

BERICHT ZUR KOMMERZIELLEN QUALITÄT  
DER GAS-VERTEILERNETZBETREIBER 2019

# UNSERE ENERGIE GARANTIERT QUALITÄTS- STANDARDS.



# Bericht zur Kommerziellen Qualität der Gas – Verteilernetzbetreiber 2019

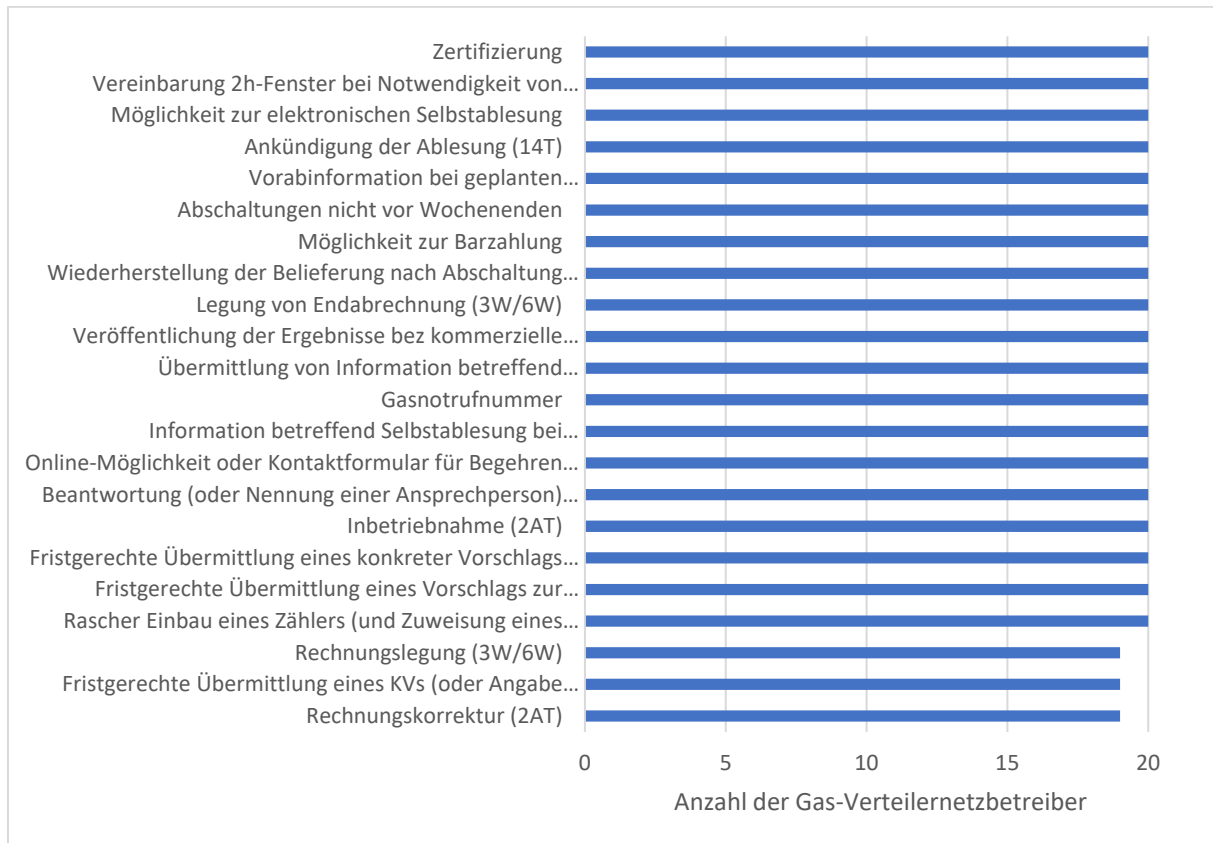
## Inhalt

1. Übersicht .....	2
2. Einleitung und rechtlicher Hintergrund .....	3
3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkund*innen.....	4
4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkund*innen .....	8
Netzzutritt .....	8
Netzzugang .....	9
Anfragen und Beschwerden .....	9
5. Kundeninformation .....	9
Sicherheit.....	9
Selbstablesung und verrechnungsrelevante Daten .....	9
Information über Kommerzielle Qualität .....	9
6. Termin- und Fristeneinhaltung.....	11
Rechnungen.....	11
Abschaltungen und Wiederherstellungen.....	11
Vorankündigung von geplanten Versorgungsunterbrechungen.....	11
Ablesungen.....	11
Termineinhaltungen .....	12
7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen .....	12
Anhang .....	12

