

BERICHT ZUR KOMMERZIELLEN QUALITÄT  
DER GAS-VERTEILERNETZBETREIBER 2018

# UNSERE ENERGIE GARANTIIERT QUALITÄTS- STANDARDS.



# Bericht zur Kommerziellen Qualität der Gas – Verteilernetzbetreiber 2018

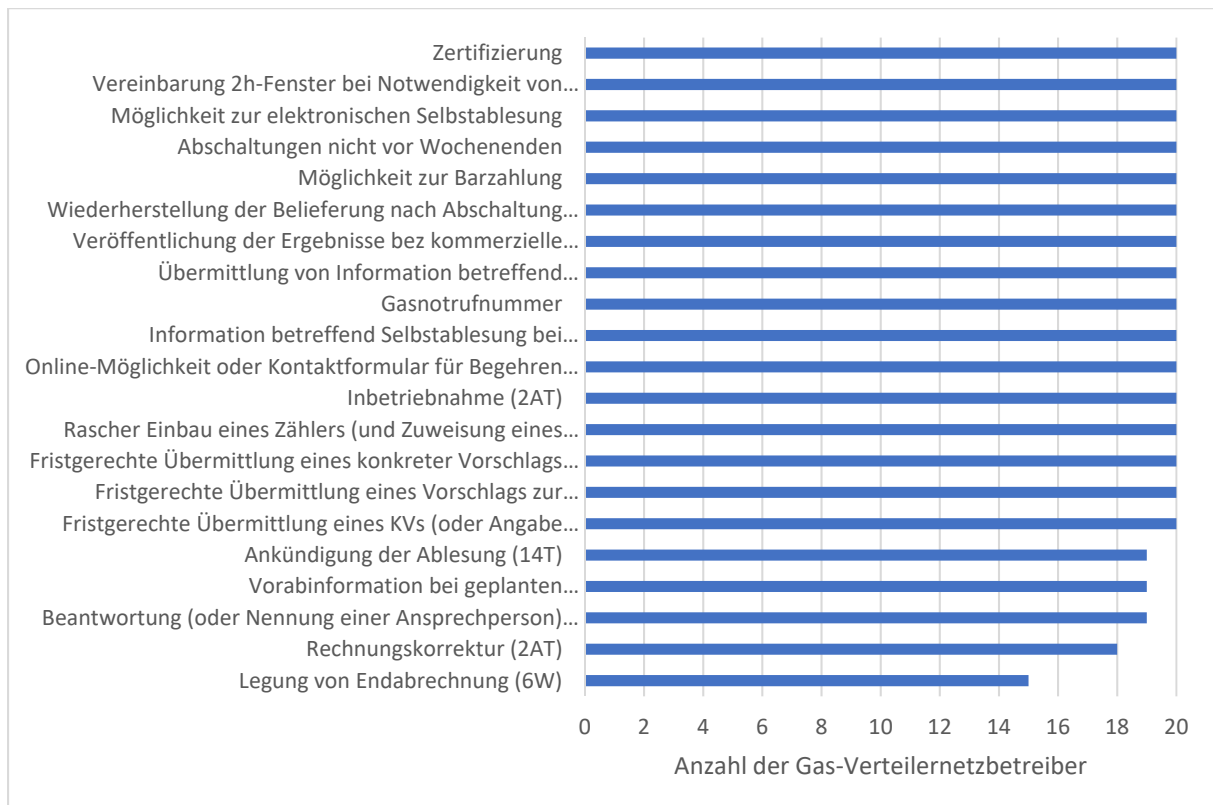
## Inhalt

1. Übersicht .....	2
2. Einleitung und rechtlicher Hintergrund .....	3
3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber EndkundInnen .....	4
4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der EndkundInnen .....	8
Netzzutritt .....	8
Netzzugang .....	9
Anfragen und Beschwerden .....	9
5. Kundeninformation .....	9
Sicherheit .....	9
Selbstablesung und verrechnungsrelevante Daten .....	9
Information über Kommerzielle Qualität .....	10
6. Termin- und Fristeneinhaltung .....	12
Rechnungen .....	12
Abschaltungen und Wiederherstellungen .....	12
Vorankündigung von geplanten Versorgungsunterbrechungen .....	13
Ablesungen .....	13
Termineinhaltungen .....	13
7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen .....	13
Anhang .....	14

## 1. Übersicht

Von den nun 21 diskutierten kommerziellen Qualitätsstandards werden 16 von allen Gas-Verteilernetzbetreibern eingehalten (vgl. Abbildung 1). Lediglich ein Standard, nämlich die fristgerechte Legung von Endabrechnungen innerhalb von sechs Wochen nach Versorgerwechsel oder Vertragsbeendigung, wird von mehreren Gas-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt. Rechnungskorrekturen auf Ansuchen der KundInnen werden von zwei Verteilernetzbetreibern nicht standardgemäß erfüllt. Drei weitere Standards werden lediglich von einem Netzbetreiber nicht eingehalten.

Abbildung 1 Erfüllung von kommerziellen Qualitätsstandards durch Gas-Verteilernetzbetreiber 2018

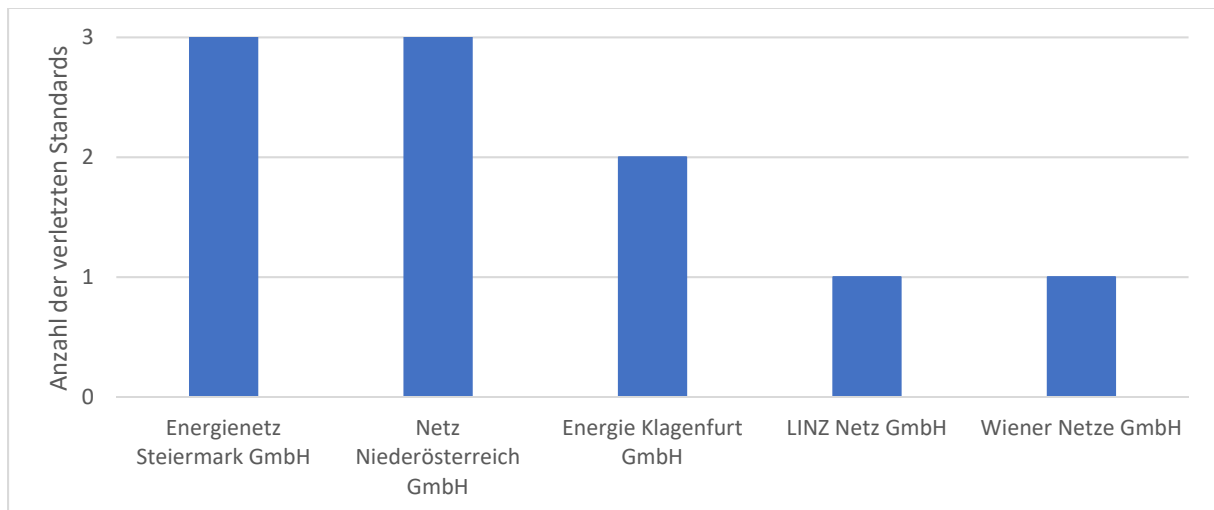


Quelle: E-Control Auswertungen.

Von den 20 Gas-Verteilernetzbetreiber können 15 Unternehmen sämtliche hier diskutierten Standards erfüllen. Die verbleibenden Unternehmen verletzen zwischen einem und drei Qualitätsstandards der kommerziellen Qualität wie in Abbildung 2 ersichtlich wird. Somit werden von 420 „Unternehmens-Standards“ (20 Unternehmen haben jeweils 21 Standards zu beachten) insgesamt 410 erfüllt und lediglich 10 nicht erfüllt. Dies entspricht einem Erfüllungsgrad von 98% aller Unternehmens-Standards und einer insgesamt als sehr gut zu betrachtenden kommerziellen Qualität der österreichischen Gas-Verteilungsnetzbetreiber.

Die Verletzungen gehen auf fünf Landes- bzw. Stadtenergieversorgungsunternehmen zurück wie aus Abbildung 2 ersichtlich wird. Dies bedeutet auch, dass eine größere Anzahl von EndkundInnen die Nichterfüllung dieser verordneten kommerziellen Qualitätsstandards zu spüren bekommen, da es sich um größere Verteilernetzbetreiber handelt. Allerdings verfehlen sechs Verletzungen das Ziel von 95% nur knapp (90% oder mehr), vier hingegen etwas deutlicher. Energie Klagenfurt GmbH und Linz Netz GmbH haben die entsprechenden Standards bereits letztes Jahr nicht erfüllt. Energienetze Steiermark GmbH hat zwei der drei Standards vor einem Jahr ebenso wenig erfüllt. Netz Niederösterreich GmbH und Wiener Netze GmbH haben die entsprechenden Standards 2017 erfüllt.

Abbildung 2 Anzahl von nicht erfüllten kommerziellen Qualitätsstandards der Gas-Verteilernetzbetreiber 2018



Quelle: E-Control Auswertungen.

Die identifizierten Netzbetreiber wurden von der Regulierungsbehörde aufgefordert zu ihren Verfehlungen der Standards der Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung Stellung zu nehmen, worin sie sich auch zur zukünftigen Einhaltung der geforderten Standards verpflichteten.

Die kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Österreich für das Jahr 2018 kann zusammenfassend betrachtet somit als außerordentlich gut beurteilt werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigen diese gerade eben auch, dass Endkunden und Endkundinnen hohe Qualitätsstandards bei ihren Netzbetreibern vorfinden. Die Regulierungsbehörde wird in den kommenden Jahren die Einhaltung der Standards der kommerziellen Qualität weiterhin gründlich untersuchen und Verletzungen derselben nachgehen.

## 2. Einleitung und rechtlicher Hintergrund

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

Im Jahr 2018 waren in Österreich insgesamt 21 Gas-Verteilernetzbetreiber tätig. Diese sind:

- Energie Graz GmbH & Co KG
- Energie Klagenfurt GmbH
- Energie Ried GmbH
- Energienetz Steiermark GmbH
- EVA-Erdgasversorgung Ausserfern GmbH
- eww AG
- Gas Connect Austria GmbH
- Gasnetz Veitsch
- 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

Alle 21 Unternehmen weisen für das Jahr 2018 gültige Zertifikate vor, die die Einhaltung der Regeln der Technik zur Sicherstellung eines sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetriebs bestätigen. Ein Verteilernetzbetreiber, nämlich Gas Connect Austria GmbH, betreibt allerdings so wenige Zählpunkte, dass dieser Verteilernetzbetreiber in diesem Bericht aus Gründen der Vergleichbarkeit keine Berücksichtigung findet. Somit bezieht sich dieser Bericht auf die Einhaltung diverser kommerzieller Qualitätsstandards von 20 heimischen Gas-Verteilernetzbetreibern.

