich in 2.395 Fällen dazu kam, dass Kund:innen länger auf Antworten ihrer Gas-Verteilernetzbetreiber warten mussten.

# 5 KUND:INNENINFORMATION

## 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. Allerdings zeigten weitreichende Analysen der E-Control in einem anderen Zusammenhang, dass einzelne Gas-Verteilernetzbetreiber nur sehr wenig Verwendung von der Möglichkeit der Selbstablesung machen. Anstatt ihre Kund:innen auf die Möglichkeit der Selbstablesung und damit auf eine genaue Abrechnung der verbrauchten Gasmenge ohne Ablesung vor Ort hinzuweisen, wird noch immer der

Verbrauchswert von Gas-Verteilernetzbetreibern sehr oft rechnerisch ermittelt – was unzutreffende Verbrauchsmengen bei Jahres- und/oder Schlussrechnungen, und unzutreffende Rechnungsbeträge für Kund:innen, zur Folge hatte. Durch eine niederschwellige und einfach zugängliche Einbettung der Möglichkeit zur Selbstablesung auf der eigenen Webseite, im Kund:innenportal oder auch telefonisch könnten Gas-Verteilernetzbetreiber durch die Bewerbung mit geringem Aufwand so ihre kommerzielle Qualität entscheidend verbessern, auch weil dadurch weniger Beschwerden bzw. Rechnungskorrekturen notwendig würden.

Alle Gas-Verteilernetzbetreiber stellten auf elektronischem Weg (Website, online Kontaktformular) darüber hinaus sicher, dass Kund:innen verrechnungsrelevante Daten anfordern konnten.

## 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 aller Gas-Verteilernetzbetreiber.

# 6 TERMIN- UND FRISTENEINHALTUNG

## 6.1 Rechnungen

Gas-Verteilernetzbetreiber 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 2024 zu Nichterfüllungen von einem Standard durch die WIENER NETZE GmbH.

WIENER NETZE GmbH erfüllten bei 39.671 von 561.184 gelegten Rechnungen an Versorger die Frist von 3 Wochen nicht. Dies entsprach einem Erfüllungsgrad von 92,9% und damit der Nichterfüllung der Anforderung. WIENER NETZE GmbH wiesen darauf hin, dass sich der unzureichende Erfüllungsgrad über das gesamte Jahr betrachtet vorwiegend aus Nichterfüllungen in den Monaten März und April des Jahres ergab. Während in den Monaten Jänner, Februar, und Mai bis Dezember 2024 der Erfüllungsgrad bei 99,5% lag, betrug dieser in den angesprochenen Monaten März und April lediglich 73,9% und damit 92,9% über das gesamte Jahr betrachtet.

Obwohl andere Gas-Verteilernetzbetreiber diese rechtlichen Anforderungen erfüllen, kam es dennoch zu insgesamt 51.767 Nichterfüllungen betreffend geltende Fristen zur Rechnungslegung. Gerade in Zeiten hoher Gas- und

allgemein Energiepreise stellt der zeitnahe Erhalt der Jahresabrechnung ein wichtiges Kriterium dar, Energiekosten im Griff zu halten und auf Kostenänderungen umgehend reagieren zu können. Gerade aber auch bei Schlussrechnungen im Zuge eines Versorgerwechsels oder der Beendigung des Vertragsverhältnisses stellen verspätete Rechnungen oft Unannehmlichkeiten dar, weil entstandene Kosten für vergangene Energieverbräuche- und Netznutzung nicht zeitnah beglichen werden können. Darüber hinaus entstehen auch bei Versorgern mögliche Einschnitte in deren Kund:innenservicequalität, da diese in vielen Fällen bei der Legung von Gesamtrechnungen auf die fristgerechte Übermittlung der Netzrechnungen durch Gas-Verteilernetzbetreiber angewiesen sind.