## 1. Übersicht

Von den 22 hier diskutierten kommerziellen Qualitätsstandards werden 19 von allen Gas-Verteilernetzbetreibern eingehalten (vgl. Abbildung 1). Drei Standards zur fristgerechten Rechnungslegung, Rechnungskorrektur auf Kund\*innenansuchen und fristgerechten Übermittlung eines Kostenvoranschlags auf Anfrage zum Netzzutritt werden von jeweils einem Netzbetreiber nicht eingehalten.

Abbildung 1 Erfüllung von kommerziellen Qualitätsstandards durch Gas-Verteilernetzbetreiber 2019



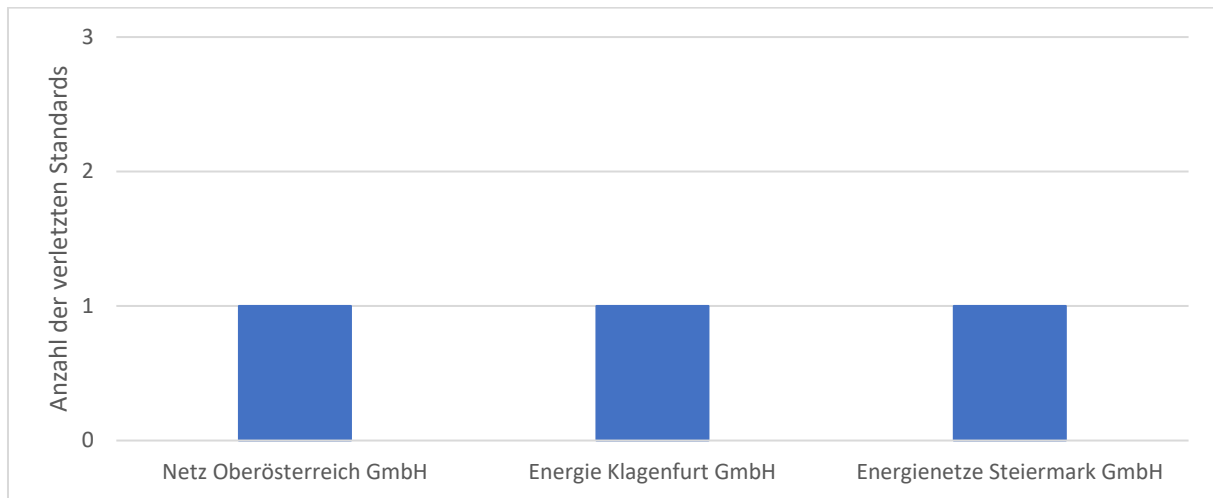
Quelle: E-Control Auswertungen. Stand: 4.9.2020.

Von den 20 Gas-Verteilernetzbetreiber können somit 17 Unternehmen sämtliche hier diskutierten Standards erfüllen. Die verbleibenden Unternehmen verletzen einen Qualitätsstandards der kommerziellen Qualität wie in Abbildung 2 ersichtlich wird. Somit werden von 440 „Unternehmens-Standards“ (20 Unternehmen haben jeweils 22 Standards zu beachten) insgesamt 437 erfüllt und lediglich 3 nicht erfüllt – und zwei davon werden nur knapp nicht erfüllt. Insgesamt entsprechen diese Ergebnisse einem Erfüllungsgrad von über 99% aller Unternehmens-Standards und einer sehr hohen kommerziellen Qualität der österreichischen Gas-Verteilungsnetzbetreiber.