Die seitens der E-Control erlassene Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung 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. Am 31.3.2019 sind somit alle Daten für das Jahr 2018 zu melden. Dies erfolgt über das Internetportal auf der Homepage der Regulierungsbehörde, wobei auch Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme bestehen, um offene Fragen zu klären. Von 21 Gasverteilernetzbetreibern mussten lediglich zwei Unternehmen gemahnt werden, ihrer Meldepflicht nachzukommen.

Gemäß § 3 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 gelten die festgelegten Standards als erfüllt, wenn sie in 95% oder mehr der entsprechenden Fälle eingehalten werden. Dieser Bericht stellt in Kürze die zu erfüllenden Standards der sogenannten kommerziellen Qualität (Kapitel 3) dar und gibt im Kapitel 1 eine kurze Übersicht über den allgemeinen Erfüllungsgrad. Die einzelnen Ergebnisse werden dann in strukturierter Form wiedergeben, und zwar wird zuerst in Kapitel 4 gezeigt, welche Qualität die Reaktionen der meldepflichtigen Netzbetreiber auf diverse Anfragen und Anträge der EndkundInnen aufweist. Die beiden anderen Kapitel beschäftigen sich mit der Qualität betreffend Kundeninformationen (Kapitel 5) und wie verlässlich Netzbetreiber bei der Einhaltung diverser Termine und Fristen gegenüber EndkundInnen (Kapitel 6) sind. Abschließend liefert Kapitel 7 eine Zusammenfassung und Schlussfolgerungen.

### 3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber EndkundInnen

Netzbetreiber sind gemäß Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung zu einer Vielzahl von Qualitätsanforderungen verpflichtet, welche sie in ihren Kundenkontakten einhalten müssen. Diese lassen sich grob in drei Bereiche aufgliedern.

#### 1) *Anforderungen an die Reaktionen der Netzbetreiber auf Anfragen und Anträge*

Hier werden Standards gesetzt was die Reaktionszeit auf Kundenanfragen zu Netzzutritt und -zugang betrifft. Diese unterscheiden sich je nach Gegebenheiten, zum Beispiel inwieweit pauschalierte oder kostenorientierte Kostenvoranschläge bezüglich Netzzutritt anfallen oder eine Messeinrichtung bereits vorhanden ist oder nicht. Ebenso sollte auf andere Anfragen und Beschwerden innerhalb absehbarer Zeit eine Bearbeitung erfolgen.

#### 2) *Kundeninformation*

Verteilernetzbetreiber haben ihren Kundinnen und Kunden eine Reihe an Information zur Verfügung zu stellen. Hierzu zählen Informationen betreffend Notfallverhalten bei Gasgebrennen, aber auch über Möglichkeiten der Selbstablesung und weiteren Information zur Qualität des Unternehmens.

### 3) *Termin- und Fristeinhaltung*

Dies betrifft sämtliche Vereinbarungen mit den NetzbenutzerInnen, insbesondere zur Ablesung, Abschaltung, Wiederherstellung der Belieferung sowie allgemeinen Terminen betreffend notwendige Wartungen, Reparaturen und Instandhaltungen. Auch inkludiert sind hier Fristen zur Rechnungslegung sowie -korrektur auf Ansuchen der NetzbenutzerInnen.

Einige der durch die Verordnung etablierten kommerziellen Qualitätsstandards werden in diesem Bericht nicht weiter diskutiert da ihre Anforderungen nicht genügend über die Anwendbarkeit in Einzelfällen hinausgeht. Dazu sind in etwa Vereinbarungen mit den Netzbenutzern zu zählen, die eine „angemessene und verbindliche Frist“ zur Durchführung von bestimmten Tätigkeiten, z.B. wie in § 4 Abs 4 der Verordnung vorsehen und ein „beiderseitiges“ Einhalten und Ermöglichen solcher Fristen vorsehen. Ebenso fallen sehr allgemein gehaltene Anforderungen wie in etwa das Ermöglichen von telefonischen oder schriftlichen Einbringen von Anfragen und Beschwerden, die zeitnahe Information über den Einbau eines Smart Meters (noch nicht flächendeckend relevant) oder die ehestmögliche Information über die voraussichtliche Dauer der Behebung nach einer ungeplanten Versorgungsunterbrechung in jene Rubrik der nur sehr bedingt vergleichbaren Qualitätsstandards für eine allgemeine Darstellung.

In Summe werden in diesem Bericht insgesamt 21 Standards quantitativ und qualitativ diskutiert. Tabelle 1 zeigt eine Übersicht der aktuell existierenden Anforderungen an Netzbetreiber betreffend die Qualitätsstandards ihrer (kommerziellen) Dienstleistungen.

Tabella 1 Übersicht über Qualitätsstandards gemäß Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung

✓ ... Anforderung wird in diesem Bericht quantitativ diskutiert.

○ ... Anforderung wird in diesem Bericht qualitativ diskutiert.

✗ ... Anforderung wird in diesem Bericht nicht behandelt.

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	Norm	
Reaktion auf Kundenanfrage/-antrag	Netzzutritt	Anfrage Netzzutrittsentgelt	<u>Generell</u> : Schriftlicher Kostenvoranschlag innerhalb 14 Tage <u>Bei nichtvorhandener Verteilerleitung</u> : Angabe Ansprechperson und konkreter Vorschlag für Vorgehensweise innerhalb 14 Tage	§4 Abs 1	✓
		Vollständiger Antrag	Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage	§4 Abs 2	✓
		Durchführung Netzzutritt	Vereinbarung angemessener und verbindlicher Frist <u>Bei Abwesenheit</u> : umgehende schriftliche Information <u>Bei erforderlicher Anwesenheit</u> : Vereinbarung 2h-Zeitfenster	§4 Abs 4	✗
	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 (WVO)	§5 Abs 1	✓
		Einbau eines Zählers und Zuweisung eines SPL	Bei inaktivem Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags und Nachweis über Errichtung und Instandhaltung der Anlage <ul style="list-style-type: none"> <li>- Balgzähler G 2,5-G 6: 5 Arbeitstage</li> <li>- Sonstige Balgzähler: 10 Arbeitstage</li> <li>- LPZ und Mengenumwerte r: 20 Arbeitstage</li> </ul>	§5 Abs 4	✓

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	Norm	
		Inbetriebnahme bei Zähler und SPL	<u>Generell</u> : 2 Arbeitstage <u>Bei Berufung auf Grundversorgung</u> : 1 Arbeitstag	§5 Abs 5	✓
	Anfragen und Beschwerden	Einbringung	Schriftliche und telefonische Einbringung ermöglichen Kundenhotline zu allgemeinen Geschäftszeiten	§11 Abs 3	✗
		Beantwortung	<u>Generell</u> : innerhalb 5 Arbeitstage ab Einlangen abschließend erledigen <u>Bei Unmöglichkeit</u> : Information über weitere Vorgehensweise und Ansprechperson	§11 Abs 4	✓
Kundeninformation	Notfallverhalten	Gasnotrufnummer	Sichtbare Veröffentlichung in Schriftstücken und Homepage Regelmäßige Verhaltensinformationen bei Gasgeruch	§11 Abs 1/2	✓
	Verrechnungsrelevante Daten	Verfügbarkeit	Online oder online-Kontaktformular und elektronische Übermittlung innerhalb 5 Arbeitstage	§11 Abs 6	✓
	Zählerstand	Selbstablesung	Information über Möglichkeit bei Änderungen des Energiepreises/Netzentgelte	§11 Abs 8 (§ 9 Abs 3)	✓
	Information über Standards	Übermittlung	Einmal jährlich	§11 Abs 9	○
		Veröffentlichung der Ergebnisse	Auf geeignete Weise, zumindest auf der Internetpräsenz	§14 Abs 1	○
	Smart Meter	Einbau	Schriftliche und zeitnahe Information	§11 Abs 10	✗
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	<u>Generell</u> : innerhalb 6 Wochen durchführen und umgehend übermitteln	§6 Abs 4	✓



Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	Norm	
		Vertragsbeendigung	<u>An Versorger</u> : innerhalb 3 Wochen übermitteln		
	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	✓
	Störfälle und versorgungsunterbrechungen	Geplante Unterbrechung	<u>Generell</u> : Vorabinformation (auch über Dauer) bei geplanten Unterbrechungen mind. 5 Tage vorher <u>Bei Einvernehmen</u> : kürzere Frist möglich	§8 Abs 1	✓
		Störfall	Ehestmögliche Information über Dauer	§8 Abs 2	✗
	Ermittlung des Zählerstandes	Ablesung	<u>Bei notwendiger Anwesenheit</u> : rechtzeitige schriftliche Ankündigung mind. 14 Tage im Voraus <u>Wenn unangekündigt oder in Abwesenheit</u> : umgehende Information über erfolgte Ablesung	§9 Abs 1a/2	✓
		Selbstablesung	Möglichkeit der jederzeitigen elektronischen Übermittlung des Zählerstandes	§9 Abs 3	✓
		Termineinhaltung	Termine mit Netzbewerber	Vereinbarung eines 2h-Fensters	§10
Sicherheit	Zertifizierung		Jährlicher Nachweis	§13	✓

## 4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der EndkundInnen

### Netzzutritt

Auf eine entsprechende Anfrage eines Endkunden zu Netzzutritt müssen Netzbetreiber innerhalb von 14 Tagen generell mit einer Übermittlung eines Kostenvoranschlags reagieren (vgl. Tabelle 1). Dieser Verpflichtung kommen alle Verteilernetzbetreiber gemäß ihren Meldungen im Jahr 2018 nach. Gasnetz Veitsch hat gemäß der Meldung keine solchen Anfragen erhalten.