Netzrechnungskorrekturen auf Ansuchen der Netzbenutzer:innen wurden bei allen Gas-Verteilernetzbetreibern fristgerecht bearbeitet und übermittelt. In 356 Fällen mussten Kund:innen länger als die vorgesehene Frist von 2 Arbeitstagen auf die korrigierte Rechnung warten. Verzögerte Rechnungskorrekturen stellen unter bestimmten Voraussetzungen die Netzbenutzer:innen vor besondere Herausforderungen. Insbesondere dann, wenn initiale Rechnungen fehlerhafte Rechnungs- und/oder Teilzahlungsbeträge, oder Verbrauchswerte aufweisen, kann dies zu einer großen Verunsicherung der betroffenen Netzbenutzer:innen führen. Diese Verunsicherung ist umso größer, je höher das vorherrschende Preisniveau und volatiler die Preissituation ist. Umso wichtiger ist es für den Nachweis von kommerzieller Qualität, dass Rechnungen fristgerecht und korrekt gestellt werden sowie zutreffende Verbrauchswerte und Geldbeträge ausweisen. Eine rasche Korrektur verschafft insbesondere Klarheit und erleichtert Netzbenutzer:innen in vielen Fällen von finanziellen Herausforderungen oder Unannehmlichkeiten, die hohe Rechnungen in vielen Fällen darstellen könnten

## 6.2 Abschaltungen und Wiederherstellungen

Die Möglichkeit zur Barzahlung wurde von jedem Gas-Verteilernetzbetreiber eingeräumt. Ebenso hielten sich alle Gas-Verteilernetzbetreiber an die gesetzliche Vorgabe, keine Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug an letzten Werktagen vor Wochenenden und Feiertage durchzuführen, obwohl es zu insgesamt 552 Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung kam.<sup>2</sup> Wie schon in den Vorjahren, meldeten WIENER NETZE GmbH gar keine solchen Abschaltungen, weil diese in ihren Netz-gebieten nicht stattfanden (alternativ wurden dort ausschließlich Abschaltungen bei Vertragsauflösung durchgeführt, die aber im Jahr 2024 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. Beide Anforderung wurde in allen Fällen österreichweit 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 nicht frei zugänglichen 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 Gas-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.

---

<sup>2</sup> Vergleiche mit Angaben zu Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung im Rahmen des Monitorings zeigten, dass einzelne Gas-Verteilernetzbetreiber immer wieder auf die Unterschiede zwischen zwei Arten der

Abschaltung wegen Verletzung vertraglicher Pflichten – entweder bei Aussetzung oder bei Vertragsauflösung – hingewiesen werden müssen, damit diese korrekt berichtet werden können.

## 7 ZUSAMMENFASSUNG UND SCHLUSSFOLGERUNGEN

Die Anforderungen an die kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Österreich im Berichtsjahr 2024 können insgesamt betrachtet gemäß der Erhebung zur GNDQ-V wiederholt als weitgehend erfüllt angesehen werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigten die vorliegenden Informationen auch, dass Endkund:innen in nach wie vor herausfordernden Zeiten die geforderten Qualitätsstandards bei ihren Gas-Netzbetreibern vorfanden.

Der Großteil der Gas-Verteilernetzbetreiber, nämlich 18 von 19, erfüllten alle von 28 untersuchten Standards der kommerziellen Qualität. Ein Gas-Verteilernetzbetreiber – WIENER NETZE GmbH – hat die Anforderung an zeitnahe Rechnungslegung nicht erfüllen können, wobei sich die Nichterfüllung der geforderten kommerziellen Qualität laut Unternehmen auf nur 2 Monate des Jahres beschränkte.

Die Nachverfolgung von Nichterfüllungen von Anforderungen der kommerziellen Qualität an Gas-Verteilernetzbetreiber stellt ein wesentliches

Kriterium zur Erhöhung der bzw. Aufrechterhaltung der kommerziellen Qualität in Österreich dar. Gerade 2024 hat auch in Zusammenschau mit anderen Quellen zur Kundenzufriedenheit, z.B. den Einsichten aus den Tätigkeitsberichten der Beratungs- und Schlichtungsstelle der E-Control, gezeigt, dass durch verzögerte und unkorrekte Rechnungen Netzbewerber:innen verunsichert werden, und in bestimmten Fällen auch finanzielle Verängstigung durch inkorrekte Rechnungen zu Tage treten könnten. Verbesserungsbedarf besteht in dieser Hinsicht nicht nur in der Reaktionszeit bei Rechnungslegung und -korrektur, sondern vor allem in der systematischen Erweiterung und Verwendung tatsächlicher Verbrauchswerte, der Vor-Ort-Ablesung, der Bewerbung von (regelmäßigen und niederschweligen) Selbstablesungen durch die Netzbewerber:innen sowie der Vermeidung der rechnerischen Ermittlung von Verbrauchswerten durch die Gas-Verteilernetzbetreiber selbst.