Die Verletzungen gehen auf drei Landes- bzw. Stadtenergieversorgungsunternehmen zurück wie aus Abbildung 2 ersichtlich wird. Dies bedeutet auch, dass eine größere Anzahl von Endkund\*innen die Nichterfüllung dieser verordneten kommerziellen Qualitätsstandards zu spüren bekommen, da es sich um größere Verteilernetzbetreiber handelt – allerdings zeigt sich, dass eben diese Verletzungen als gering eingestuft werden können, da ein Erfüllungsgrad von mehr als 90% erreicht wird. Netz Oberösterreich verletzt Anforderungen an die zeitgerechte Korrektur von Netzrechnungen auf Kundenansuchen (94,45%). Energie Klagenfurt GmbH verletzt in 5 von 28 Fällen (82,14%) die Anforderung an das Übersenden von Kostenvoranschlägen bei Anfragen auf Netzzutritt etwas deutlicher, wobei für drei Fälle plausible Erklärungen geliefert werden. Energienetze Steiermark

GmbH verletzt den Standard zur zeitlichen Anforderung an die Rechnungslegung mit Haaresbreite (94,98%), hat aber 2018 bereits einen dieser einschlägigen Standards nicht erfüllen können.

Abbildung 2 Anzahl von nicht erfüllten kommerziellen Qualitätsstandards der Gas-Verteilernetzbetreiber 2019



Quelle: E-Control Auswertungen. Stand: 4.9.2020.

Die kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Österreich für das Jahr 2019 kann zusammenfassend betrachtet somit als außerordentlich gut beurteilt werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigen diese gerade eben auch, dass Endkund\*innen 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 Netzbewerber\*innen und anderen Marktteilnehmern erbrachten Dienstleistungen und Kennzahlen zur Überwachung der Einhaltung dieser Standards mit Verordnung festzulegen hat. Netzbetreiber sind gemäß § 30 Abs 4 GWG 2011 verpflichtet, die in der Verordnung festgelegten Kennzahlen jährlich der Regulierungsbehörde zu übermitteln und selbst auch zu veröffentlichen.

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

- Elektrizitätswerke Reutte AG
- Energie Graz GmbH & Co KG
- Energie Klagenfurt GmbH
- Energie Ried GmbH
- Energienetze Steiermark GmbH
- eww AG
- Gas Connect Austria GmbH
- KNG-Kärnten Netz GmbH
- LINZ Netz GmbH
- Marktgemeinde St. Barbara im Mürztal
- Netz Burgenland GmbH
- Netz Niederösterreich GmbH
- Netz Oberösterreich GmbH
- Salzburg Netz GmbH
- Stadtbetriebe Steyr GmbH

- Stadtwerke Bregenz GmbH
- Stadtwerke Kapfenberg GmbH
- Stadtwerke Leoben
- TIGAS Erdgas Tirol GmbH
- Vorarlberger Energienetze GmbH
- Wiener Netze GmbH

Alle 21 Unternehmen weisen für das Jahr 2019 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 31.3.2020 sind somit alle Daten für das Jahr 2019 zu melden gewesen. Dies erfolgt über das Internetportal auf der Homepage der Regulierungsbehörde, wobei auch Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme bestehen, um offene Fragen zu klären. Aufgrund der COVID-19-Pandemie wurden säumige Netzbetreiber erst zu einem späteren Zeitpunkt, erstmalig am 11.5. und zweimalig am 26.5. gemahnt, ausstehende Datenmeldungen zu übermitteln. 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 Endkund\*innen 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 Endkund\*innen (Kapitel 6) sind. Abschließend liefert Kapitel 7 eine Zusammenfassung und Schlussfolgerungen.