Auf vollständige Netzzutrittsanträge ist ein konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer innerhalb 14 Tage zu übermitteln was ebenso von allen Netzbetreibern erfüllt wird. Wiederum hat Gasnetz Veitsch keine solche Anträge erhalten.

## Netzzugang

Auf (erstmalig und neue) Netzzugangsanträge müssen Netzbetreiber ebenso mit einem konkreten Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb von 14 Tagen reagieren. Im Falle eines bereits hergestellten (aber aktuell inaktiven) Anschlusses müssen Netzbetreiber innerhalb von 2 Arbeitstagen reagieren. Auf Netzzugangsanträge bei aktiven Anschlüssen, wie es etwa im Zuge eines Versorgerwechsels oder bei Netzbenutzerwechsels zustande kommt, bedarf es keiner expliziten Reaktion des Netzbetreibers, da auch kein technischer Eingriff am Zählpunkt stattfindet. Dieses Kriterium wird von allen Netzbetreibern erfüllt.

Falls ein Einbau eines Zählers notwendig ist, ist auf ein solches Begehren bei einem inaktiven Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags je nach Zählertyp vom Netzbetreiber innerhalb von 5-20 Arbeitstagen ein entsprechendes Messgerät einzubauen. Auch dieser Standard wird von allen Netzbetreibern erfüllt.

Falls ein Zähler schon vorhanden ist, muss, wie oben schon kurz erwähnt, dieser innerhalb von 2 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 erfüllen ebenfalls alle Netzbetreiber, wobei sieben Netzbetreiber (Energienetze Steiermark GmbH, eww AG, Gasnetz Veitsch, Netz Oberösterreich GmbH, Stadtwerke Bregenz GmbH, Stadtwerke Kapfenberg GmbH und TIGAS-Erdgas Tirol GmbH) angeben, keine solchen Inbetriebnahmen durchgeführt zu haben. Letzteres ist damit begründet worden, dass eine „Deaktivierung“ eines Zählers stets mit seiner Demontage einhergeht und somit bei einem bestehenden Anschluss eine Aktivierung mit einem Zählereinbau gleichzusetzen ist.

## Anfragen und Beschwerden

Netzbetreiber müssen die Einbringung von Anfragen und Beschwerden schriftlich und telefonisch ermöglichen und haben dazu eine Kundenhotline zu den allgemeinen Geschäftszeiten einzurichten. Die Beantwortung von Anfragen und Beschwerden muss abschließend innerhalb von fünf Arbeitstagen erfolgen, es sei denn das Kundenbegehren ist kompliziert und aufwendig. In solch einem Fall ist allerdings ebenso innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Ansprechperson und Informationen über die weitere Vorgehensweise zu übermitteln. Die Energienetze Steiermark GmbH ist der einzige Netzbetreiber, der diesen Standard nicht erfüllen kann. Dort kommt es in 87,7% der Fälle zu fristgerechten Antworten. So wurden 3.265 von 26.471 Anfragen und Beschwerden von der Energienetze Steiermark GmbH verspätet beantwortet.

## 5. Kundeninformation

### Sicherheit

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

### Selbstablesung und verrechnungsrelevante Daten

Andere Informationsverpflichtungen erfüllen die Gas-Verteilernetzbetreiber auch in sehr großem Ausmaß. Zum einen erfüllen alle die Pflicht, Netzbenutzerinnen und Netzbenutzer die Möglichkeit der elektronischen Selbstablesung einzuräumen. Auf diesem Weg können Endkundinnen und Endkunden wiederholt aktuelle Zählerstände aus gegebenem Anlass (z.B. monatlich, Wechsel) mitteilen und so zu genauen Abrechnungen beitragen. Ebenso stellen Netzbetreiber auf elektronischem Weg (Website, online Kontaktformular) sicher, dass Kundinnen und Kunden verrechnungsrelevante Daten anfordern können und dass einem solchen Begehren innerhalb von 5

Arbeitstagen Folge zu leisten ist. Vier Netzbetreiber – eww AG, Gasnetz Veitsch, KNG-Kärnten Netz GmbH und Stadtwerke Leoben – geben allerdings an, keine kundenseitigen Anforderungen nach verrechnungsrelevanten Daten bekommen zu haben.

#### Information über Kommerzielle Qualität

Ebenso vollständig informieren Gas-Verteilernetzbetreiber über die Standards der kommerziellen Qualität sowie ihre eigenen Ergebnisse dazu. Auf den Websites wie in Tabelle 2 angegeben, finden sich einschlägige Informationen über die einzuhaltenden Standards gemäß Verordnung sowie der unternehmensspezifischen Ergebnisse, welche ident sind mit den Daten, die diesem Bericht zugrunde liegen.

Tabelle 2 Netzbetreiber-Websites mit Informationen zur kommerziellen Qualität – 2018

<b>Netzbetreiber</b>	<b>Internetadresse</b>
Energie Graz GmbH & Co KG	<a href="https://www.energie-graz.at/egg/erdgas/downloads">https://www.energie-graz.at/egg/erdgas/downloads</a>
Energie Klagenfurt GmbH	<a href="https://www.stw.at/privatkunden/energie/gas/downloads/gasnetzdienstleistungsqualitaet/">https://www.stw.at/privatkunden/energie/gas/downloads/gasnetzdienstleistungsqualitaet/</a>
Energie Ried GmbH	<a href="https://www.energie-ried.at/energie/ried/gas/netzbetreiber-gas">https://www.energie-ried.at/energie/ried/gas/netzbetreiber-gas</a>
Energienetz Steiermark GmbH	<a href="https://www.e-netze.at/Downloads/Downloads.aspx?C=Gas">https://www.e-netze.at/Downloads/Downloads.aspx?C=Gas</a>
EVA-Erdgasversorgung Ausserfern GmbH	<a href="http://erdgasversorgungausserferne.apps-1and1.net/qualitaet-der-netzdienstleistung">http://erdgasversorgungausserferne.apps-1and1.net/qualitaet-der-netzdienstleistung</a>
eww AG	<a href="https://www.eww.at/privat/gas/infos-wissenswertes/qualitaetsstandards/">https://www.eww.at/privat/gas/infos-wissenswertes/qualitaetsstandards/</a>
Gasnetz Veitsch	<a href="http://www.veitschgas.at/gasnetz/download.php">http://www.veitschgas.at/gasnetz/download.php</a>
KNG-Kärnten Netz GmbH	<a href="https://www.kaerntennetz.at/downloads-5873.htm#k19-jump">https://www.kaerntennetz.at/downloads-5873.htm#k19-jump</a>
LINZ Netz GmbH	<a href="https://www.linznetz.at/portal/de/home/online_services/downloads#">https://www.linznetz.at/portal/de/home/online_services/downloads#</a>
Netz Burgenland GmbH	<a href="https://www.netzburgenland.at/kundenservice/erdgas/services-erdgas/netzdienstleistungsqualitaet.html?CSS=204">https://www.netzburgenland.at/kundenservice/erdgas/services-erdgas/netzdienstleistungsqualitaet.html?CSS=204</a>
Netz Niederösterreich GmbH	<a href="https://www.netz-noe.at/Netz-Niederosterreich/Netze-Portal/Gasnetz.aspx">https://www.netz-noe.at/Netz-Niederosterreich/Netze-Portal/Gasnetz.aspx</a>
Netz Oberösterreich GmbH	<a href="https://www.netzooe.at/Themen/online-Services/downloads">https://www.netzooe.at/Themen/online-Services/downloads</a>
Salzburg Netz GmbH	<a href="https://www.salzburgnetz.at/content/website_salzburgnetz/de_at/Erdgasnetz/versorgung.html">https://www.salzburgnetz.at/content/website_salzburgnetz/de_at/Erdgasnetz/versorgung.html</a>
Stadtbetriebe Steyr GmbH	<a href="http://www.stadtbetriebe.at/Gas/Gasnetz/Qualitaet">http://www.stadtbetriebe.at/Gas/Gasnetz/Qualitaet</a>
Stadtwerke Bregenz GmbH	<a href="http://www.stadtwerke-bregenz.at/gas/service/gasnetzdienstleistungen/">http://www.stadtwerke-bregenz.at/gas/service/gasnetzdienstleistungen/</a>
Stadtwerke Kapfenberg GmbH	<a href="https://www.stadtwerke-kapfenberg.at/downloads_swk.html">https://www.stadtwerke-kapfenberg.at/downloads_swk.html</a>
Stadtwerke Leoben	<a href="https://www.stadtwerke-leoben.at/gasversorgung.html">https://www.stadtwerke-leoben.at/gasversorgung.html</a>
TIGAS-Erdgas Tirol GmbH	<a href="https://www.tigas.at/services/formulare-downloads/category/56-qualitaet-der-netzdienstleistungen-der-tigas">https://www.tigas.at/services/formulare-downloads/category/56-qualitaet-der-netzdienstleistungen-der-tigas</a>
Vorarlberger Energienetze GmbH	<a href="https://www.vorarlbergnetz.at/netzdienstleistungen-erdgas.htm">https://www.vorarlbergnetz.at/netzdienstleistungen-erdgas.htm</a>
Wiener Netze GmbH	<a href="https://www.wienernetze.at/wn/services/services/services/Information_gemaess_12_Abs_7_Netzdienstleistungsverord.html">https://www.wienernetze.at/wn/services/services/services/Information_gemaess_12_Abs_7_Netzdienstleistungsverord.html</a>

Quelle: E-Control Auswertungen.

## 6. Termin- und Fristeneinhaltung

Gesamt betrachtet lässt sich erkennen, dass die meisten Verletzungen von Standards in der Einhaltung von diversen Terminen und Fristen liegen.

### Rechnungen

An erster Stelle ist hier zu nennen, dass es bei der fristgerechten Legung von Endabrechnungen nach einem Versorgerwechsel oder nach Beendigung des Vertragsverhältnisses, welche binnen sechs Wochen an Netzbenutzer und binnen drei Wochen an integriert abrechnende Versorger übermittelt werden müssen, zu Verletzungen bei fünf Unternehmen kommt (vgl. Tabelle 3). Dabei wird deutlich, dass vor allem die fristgerechte Übermittlung der Endabrechnung an Versorger die Verletzung des Standards ausmacht (Energie Klagenfurt GmbH, Energienetze Steiermark GmbH, Linz Netz GmbH und Netz Niederösterreich GmbH). Nur Wiener Netze GmbH übermittelt zu wenige Endabrechnungen fristgerecht auch an die Netzbenutzerinnen direkt. Gerade die doch grobe Verletzung durch Wiener Netze GmbH zeigt, dass insgesamt 21.138 von 116.760 Endabrechnungen zu spät übermittelt worden sind und in über 21.000 Fällen länger auf eine Endabrechnung zu warten war.

*Tabelle 3 Gelegte Endabrechnungen und Erfüllungsgrad bei fristgerechter Endabrechnung falls Standard nicht erfüllt wird, 2018*

Unternehmen	... an Netzbenutzer		... an Versorger		Gesamt
	#	%	#	%	%
Energie Klagenfurt GmbH	581	95,9	114	93,0	95,4
Energienetze Steiermark GmbH	1.567	97,6	4.197	94,9	95,7
Linz NETZ GmbH	2.457	99,7	7.266	93,4	95,0
Netz Niederösterreich GmbH	8.400	98,8	34.419	88,3	90,3
Wiener Netze GmbH	16.496	81,2	100.264	82,0	81,9

*Quelle: E-Control Auswertungen, interne Information.*

Ebenso verspätet werden Netzrechnungskorrekturen bei Energienetze Steiermark GmbH und Netz Niederösterreich GmbH übermittelt. Im Fall von Energie Ried GmbH werden keine Rechnungskorrekturen gemeldet. Bei Energienetze Steiermark GmbH gibt es zu 1.525 von insgesamt 61.365 Rechnungen (sämtliche Rechnungen, inkludiert Endabrechnungen) Ansuchen um eine Korrektur, wobei 106 Korrekturen nach mehr als zwei Arbeitstagen übermittelt wurden und somit nur ein Erfüllungsgrad von 93,0% erreicht wird. Netz Niederösterreich GmbH versendet insgesamt 345.797 Rechnungen und korrigiert 2.754 (0,8%) davon, allerdings in 143 Fällen zu langsam (94,8% Erfüllungsgrad). In beiden Fällen wird der geforderte Standard von 95% allerdings nur knapp nicht erreicht.

### Abschaltungen und Wiederherstellungen

Die Möglichkeit zur Barzahlung wird von jedem Gas-Verteilnetzbetreiber eingeräumt. Ebenso halten sich alle Gas-Verteilernetzbetreiber an die gesetzliche Vorgabe, keine Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug an letzten Werktagen vor Wochenenden und Feiertage durchzuführen obwohl es zu insgesamt 1.565 Abschaltungen wegen Zahlungsverzugs kommt. Allerdings melden Gasnetz Veitsch und Wiener Netze GmbH keine solchen Abschaltungen. Letztere mit dem Argument, dass bei Zahlungsverzug und/oder sonstigen Vertragsverletzungen durch die Netzbenutzer diesen die jeweiligen Verträge gekündigt werden und es somit nur dann zu einer Abschaltung kommt, wenn der Netzbenutzer keinen neuen bzw. anderen Vertrag mit einem Versorger vorlegen kann.

Eine Wiederherstellung der Belieferung nach einer solchen Abschaltung hat spätestens am nächsten Werktag nach nachgewiesener Forderungsbegleichung durch den Netzkunden zu erfolgen. Energie

Klagenfurt GmbH, Gasnetz Veitsch und Wiener Netze GmbH melden keine solchen Wiederherstellungen. Bei Energie Graz GmbH & Co KG ist dieser Wert nicht verfügbar.

### Vorankündigung von geplanten Versorgungsunterbrechungen

Insgesamt sind 1.547 geplante Versorgungsunterbrechungen von den Gas-Verteilernetzbetreibern durchgeführt worden, um diverse Arbeiten am Netz durchzuführen. Bei Netz Niederösterreich GmbH, wo insgesamt 45 geplante Versorgungsunterbrechungen durchgeführt worden sind, ist in acht Fällen (17,8%) zu kurzfristig informiert worden.

### Ablesungen

Falls für eine Ablesung eines Messgeräts, die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist, etwa weil sich der Zähler in dessen Räumlichkeiten befindet, muss die Ablesung mindestens 14 Tage im Voraus angekündigt werden und ein zwei-Stunden Fenster mit dem Netzkunden vereinbart werden, wobei auf Terminwünsche einzugehen ist. Mit Ausnahme von Energie Klagenfurt GmbH erfüllen alle Gas-Verteilernetzbetreiber die fristgerechte Vorankündigung. Energie Klagenfurt GmbH verletzt diese allerdings in 365 von 975 Fällen, was einem niedrigen Erfüllungsgrad von nur 62,6% entspricht. Netz Niederösterreich GmbH argumentiert, dass deren Jahresablesung für Strom und Gas immer in der gleichen Kalenderwoche stattfindet. Daher erfolge keine separate Ankündigung. Wenn der Kunde beim ersten Ableseversuch nicht erreicht werde, hinterlege der Ableser eine Terminankündigung. Gelingt auch dann keine Ablesung, werde dem Kunden eine Ablesekarte geschickt. Gelingt auch dadurch nicht die Erfassung des Zählerstandes, versuchen MitarbeiterInnen der Netz Niederösterreich GmbH auf verschiedensten Kommunikationswegen mit dem Kunden in Kontakt zu treten.

### Termineinhaltungen

Sofern für eine Wartung, Reparatur aber auch – wie bereits erwähnt – eine Ablesung die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist, muss ein 2-stündiges Fenster mit dem Kunden vereinbart und dementsprechend auch eingehalten werden. Augenscheinlich wird dies von allen Verteilernetzbetreibern eingehalten. Diesbezüglich ist aber zu beobachten, dass nur wenige Gas-Verteilernetzbetreiber bei der Meldung dieses Standards die Anzahl der Ablesungen berücksichtigen (können). 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 Netzbenutzerinnen und Netzbenutzer widerspiegeln. **Energie Ried GmbH** meldet erst gar keine solchen Terminvereinbarungen, obwohl es zum Beispiel 1.779 Ablesungen mit erforderlicher Anwesenheit des Kunden gegeben hat.

## 7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Österreich kann insgesamt betrachtet als außerordentlich gut beurteilt werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigen diese gerade eben auch, dass Endkunden und Endkundinnen, hohe Qualitätsstandards bei ihren Gas-Netzbetreibern vorfinden.

Einzelne Netzbetreiber verletzen allerdings den einen oder anderen Standard, wobei maximal drei Standards von einem Unternehmen verletzt werden (vgl. Abbildung 2). Das ist relativ betrachtet nicht dramatisch, muss aber weiterhin im Einzelfall untersucht und verbessert werden, insbesondere dann, wenn es sich um einen Verteilernetzbetreiber mit vielen Endkunden und Endkundinnen handelt. Somit stellt die Nachverfolgung der Verletzungen bei den betroffenen Unternehmen ein wesentliches Kriterium zur Erhöhung der kommerziellen Qualität in Österreich dar.

Während grundsätzlich festgehalten werden muss, dass Qualitätsstandards für alle Unternehmen im gleichen Ausmaß gelten und jede Kundin bzw. Kunde den Anspruch auf dieselbe kommerzielle Qualität erheben darf, stellen sehr kleine Netzgebiete die Überwachung der Einhaltung der kommerziellen Qualität vor eine Herausforderung. Einige der Standards nehmen sich offensichtlich unternehmerische Praktiken von mittleren und größeren Betrieben zum Vorbild. Gleichzeitig stellen Verletzungen in einigen wenigen Fällen bereits die kommerzielle Qualität jener Netzbetreiber in Frage, die über eine geringe Anzahl solcher Ereignisse insgesamt berichten (zum Beispiel bei Fristverletzungen im Falle einer sehr geringen Anzahl von Anträgen oder Beschwerden). Hier ist die Aussagekraft über kommerzielle Qualität insofern eingeschränkt, weil sich diese nicht mehr basierend auf statistischen Überlegungen nachweisen lässt.

Eine letzte Einschränkung des durchgehend sehr guten Ergebnisses liegt in den nach wie vor vorhandenen Interpretationsspielräumen und z.T. unterschiedlichen Praktiken der Netzbetreiber, was die Erfassung der zugrundeliegenden Ereignisse anbelangt. Als Beispiel könnte hier genannt werden, dass ein Netzbetreiber beim Versorgerwechsel keinen neuen Netzzugangsantrag festhält, da der Kunde einen solchen nicht explizit stellt. Andere Netzbetreiber hingegen melden in so einem Fall das Vorliegen eines Antrags wohl auch deswegen, weil sie in weiterer Folge einen neuen Netzzugangsvertrag übermitteln.

## Anhang

Verteilernetzbetreiber sind verpflichtet bis zum 31.3. des Folgejahres die Kennzahlen gemäß §14 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung für das vergangene Kalenderjahr an die E-Control zu übermitteln. Dies geschieht unter Verwendung des Service Portals der E-Control und der Applikation kommQ Gas.

Die Applikation kommQ Gas wurde den Verteilernetzbetreibern gegen Ende Februar 2019 zur Eingabe ihrer Kennzahlen für das Jahr 2018 zugänglich gemacht. Zu diesem Zeitpunkt erging ein elektronisches Aufforderungsschreiben. Nach Ablauf der Meldefrist erging ein Erinnerungsschreiben an jene Verteilernetzbetreiber, welche nicht (vollständig) bis zum 31.3. ihr Kennzahlen übermittelt hatten. Im Fall weiterer Säumnis ergingen erste und zweite Mahnungen. Im Fall anhaltender Weigerung wurde ein Verfahren eröffnet. Im Jahr 2018 erfüllten alle Verteilernetzbetreiber ihre Meldepflicht bevor ein solches Verfahren eingeleitet werden musste.

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

Jene Verteilernetzbetreiber, die laut Bericht eine oder mehr der untersuchten Kennzahlen verletzen, wurden aufgefordert, Stellung zu nehmen. Wie aus dem Bericht ersichtlich wurden fünf Verteilernetzbetreiber im Rahmen von Verfahren zur Stellungnahme bezüglich Verletzungen von Standards der kommerziellen Qualität im Jahr 2018 aufgefordert. Alle fünf Verteilernetzbetreiber gaben in weiterer Folge Verpflichtungszusagen ab, die Standards der Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung in den folgenden Jahren einzuhalten und beschrieben die dazu geplanten bzw. bereits laufenden betrieblichen Qualitätssicherungsmaßnahmen.