### 3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkund\*innen

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

- 1) *Anforderungen an die Reaktionen der Netzbetreiber auf Anfragen und Anträge*  
Hier werden Standards gesetzt was die Reaktionszeit auf Anfragen 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 Kund\*innen eine Reihe an Information zur Verfügung zu stellen. Hierzu zählen Informationen betreffend Notfallverhalten bei Gasgebrechen, aber auch über Möglichkeiten der Selbstablesung und weiteren Information zur Qualität des Unternehmens.
- 3) *Termin- und Fristeinhaltung*

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

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 Netzbenutzer\*innen 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 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 22 Standards quantitativ und qualitativ diskutiert. Tabelle 1 zeigt eine Übersicht der aktuell existierenden Anforderungen an Netzbetreiber betreffend die Qualitätsstandards ihrer (kommerziellen) Dienstleistungen.

Tabelle 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 Netzbenuer	Vereinbarung eines 2h-Fensters	§10	✓
Sicherheit	Zertifizierung		Jährlicher Nachweis	§13	✓

## 4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkund\*innen

### Netzzutritt

Auf eine entsprechende Anfrage von Endkund\*innen zu Netzzutritt müssen Netzbetreiber innerhalb von 14 Tagen generell mit einer Übermittlung eines Kostenvoranschlags reagieren (vgl. Tabelle 1). Dieser Verpflichtung kommen nur 1 Verteilernetzbetreiber, Energie Klagenfurt GmbH, gemäß ihren Meldungen im Jahr 2019 nicht nach. In 5 von 28 Fällen werden Kostenvoranschläge nicht fristgerecht übermittelt. Die absolut gesehen geringe Fallzahl entspricht aufgrund der wenigen Anfragen allerdings nur einem Erfüllungsgrad von 82,14%.

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 von allen Netzbetreibern erfüllt wird.

## 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. Alle Verteilernetzbetreiber halten die vorgesehenen Fristen in mehr als 95% der Fälle ein.

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.

## 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. Alle Verteilernetzbetreiber erfüllen diesen Qualitätsstandard.

# 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, 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 genauen Abrechnungen beitragen. Ebenso stellen alle Netzbetreiber auf elektronischem Weg (Website, online Kontaktformular) sicher, dass Kund\*innen verrechnungsrelevante Daten anfordern können und dass einem solchen Begehren innerhalb von 5 Arbeitstagen Folge zu leisten ist.

## Information über Kommerzielle Qualität

Ebenso vollständig informieren Gas-Verteilernetzbetreiber über die Standards der kommerziellen Qualität sowie ihre eigenen Ergebnisse dazu. Einschlägige Informationen über die einzuhaltenden

Tabelle 2 Netzbetreiber-Websites mit Informationen zur kommerziellen Qualität – 2019