# Bericht zur Kommerziellen Qualität der Gas – Verteilernetzbetreiber 2018

## Inhalt

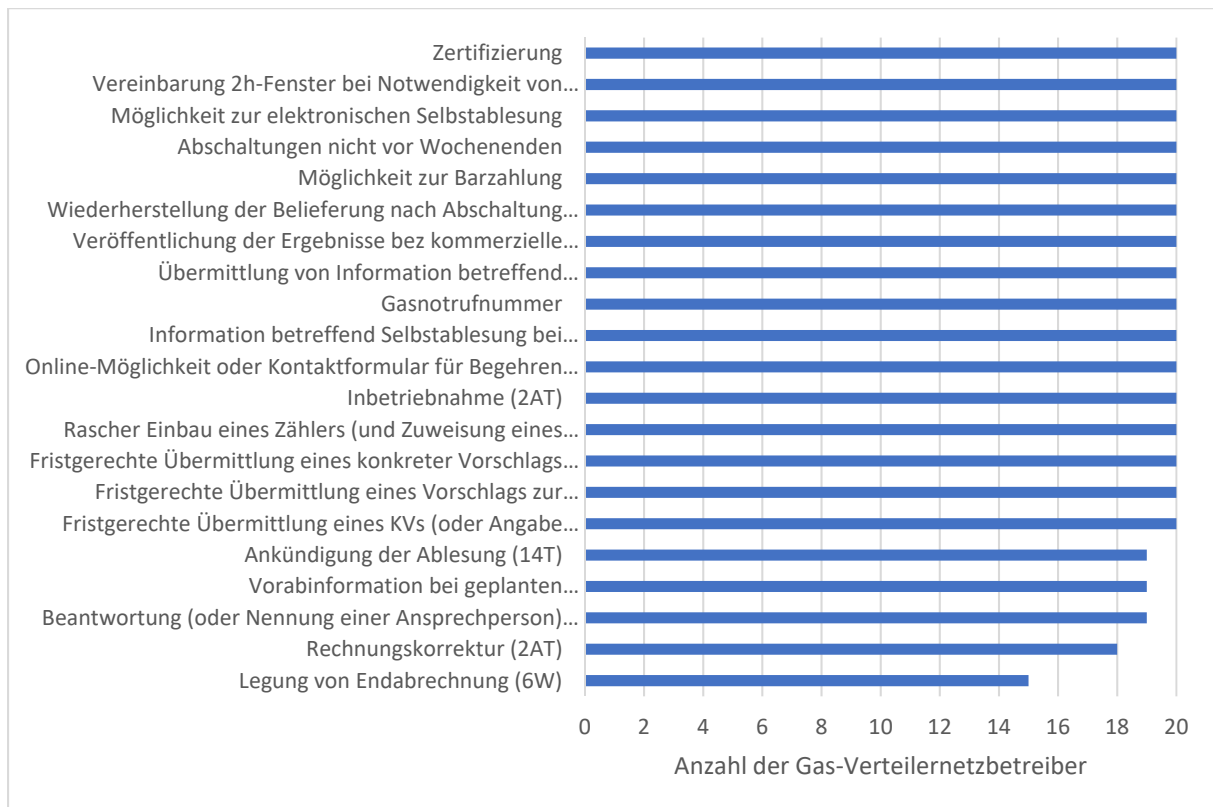
1. Übersicht .....	2
2. Einleitung und rechtlicher Hintergrund .....	3
3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber EndkundInnen .....	4
4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der EndkundInnen .....	8
Netzzutritt .....	8
Netzzugang .....	9
Anfragen und Beschwerden .....	9
5. Kundeninformation .....	9
Sicherheit .....	9
Selbstablesung und verrechnungsrelevante Daten .....	9
Information über Kommerzielle Qualität .....	10
6. Termin- und Fristeneinhaltung .....	12
Rechnungen .....	12
Abschaltungen und Wiederherstellungen .....	12
Vorankündigung von geplanten Versorgungsunterbrechungen .....	13
Ablesungen .....	13
Termineinhaltungen .....	13
7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen .....	13
Anhang .....	14



## 1. Übersicht

Von den nun 21 diskutierten kommerziellen Qualitätsstandards werden 16 von allen Gas-Verteilernetzbetreibern eingehalten (vgl. Abbildung 1). Lediglich ein Standard, nämlich die fristgerechte Legung von Endabrechnungen innerhalb von sechs Wochen nach Versorgerwechsel oder Vertragsbeendigung, wird von mehreren Gas-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt. Rechnungskorrekturen auf Ansuchen der KundInnen werden von zwei Verteilernetzbetreibern nicht standardgemäß erfüllt. Drei weitere Standards werden lediglich von einem Netzbetreiber nicht eingehalten.

Abbildung 1 Erfüllung von kommerziellen Qualitätsstandards durch Gas-Verteilernetzbetreiber 2018

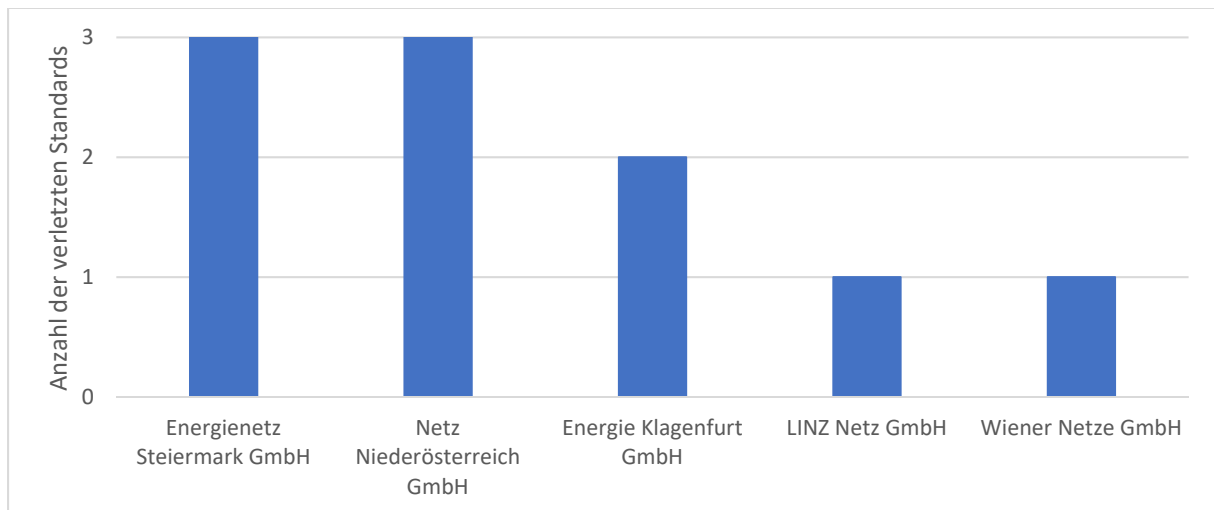


Quelle: E-Control Auswertungen.

Von den 20 Gas-Verteilernetzbetreiber können 15 Unternehmen sämtliche hier diskutierten Standards erfüllen. Die verbleibenden Unternehmen verletzen zwischen einem und drei Qualitätsstandards der kommerziellen Qualität wie in Abbildung 2 ersichtlich wird. Somit werden von 420 „Unternehmens-Standards“ (20 Unternehmen haben jeweils 21 Standards zu beachten) insgesamt 410 erfüllt und lediglich 10 nicht erfüllt. Dies entspricht einem Erfüllungsgrad von 98% aller Unternehmens-Standards und einer insgesamt als sehr gut zu betrachtenden kommerziellen Qualität der österreichischen Gas-Verteilungsnetzbetreiber.

Die Verletzungen gehen auf fünf Landes- bzw. Stadtenergieversorgungsunternehmen zurück wie aus Abbildung 2 ersichtlich wird. Dies bedeutet auch, dass eine größere Anzahl von EndkundInnen die Nichterfüllung dieser verordneten kommerziellen Qualitätsstandards zu spüren bekommen, da es sich um größere Verteilernetzbetreiber handelt. Allerdings verfehlen sechs Verletzungen das Ziel von 95% nur knapp (90% oder mehr), vier hingegen etwas deutlicher. Energie Klagenfurt GmbH und Linz Netz GmbH haben die entsprechenden Standards bereits letztes Jahr nicht erfüllt. Energienetze Steiermark GmbH hat zwei der drei Standards vor einem Jahr ebenso wenig erfüllt. Netz Niederösterreich GmbH und Wiener Netze GmbH haben die entsprechenden Standards 2017 erfüllt.

Abbildung 2 Anzahl von nicht erfüllten kommerziellen Qualitätsstandards der Gas-Verteilernetzbetreiber 2018



Quelle: E-Control Auswertungen.

Die identifizierten Netzbetreiber wurden von der Regulierungsbehörde aufgefordert zu ihren Verfehlungen der Standards der Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung Stellung zu nehmen, worin sie sich auch zur zukünftigen Einhaltung der geforderten Standards verpflichteten.

Die kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Österreich für das Jahr 2018 kann zusammenfassend betrachtet somit als außerordentlich gut beurteilt werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigen diese gerade eben auch, dass Endkunden und Endkundinnen hohe Qualitätsstandards bei ihren Netzbetreibern vorfinden. Die Regulierungsbehörde wird in den kommenden Jahren die Einhaltung der Standards der kommerziellen Qualität weiterhin gründlich untersuchen und Verletzungen derselben nachgehen.

## 2. Einleitung und rechtlicher Hintergrund

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

Im Jahr 2018 waren in Österreich insgesamt 21 Gas-Verteilernetzbetreiber tätig. Diese sind:

- Energie Graz GmbH & Co KG
- Energie Klagenfurt GmbH
- Energie Ried GmbH
- Energienetz Steiermark GmbH
- EVA-Erdgasversorgung Ausserfern GmbH
- eww AG
- Gas Connect Austria GmbH
- Gasnetz Veitsch
- 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

Alle 21 Unternehmen weisen für das Jahr 2018 gültige Zertifikate vor, die die Einhaltung der Regeln der Technik zur Sicherstellung eines sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetriebs bestätigen. Ein Verteilernetzbetreiber, nämlich Gas Connect Austria GmbH, betreibt allerdings so wenige Zählpunkte, dass dieser Verteilernetzbetreiber in diesem Bericht aus Gründen der Vergleichbarkeit keine Berücksichtigung findet. Somit bezieht sich dieser Bericht auf die Einhaltung diverser kommerzieller Qualitätsstandards von 20 heimischen Gas-Verteilernetzbetreibern.

Die seitens der E-Control erlassene Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung 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. Am 31.3.2019 sind somit alle Daten für das Jahr 2018 zu melden. Dies erfolgt über das Internetportal auf der Homepage der Regulierungsbehörde, wobei auch Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme bestehen, um offene Fragen zu klären. Von 21 Gasverteilernetzbetreibern mussten lediglich zwei Unternehmen gemahnt werden, ihrer Meldepflicht nachzukommen.

Gemäß § 3 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 gelten die festgelegten Standards als erfüllt, wenn sie in 95% oder mehr der entsprechenden Fälle eingehalten werden. Dieser Bericht stellt in Kürze die zu erfüllenden Standards der sogenannten kommerziellen Qualität (Kapitel 3) dar und gibt im Kapitel 1 eine kurze Übersicht über den allgemeinen Erfüllungsgrad. Die einzelnen Ergebnisse werden dann in strukturierter Form wiedergeben, und zwar wird zuerst in Kapitel 4 gezeigt, welche Qualität die Reaktionen der meldepflichtigen Netzbetreiber auf diverse Anfragen und Anträge der EndkundInnen aufweist. Die beiden anderen Kapitel beschäftigen sich mit der Qualität betreffend Kundeninformationen (Kapitel 5) und wie verlässlich Netzbetreiber bei der Einhaltung diverser Termine und Fristen gegenüber EndkundInnen (Kapitel 6) sind. Abschließend liefert Kapitel 7 eine Zusammenfassung und Schlussfolgerungen.

### 3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber EndkundInnen

Netzbetreiber sind gemäß Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung zu einer Vielzahl von Qualitätsanforderungen verpflichtet, welche sie in ihren Kundenkontakten einhalten müssen. Diese lassen sich grob in drei Bereiche aufgliedern.

#### 1) *Anforderungen an die Reaktionen der Netzbetreiber auf Anfragen und Anträge*

Hier werden Standards gesetzt was die Reaktionszeit auf Kundenanfragen zu Netzzutritt und -zugang betrifft. Diese unterscheiden sich je nach Gegebenheiten, zum Beispiel inwieweit pauschalierte oder kostenorientierte Kostenvoranschläge bezüglich Netzzutritt anfallen oder eine Messeinrichtung bereits vorhanden ist oder nicht. Ebenso sollte auf andere Anfragen und Beschwerden innerhalb absehbarer Zeit eine Bearbeitung erfolgen.

#### 2) *Kundeninformation*

Verteilernetzbetreiber haben ihren Kundinnen und Kunden eine Reihe an Information zur Verfügung zu stellen. Hierzu zählen Informationen betreffend Notfallverhalten bei Gasgebrennen, aber auch über Möglichkeiten der Selbstablesung und weiteren Information zur Qualität des Unternehmens.

### 3) *Termin- und Fristeinhaltung*

Dies betrifft sämtliche Vereinbarungen mit den NetzbenutzerInnen, insbesondere zur Ablesung, Abschaltung, Wiederherstellung der Belieferung sowie allgemeinen Terminen betreffend notwendige Wartungen, Reparaturen und Instandhaltungen. Auch inkludiert sind hier Fristen zur Rechnungslegung sowie -korrektur auf Ansuchen der NetzbenutzerInnen.

Einige der durch die Verordnung etablierten kommerziellen Qualitätsstandards werden in diesem Bericht nicht weiter diskutiert da ihre Anforderungen nicht genügend über die Anwendbarkeit in Einzelfällen hinausgeht. Dazu sind in etwa Vereinbarungen mit den Netzbenutzern zu zählen, die eine „angemessene und verbindliche Frist“ zur Durchführung von bestimmten Tätigkeiten, z.B. wie in § 4 Abs 4 der Verordnung vorsehen und ein „beiderseitiges“ Einhalten und Ermöglichen solcher Fristen vorsehen. Ebenso fallen sehr allgemein gehaltene Anforderungen wie in etwa das Ermöglichen von telefonischen oder schriftlichen Einbringen von Anfragen und Beschwerden, die zeitnahe Information über den Einbau eines Smart Meters (noch nicht flächendeckend relevant) oder die ehestmögliche Information über die voraussichtliche Dauer der Behebung nach einer ungeplanten Versorgungsunterbrechung in jene Rubrik der nur sehr bedingt vergleichbaren Qualitätsstandards für eine allgemeine Darstellung.

In Summe werden in diesem Bericht insgesamt 21 Standards quantitativ und qualitativ diskutiert. Tabelle 1 zeigt eine Übersicht der aktuell existierenden Anforderungen an Netzbetreiber betreffend die Qualitätsstandards ihrer (kommerziellen) Dienstleistungen.

Tabella 1 Übersicht über Qualitätsstandards gemäß Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung

✓ ... Anforderung wird in diesem Bericht quantitativ diskutiert.

○ ... Anforderung wird in diesem Bericht qualitativ diskutiert.

✗ ... Anforderung wird in diesem Bericht nicht behandelt.

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	Norm	
Reaktion auf Kundenanfrage/-antrag	Netzzutritt	Anfrage Netzzutrittsentgelt	<u>Generell</u> : Schriftlicher Kostenvoranschlag innerhalb 14 Tage <u>Bei nichtvorhandener Verteilerleitung</u> : Angabe Ansprechperson und konkreter Vorschlag für Vorgehensweise innerhalb 14 Tage	§4 Abs 1	✓
		Vollständiger Antrag	Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage	§4 Abs 2	✓
		Durchführung Netzzutritt	Vereinbarung angemessener und verbindlicher Frist <u>Bei Abwesenheit</u> : umgehende schriftliche Information <u>Bei erforderlicher Anwesenheit</u> : Vereinbarung 2h-Zeitfenster	§4 Abs 4	✗
	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 (WVO)	§5 Abs 1	✓
		Einbau eines Zählers und Zuweisung eines SPL	Bei inaktivem Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags und Nachweis über Errichtung und Instandhaltung der Anlage <ul style="list-style-type: none"> <li>- Balgzähler G 2,5-G 6: 5 Arbeitstage</li> <li>- Sonstige Balgzähler: 10 Arbeitstage</li> <li>- LPZ und Mengenumwerte r: 20 Arbeitstage</li> </ul>	§5 Abs 4	✓

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	Norm	
		Inbetriebnahme bei Zähler und SPL	<u>Generell</u> : 2 Arbeitstage <u>Bei Berufung auf Grundversorgung</u> : 1 Arbeitstag	§5 Abs 5	✓
	Anfragen und Beschwerden	Einbringung	Schriftliche und telefonische Einbringung ermöglichen Kundenhotline zu allgemeinen Geschäftszeiten	§11 Abs 3	✗
		Beantwortung	<u>Generell</u> : innerhalb 5 Arbeitstage ab Einlangen abschließend erledigen <u>Bei Unmöglichkeit</u> : Information über weitere Vorgehensweise und Ansprechperson	§11 Abs 4	✓
Kundeninformation	Notfallverhalten	Gasnotrufnummer	Sichtbare Veröffentlichung in Schriftstücken und Homepage Regelmäßige Verhaltensinformationen bei Gasgeruch	§11 Abs 1/2	✓
	Verrechnungsrelevante Daten	Verfügbarkeit	Online oder online-Kontaktformular und elektronische Übermittlung innerhalb 5 Arbeitstage	§11 Abs 6	✓
	Zählerstand	Selbstablesung	Information über Möglichkeit bei Änderungen des Energiepreises/Netzentgelte	§11 Abs 8 (§ 9 Abs 3)	✓
	Information über Standards	Übermittlung	Einmal jährlich	§11 Abs 9	○
		Veröffentlichung der Ergebnisse	Auf geeignete Weise, zumindest auf der Internetpräsenz	§14 Abs 1	○
	Smart Meter	Einbau	Schriftliche und zeitnahe Information	§11 Abs 10	✗
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	<u>Generell</u> : innerhalb 6 Wochen durchführen und umgehend übermitteln	§6 Abs 4	✓

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	Norm	
		Vertragsbeendigung	<u>An Versorger</u> : innerhalb 3 Wochen übermitteln		
	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	✓
	Störfälle und versorgungsunterbrechungen	Geplante Unterbrechung	<u>Generell</u> : Vorabinformation (auch über Dauer) bei geplanten Unterbrechungen mind. 5 Tage vorher <u>Bei Einvernehmen</u> : kürzere Frist möglich	§8 Abs 1	✓
		Störfall	Ehestmögliche Information über Dauer	§8 Abs 2	✗
	Ermittlung des Zählerstandes	Ablesung	<u>Bei notwendiger Anwesenheit</u> : rechtzeitige schriftliche Ankündigung mind. 14 Tage im Voraus <u>Wenn unangekündigt oder in Abwesenheit</u> : umgehende Information über erfolgte Ablesung	§9 Abs 1a/2	✓
		Selbstablesung	Möglichkeit der jederzeitigen elektronischen Übermittlung des Zählerstandes	§9 Abs 3	✓
	Termineinhaltung	Termine mit Netzbewerber	Vereinbarung eines 2h-Fensters	§10	✓
Sicherheit	Zertifizierung		Jährlicher Nachweis	§13	✓

## 4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der EndkundInnen

### Netzzutritt

Auf eine entsprechende Anfrage eines Endkunden zu Netzzutritt müssen Netzbetreiber innerhalb von 14 Tagen generell mit einer Übermittlung eines Kostenvoranschlags reagieren (vgl. Tabelle 1). Dieser Verpflichtung kommen alle Verteilernetzbetreiber gemäß ihren Meldungen im Jahr 2018 nach. Gasnetz Veitsch hat gemäß der Meldung keine solchen Anfragen erhalten.

Auf vollständige Netzzutrittsanträge ist ein konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer innerhalb 14 Tage zu übermitteln was ebenso von allen Netzbetreibern erfüllt wird. Wiederum hat Gasnetz Veitsch keine solche Anträge erhalten.