<b>Netzbetreiber</b>	<b>Internetadresse</b>
Elektrizitätswerke Reutte AG	<a href="https://www.ewr-energie.com/netze/gasnetz-region-tirol/">https://www.ewr-energie.com/netze/gasnetz-region-tirol/</a>
Energie Graz GmbH & Co KG	<a href="https://www.energie-graz.at/media/well-linked-media/egg-pdf/downloads_erdgas/rechtlich/qualitaet-der-netzdienstleistung.pdf">https://www.energie-graz.at/media/well-linked-media/egg-pdf/downloads_erdgas/rechtlich/qualitaet-der-netzdienstleistung.pdf</a>
Energie Klagenfurt GmbH	<a href="http://www.stw.at">http://www.stw.at</a>
Energie Ried Gesellschaft m.b.H.	<a href="https://www.energie-ried.at">https://www.energie-ried.at</a>
Energienetz Steiermark GmbH	<a href="https://www.e-netze.at/downloads-data/pdf.aspx?pdf=Qualit%C3%A4t%20der%20Netzdienstleistung%20Gas%20Kennzahlen%202018%20GNDQ-VO.pdf">https://www.e-netze.at/downloads-data/pdf.aspx?pdf=Qualit%C3%A4t%20der%20Netzdienstleistung%20Gas%20Kennzahlen%202018%20GNDQ-VO.pdf</a>
eww AG	<a href="https://www.eww.at/privat/gas/qualitaetsstandards">https://www.eww.at/privat/gas/qualitaetsstandards</a>
KNG-Kärnten Netz GmbH	<a href="https://www.kaerntennetz.at/dokumente/Erdgas/Veröffentlichung_der_Kennzahlen_gemäß_§_14_Gasnetz_Dienstleistungsqualitätsverordnung.pdf">https://www.kaerntennetz.at/dokumente/Erdgas/Veröffentlichung_der_Kennzahlen_gemäß_§_14_Gasnetz_Dienstleistungsqualitätsverordnung.pdf</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>
Marktgemeinde St. Barbara im Mürztal	<a href="http://www.veitschgas.at/gasnetz/download.php">http://www.veitschgas.at/gasnetz/download.php</a>
Netz Burgenland GmbH	<a href="https://www.netzburgenland.at/kundenservice/erdgas/services-erdgas/netzdienstleistungsqualitaet.html?CSS=3Dhmen%2525252Fbegriffslexikon%2525252Ferdgas%2525252Fhausanschluss-und-gasanlag">https://www.netzburgenland.at/kundenservice/erdgas/services-erdgas/netzdienstleistungsqualitaet.html?CSS=3Dhmen%2525252Fbegriffslexikon%2525252Ferdgas%2525252Fhausanschluss-und-gasanlag</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/dam/websites/salzburgnetz/Downloads/Erdgasnetz/Kommerzielle-Qualitaet-Gas.pdf">https://www.salzburgnetz.at/content/dam/websites/salzburgnetz/Downloads/Erdgasnetz/Kommerzielle-Qualitaet-Gas.pdf</a>
Stadtbetriebe Steyr	<a href="http://www.stadtbetriebe.at/GAS/GASNETZ">http://www.stadtbetriebe.at/GAS/GASNETZ</a>
Stadwerke Bregenz GmbH	<a href="http://www.stadwerke-bregenz.at/gas/service/gasnetzdienstleistungen/">http://www.stadwerke-bregenz.at/gas/service/gasnetzdienstleistungen/</a>
Stadwerke Kapfenberg GmbH	<a href="https://www.stadwerke-kapfenberg.at/files/SWK_Layout/PDFs/Gasnetz/Erfuellung_der_Standards_GJ_2019_gemaess_GQND_VO_Gasverteilernetzbetreiber.pdf">https://www.stadwerke-kapfenberg.at/files/SWK_Layout/PDFs/Gasnetz/Erfuellung_der_Standards_GJ_2019_gemaess_GQND_VO_Gasverteilernetzbetreiber.pdf</a>
Stadwerke Leoben e.U.	<a href="https://www.stadwerke-leoben.at/cms_files/siteadmin/PDF_Dokumente/Gas/Erfuellung_der_Standards_2019.pdf">https://www.stadwerke-leoben.at/cms_files/siteadmin/PDF_Dokumente/Gas/Erfuellung_der_Standards_2019.pdf</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>

Quelle: E-Control Auswertungen. 4.9.2020

Standards gemäß Verordnung sowie der unternehmensspezifischen Ergebnisse finden sich auf Websites (vgl. Tabelle 2)

## 6. Termin- und Fristeneinhaltung

### Rechnungen

Netzbetreiber müssen Rechnungen innerhalb von 6 Wochen an Netzbenutzer\*innen legen, und innerhalb von 3 Wochen, wenn der Versorger für die gemeinsame Verrechnung von Energie, Netz und Steuern und Abgaben aufgrund einer Vereinbarung zuständig ist und die gemeinsame Rechnung an die Kund\*innen legt. Energienetze Steiermark GmbH verfehlen diesen Standard als einziger Netzbetreiber um Haaresbreite: 2.114 Rechnungen von insgesamt 42.077, das sind 5,02%, werden nach eigenen Angaben verspätet an Versorger übermittelt.

Bei der fristgerechten Legung von Endabrechnungen nach einem Versorgerwechsel oder nach Beendigung des Vertragsverhältnisses, welche ebenso binnen sechs Wochen an Netzbenutzer\*innen und binnen drei Wochen an integriert abrechnende Versorger übermittelt werden müssen, kommt es 2019 zu keiner Verletzung der geforderten 95%.