## Netzzugang

Auf (erstmalig und neue) Netzzugangsanträge müssen Netzbetreiber ebenso mit einem konkreten Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb von 14 Tagen reagieren. Im Falle eines bereits hergestellten (aber aktuell inaktiven) Anschlusses müssen Netzbetreiber innerhalb von 2 Arbeitstagen reagieren. Auf Netzzugangsanträge bei aktiven Anschlüssen, wie es etwa im Zuge eines Versorgerwechsels oder bei Netzbenutzerwechsels zustande kommt, bedarf es keiner expliziten Reaktion des Netzbetreibers, da auch kein technischer Eingriff am Zählpunkt stattfindet. Dieses Kriterium wird von allen Netzbetreibern erfüllt.

Falls ein Einbau eines Zählers notwendig ist, ist auf ein solches Begehren bei einem inaktiven Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags je nach Zählertyp vom Netzbetreiber innerhalb von 5-20 Arbeitstagen ein entsprechendes Messgerät einzubauen. Auch dieser Standard wird von allen Netzbetreibern erfüllt.

Falls ein Zähler schon vorhanden ist, muss, wie oben schon kurz erwähnt, dieser innerhalb von 2 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 erfüllen ebenfalls alle Netzbetreiber, wobei sieben Netzbetreiber (Energienetze Steiermark GmbH, eww AG, Gasnetz Veitsch, Netz Oberösterreich GmbH, Stadtwerke Bregenz GmbH, Stadtwerke Kapfenberg GmbH und TIGAS-Erdgas Tirol GmbH) angeben, keine solchen Inbetriebnahmen durchgeführt zu haben. Letzteres ist damit begründet worden, dass eine „Deaktivierung“ eines Zählers stets mit seiner Demontage einhergeht und somit bei einem bestehenden Anschluss eine Aktivierung mit einem Zählereinbau gleichzusetzen ist.

## Anfragen und Beschwerden

Netzbetreiber müssen die Einbringung von Anfragen und Beschwerden schriftlich und telefonisch ermöglichen und haben dazu eine Kundenhotline zu den allgemeinen Geschäftszeiten einzurichten. Die Beantwortung von Anfragen und Beschwerden muss abschließend innerhalb von fünf Arbeitstagen erfolgen, es sei denn das Kundenbegehren ist kompliziert und aufwendig. In solch einem Fall ist allerdings ebenso innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Ansprechperson und Informationen über die weitere Vorgehensweise zu übermitteln. Die Energienetze Steiermark GmbH ist der einzige Netzbetreiber, der diesen Standard nicht erfüllen kann. Dort kommt es in 87,7% der Fälle zu fristgerechten Antworten. So wurden 3.265 von 26.471 Anfragen und Beschwerden von der Energienetze Steiermark GmbH verspätet beantwortet.

# 5. Kundeninformation

## Sicherheit

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

## Selbstablesung und verrechnungsrelevante Daten

Andere Informationsverpflichtungen erfüllen die Gas-Verteilernetzbetreiber auch in sehr großem Ausmaß. Zum einen erfüllen alle die Pflicht, Netzbenutzerinnen und Netzbenutzer die Möglichkeit der elektronischen Selbstablesung einzuräumen. Auf diesem Weg können Endkundinnen und Endkunden wiederholt aktuelle Zählerstände aus gegebenem Anlass (z.B. monatlich, Wechsel) mitteilen und so zu genauen Abrechnungen beitragen. Ebenso stellen Netzbetreiber auf elektronischem Weg (Website, online Kontaktformular) sicher, dass Kundinnen und Kunden verrechnungsrelevante Daten anfordern können und dass einem solchen Begehren innerhalb von 5



Arbeitstagen Folge zu leisten ist. Vier Netzbetreiber – eww AG, Gasnetz Veitsch, KNG-Kärnten Netz GmbH und Stadtwerke Leoben – geben allerdings an, keine kundenseitigen Anforderungen nach verrechnungsrelevanten Daten bekommen zu haben.

### Information über Kommerzielle Qualität

Ebenso vollständig informieren Gas-Verteilernetzbetreiber über die Standards der kommerziellen Qualität sowie ihre eigenen Ergebnisse dazu. Auf den Websites wie in Tabelle 2 angegeben, finden sich einschlägige Informationen über die einzuhaltenden Standards gemäß Verordnung sowie der unternehmensspezifischen Ergebnisse, welche ident sind mit den Daten, die diesem Bericht zugrunde liegen.

Tabelle 2 Netzbetreiber-Websites mit Informationen zur kommerziellen Qualität – 2018

<b>Netzbetreiber</b>	<b>Internetadresse</b>
Energie Graz GmbH & Co KG	<a href="https://www.energie-graz.at/egg/erdgas/downloads">https://www.energie-graz.at/egg/erdgas/downloads</a>
Energie Klagenfurt GmbH	<a href="https://www.stw.at/privatkunden/energie/gas/downloads/gasnetzdienstleistungsqualitaet/">https://www.stw.at/privatkunden/energie/gas/downloads/gasnetzdienstleistungsqualitaet/</a>
Energie Ried GmbH	<a href="https://www.energie-ried.at/energie/ried/gas/netzbetreiber-gas">https://www.energie-ried.at/energie/ried/gas/netzbetreiber-gas</a>
Energienetz Steiermark GmbH	<a href="https://www.e-netze.at/Downloads/Downloads.aspx?C=Gas">https://www.e-netze.at/Downloads/Downloads.aspx?C=Gas</a>
EVA-Erdgasversorgung Ausserfern GmbH	<a href="http://erdgasversorgungausserferne.apps-1and1.net/qualitaet-der-netzdienstleistung">http://erdgasversorgungausserferne.apps-1and1.net/qualitaet-der-netzdienstleistung</a>
eww AG	<a href="https://www.eww.at/privat/gas/infos-wissenswertes/qualitaetsstandards/">https://www.eww.at/privat/gas/infos-wissenswertes/qualitaetsstandards/</a>
Gasnetz Veitsch	<a href="http://www.veitschgas.at/gasnetz/download.php">http://www.veitschgas.at/gasnetz/download.php</a>
KNG-Kärnten Netz GmbH	<a href="https://www.kaerntennetz.at/downloads-5873.htm#k19-jump">https://www.kaerntennetz.at/downloads-5873.htm#k19-jump</a>
LINZ Netz GmbH	<a href="https://www.linznetz.at/portal/de/home/online_services/downloads#">https://www.linznetz.at/portal/de/home/online_services/downloads#</a>
Netz Burgenland GmbH	<a href="https://www.netzburgenland.at/kundenservice/erdgas/services-erdgas/netzdienstleistungsqualitaet.html?CSS=204">https://www.netzburgenland.at/kundenservice/erdgas/services-erdgas/netzdienstleistungsqualitaet.html?CSS=204</a>
Netz Niederösterreich GmbH	<a href="https://www.netz-noe.at/Netz-Niederosterreich/Netze-Portal/Gasnetz.aspx">https://www.netz-noe.at/Netz-Niederosterreich/Netze-Portal/Gasnetz.aspx</a>
Netz Oberösterreich GmbH	<a href="https://www.netzooe.at/Themen/online-Services/downloads">https://www.netzooe.at/Themen/online-Services/downloads</a>
Salzburg Netz GmbH	<a href="https://www.salzburgnetz.at/content/website_salzburgnetz/de_at/Erdgasnetz/versorgung.html">https://www.salzburgnetz.at/content/website_salzburgnetz/de_at/Erdgasnetz/versorgung.html</a>
Stadtbetriebe Steyr GmbH	<a href="http://www.stadtbetriebe.at/Gas/Gasnetz/Qualitaet">http://www.stadtbetriebe.at/Gas/Gasnetz/Qualitaet</a>
Stadtwerke Bregenz GmbH	<a href="http://www.stadtwerke-bregenz.at/gas/service/gasnetzdienstleistungen/">http://www.stadtwerke-bregenz.at/gas/service/gasnetzdienstleistungen/</a>
Stadtwerke Kapfenberg GmbH	<a href="https://www.stadtwerke-kapfenberg.at/downloads_swk.html">https://www.stadtwerke-kapfenberg.at/downloads_swk.html</a>
Stadtwerke Leoben	<a href="https://www.stadtwerke-leoben.at/gasversorgung.html">https://www.stadtwerke-leoben.at/gasversorgung.html</a>
TIGAS-Erdgas Tirol GmbH	<a href="https://www.tigas.at/services/formulare-downloads/category/56-qualitaet-der-netzdienstleistungen-der-tigas">https://www.tigas.at/services/formulare-downloads/category/56-qualitaet-der-netzdienstleistungen-der-tigas</a>
Vorarlberger Energienetze GmbH	<a href="https://www.vorarlbergnetz.at/netzdienstleistungen-erdgas.htm">https://www.vorarlbergnetz.at/netzdienstleistungen-erdgas.htm</a>
Wiener Netze GmbH	<a href="https://www.wienernetze.at/wn/services/services/services/Information_gemaess_12_Abs_7_Netzdienstleistungsverord.html">https://www.wienernetze.at/wn/services/services/services/Information_gemaess_12_Abs_7_Netzdienstleistungsverord.html</a>

Quelle: E-Control Auswertungen.

## 6. Termin- und Fristeneinhaltung

Gesamt betrachtet lässt sich erkennen, dass die meisten Verletzungen von Standards in der Einhaltung von diversen Terminen und Fristen liegen.

### Rechnungen

An erster Stelle ist hier zu nennen, dass es bei der fristgerechten Legung von Endabrechnungen nach einem Versorgerwechsel oder nach Beendigung des Vertragsverhältnisses, welche binnen sechs Wochen an Netzbenutzer und binnen drei Wochen an integriert abrechnende Versorger übermittelt werden müssen, zu Verletzungen bei fünf Unternehmen kommt (vgl. Tabelle 3). Dabei wird deutlich, dass vor allem die fristgerechte Übermittlung der Endabrechnung an Versorger die Verletzung des Standards ausmacht (Energie Klagenfurt GmbH, Energienetze Steiermark GmbH, Linz Netz GmbH und Netz Niederösterreich GmbH). Nur Wiener Netze GmbH übermittelt zu wenige Endabrechnungen fristgerecht auch an die Netzbenutzerinnen direkt. Gerade die doch grobe Verletzung durch Wiener Netze GmbH zeigt, dass insgesamt 21.138 von 116.760 Endabrechnungen zu spät übermittelt worden sind und in über 21.000 Fällen länger auf eine Endabrechnung zu warten war.

*Tabelle 3 Gelegte Endabrechnungen und Erfüllungsgrad bei fristgerechter Endabrechnung falls Standard nicht erfüllt wird, 2018*

Unternehmen	... an Netzbenutzer		... an Versorger		Gesamt
	#	%	#	%	%
Energie Klagenfurt GmbH	581	95,9	114	93,0	95,4
Energienetze Steiermark GmbH	1.567	97,6	4.197	94,9	95,7
Linz NETZ GmbH	2.457	99,7	7.266	93,4	95,0
Netz Niederösterreich GmbH	8.400	98,8	34.419	88,3	90,3
Wiener Netze GmbH	16.496	81,2	100.264	82,0	81,9

*Quelle: E-Control Auswertungen, interne Information.*

Ebenso verspätet werden Netzrechnungskorrekturen bei Energienetze Steiermark GmbH und Netz Niederösterreich GmbH übermittelt. Im Fall von Energie Ried GmbH werden keine Rechnungskorrekturen gemeldet. Bei Energienetze Steiermark GmbH gibt es zu 1.525 von insgesamt 61.365 Rechnungen (sämtliche Rechnungen, inkludiert Endabrechnungen) Ansuchen um eine Korrektur, wobei 106 Korrekturen nach mehr als zwei Arbeitstagen übermittelt wurden und somit nur ein Erfüllungsgrad von 93,0% erreicht wird. Netz Niederösterreich GmbH versendet insgesamt 345.797 Rechnungen und korrigiert 2.754 (0,8%) davon, allerdings in 143 Fällen zu langsam (94,8% Erfüllungsgrad). In beiden Fällen wird der geforderte Standard von 95% allerdings nur knapp nicht erreicht.

### Abschaltungen und Wiederherstellungen

Die Möglichkeit zur Barzahlung wird von jedem Gas-Verteilnetzbetreiber eingeräumt. Ebenso halten sich alle Gas-Verteilernetzbetreiber an die gesetzliche Vorgabe, keine Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug an letzten Werktagen vor Wochenenden und Feiertage durchzuführen obwohl es zu insgesamt 1.565 Abschaltungen wegen Zahlungsverzugs kommt. Allerdings melden Gasnetz Veitsch und Wiener Netze GmbH keine solchen Abschaltungen. Letztere mit dem Argument, dass bei Zahlungsverzug und/oder sonstigen Vertragsverletzungen durch die Netzbenutzer diesen die jeweiligen Verträge gekündigt werden und es somit nur dann zu einer Abschaltung kommt, wenn der Netzbenutzer keinen neuen bzw. anderen Vertrag mit einem Versorger vorlegen kann.

Eine Wiederherstellung der Belieferung nach einer solchen Abschaltung hat spätestens am nächsten Werktag nach nachgewiesener Forderungsbegleichung durch den Netzkunden zu erfolgen. Energie

Klagenfurt GmbH, Gasnetz Veitsch und Wiener Netze GmbH melden keine solchen Wiederherstellungen. Bei Energie Graz GmbH & Co KG ist dieser Wert nicht verfügbar.

### Vorankündigung von geplanten Versorgungsunterbrechungen

Insgesamt sind 1.547 geplante Versorgungsunterbrechungen von den Gas-Verteilernetzbetreibern durchgeführt worden, um diverse Arbeiten am Netz durchzuführen. Bei Netz Niederösterreich GmbH, wo insgesamt 45 geplante Versorgungsunterbrechungen durchgeführt worden sind, ist in acht Fällen (17,8%) zu kurzfristig informiert worden.

### Ablesungen

Falls für eine Ablesung eines Messgeräts, die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist, etwa weil sich der Zähler in dessen Räumlichkeiten befindet, muss die Ablesung mindestens 14 Tage im Voraus angekündigt werden und ein zwei-Stunden Fenster mit dem Netzkunden vereinbart werden, wobei auf Terminwünsche einzugehen ist. Mit Ausnahme von Energie Klagenfurt GmbH erfüllen alle Gas-Verteilernetzbetreiber die fristgerechte Vorankündigung. Energie Klagenfurt GmbH verletzt diese allerdings in 365 von 975 Fällen, was einem niedrigen Erfüllungsgrad von nur 62,6% entspricht. Netz Niederösterreich GmbH argumentiert, dass deren Jahresablesung für Strom und Gas immer in der gleichen Kalenderwoche stattfindet. Daher erfolge keine separate Ankündigung. Wenn der Kunde beim ersten Ableseversuch nicht erreicht werde, hinterlege der Ableser eine Terminankündigung. Gelingt auch dann keine Ablesung, werde dem Kunden eine Ablesekarte geschickt. Gelingt auch dadurch nicht die Erfassung des Zählerstandes, versuchen MitarbeiterInnen der Netz Niederösterreich GmbH auf verschiedensten Kommunikationswegen mit dem Kunden in Kontakt zu treten.

### Termineinhaltungen

Sofern für eine Wartung, Reparatur aber auch – wie bereits erwähnt – eine Ablesung die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist, muss ein 2-stündiges Fenster mit dem Kunden vereinbart und dementsprechend auch eingehalten werden. Augenscheinlich wird dies von allen Verteilernetzbetreibern eingehalten. Diesbezüglich ist aber zu beobachten, dass nur wenige Gas-Verteilernetzbetreiber bei der Meldung dieses Standards die Anzahl der Ablesungen berücksichtigen (können). 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 Netzbenutzerinnen und Netzbenutzer widerspiegeln. **Energie Ried GmbH** meldet erst gar keine solchen Terminvereinbarungen, obwohl es zum Beispiel 1.779 Ablesungen mit erforderlicher Anwesenheit des Kunden gegeben hat.

## 7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Österreich kann insgesamt betrachtet als außerordentlich gut beurteilt werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigen diese gerade eben auch, dass Endkunden und Endkundinnen, hohe Qualitätsstandards bei ihren Gas-Netzbetreibern vorfinden.

Einzelne Netzbetreiber verletzen allerdings den einen oder anderen Standard, wobei maximal drei Standards von einem Unternehmen verletzt werden (vgl. Abbildung 2). Das ist relativ betrachtet nicht dramatisch, muss aber weiterhin im Einzelfall untersucht und verbessert werden, insbesondere dann, wenn es sich um einen Verteilernetzbetreiber mit vielen Endkunden und Endkundinnen handelt. Somit stellt die Nachverfolgung der Verletzungen bei den betroffenen Unternehmen ein wesentliches Kriterium zur Erhöhung der kommerziellen Qualität in Österreich dar.

Während grundsätzlich festgehalten werden muss, dass Qualitätsstandards für alle Unternehmen im gleichen Ausmaß gelten und jede Kundin bzw. Kunde den Anspruch auf dieselbe kommerzielle Qualität erheben darf, stellen sehr kleine Netzgebiete die Überwachung der Einhaltung der kommerziellen Qualität vor eine Herausforderung. Einige der Standards nehmen sich offensichtlich unternehmerische Praktiken von mittleren und größeren Betrieben zum Vorbild. Gleichzeitig stellen Verletzungen in einigen wenigen Fällen bereits die kommerzielle Qualität jener Netzbetreiber in Frage, die über eine geringe Anzahl solcher Ereignisse insgesamt berichten (zum Beispiel bei Fristverletzungen im Falle einer sehr geringen Anzahl von Anträgen oder Beschwerden). Hier ist die Aussagekraft über kommerzielle Qualität insofern eingeschränkt, weil sich diese nicht mehr basierend auf statistischen Überlegungen nachweisen lässt.

Eine letzte Einschränkung des durchgehend sehr guten Ergebnisses liegt in den nach wie vor vorhandenen Interpretationsspielräumen und z.T. unterschiedlichen Praktiken der Netzbetreiber, was die Erfassung der zugrundeliegenden Ereignisse anbelangt. Als Beispiel könnte hier genannt werden, dass ein Netzbetreiber beim Versorgerwechsel keinen neuen Netzzugangsantrag festhält, da der Kunde einen solchen nicht explizit stellt. Andere Netzbetreiber hingegen melden in so einem Fall das Vorliegen eines Antrags wohl auch deswegen, weil sie in weiterer Folge einen neuen Netzzugangsvertrag übermitteln.

## Anhang

Verteilernetzbetreiber sind verpflichtet bis zum 31.3. des Folgejahres die Kennzahlen gemäß §14 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung für das vergangene Kalenderjahr an die E-Control zu übermitteln. Dies geschieht unter Verwendung des Service Portals der E-Control und der Applikation kommQ Gas.

Die Applikation kommQ Gas wurde den Verteilernetzbetreibern gegen Ende Februar 2019 zur Eingabe ihrer Kennzahlen für das Jahr 2018 zugänglich gemacht. Zu diesem Zeitpunkt erging ein elektronisches Aufforderungsschreiben. Nach Ablauf der Meldefrist erging ein Erinnerungsschreiben an jene Verteilernetzbetreiber, welche nicht (vollständig) bis zum 31.3. ihr Kennzahlen übermittelt hatten. Im Fall weiterer Säumnis ergingen erste und zweite Mahnungen. Im Fall anhaltender Weigerung wurde ein Verfahren eröffnet. Im Jahr 2018 erfüllten alle Verteilernetzbetreiber ihre Meldepflicht bevor ein solches Verfahren eingeleitet werden musste.

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

Jene Verteilernetzbetreiber, die laut Bericht eine oder mehr der untersuchten Kennzahlen verletzen, wurden aufgefordert, Stellung zu nehmen. Wie aus dem Bericht ersichtlich wurden fünf Verteilernetzbetreiber im Rahmen von Verfahren zur Stellungnahme bezüglich Verletzungen von Standards der kommerziellen Qualität im Jahr 2018 aufgefordert. Alle fünf Verteilernetzbetreiber gaben in weiterer Folge Verpflichtungszusagen ab, die Standards der Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung in den folgenden Jahren einzuhalten und beschrieben die dazu geplanten bzw. bereits laufenden betrieblichen Qualitätssicherungsmaßnahmen.