Netzrechnungskorrekturen auf Ansuchen der Netzbenutzer\*innen werden bei Netz Oberösterreich GmbH verspätet übermittelt: 34 der 613, oder 5,55%, der angesuchten Rechnungskorrekturen kommen verspätet bei die Netzbenutzer\*innen an. Somit handelt es sich um eine knappe Verfehlung der geforderten 95% rechtzeitig übermittelter korrigierter Rechnungen.

### 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 1.790 Abschaltungen wegen Zahlungsverzugs kommt. Allerdings melden Marktgemeinde St. Barbara im Mürztal und Wiener Netze GmbH gar keine solchen Abschaltungen. Letztere mit dem Argument, dass bei Zahlungsverzug und/oder sonstigen Vertragsverletzungen durch die Netzbenutzer\*innen 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.

Wiederherstellungen der Belieferung nach einer solchen Abschaltung haben spätestens am nächsten Werktag nach nachgewiesener Forderungsbegleichung durch Netzkund\*innen zu erfolgen. Diese Anforderung ist in allen Fällen gemäß den Meldungen der Verteilernetzbetreiber eingehalten worden.

### Vorankündigung von geplanten Versorgungsunterbrechungen

Bei sämtlichen geplanten Versorgungsunterbrechungen sind betroffene Netzbenutzer\*innen von den Gas-Verteilernetzbetreibern vorab über die Unterbrechung informiert worden.

### Ablesungen

Falls für eine Ablesung eines Messgeräts, die Anwesenheit der Netzbenutzer\*innen 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. Alle Gas-Verteilernetzbetreiber erfüllen diese fristgerechte Vorankündigung. Im Fall der Vorarlberger Energienetze GmbH erfolgen aus organisatorischen Gründen Terminvereinbarungen erstmalig erst beim Nichtantreffen der Kund\*innen im Ableseprozess selbst.

## Termineinhaltungen

Sofern für eine Wartung, Reparatur aber auch – wie bereits erwähnt – eine Ablesung die Anwesenheit der Netzbenutzer\*innen erforderlich ist, muss ein 2-Stunden Fenster mit den Kund\*innen vereinbart und dementsprechend auch eingehalten werden. Dies wird 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 Netzbenutzer\*innen widerspiegeln.

## 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 Endkund\*innen, hohe Qualitätsstandards bei ihren Gas-Netzbetreibern vorfinden.

Einzelne Netzbetreiber verletzen allerdings den einen oder anderen Standard, wobei maximal zwei 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 Endkund\*innen 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 alle Kund\*innen den Anspruch auf dieselbe kommerzielle Qualität erheben dürfen, 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. Hier ist die Aussagekraft über kommerzielle Qualität insofern eingeschränkt, weil sich diese nicht mehr basierend auf statistischen Überlegungen nachweisen lässt.

## 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 2020 zur Eingabe ihrer Kennzahlen für das Jahr 2019 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. Aufgrund der COVID-19-Pandemie wurde von Seiten der Netzbetreiber kaum um eine verlängerte Möglichkeit der Datenmeldung gebeten, im Fall des Falles aber Verständnis gezeigt. Erste und zweite Mahnungen ergingen im Vergleich zu den Vorjahren etwas später, und zwar am 11.5. bzw. 26.5.2020. Im Fall anhaltender Weigerung wird ein Verfahren eröffnet. Im Jahr 2020 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 einer früheren Version dieses Berichts eine oder mehrere der untersuchten Kennzahlen verletzen, wurden aufgefordert, Stellung zu nehmen. Insgesamt wurden vier Verteilernetzbetreiber im Rahmen von Verfahren zur Stellungnahme bezüglich Verletzungen von Standards der kommerziellen Qualität im Jahr 2019 aufgefordert. Etwaige Korrekturen von ursprünglich fehlerhaft gemeldeten Zahlen, die zur Einhaltung eines Standards führen, wurden in dieser Version des Berichts vorgenommen. Alle vier 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.