

BERICHT ZUR KOMMERZIELLEN QUALITÄT
DER GAS-VERTEILERNETZBETREIBER 2020

UNSERE ENERGIE GARANTIIERT QUALITÄTS- STANDARDS.



Bericht zur kommerziellen Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber 2020

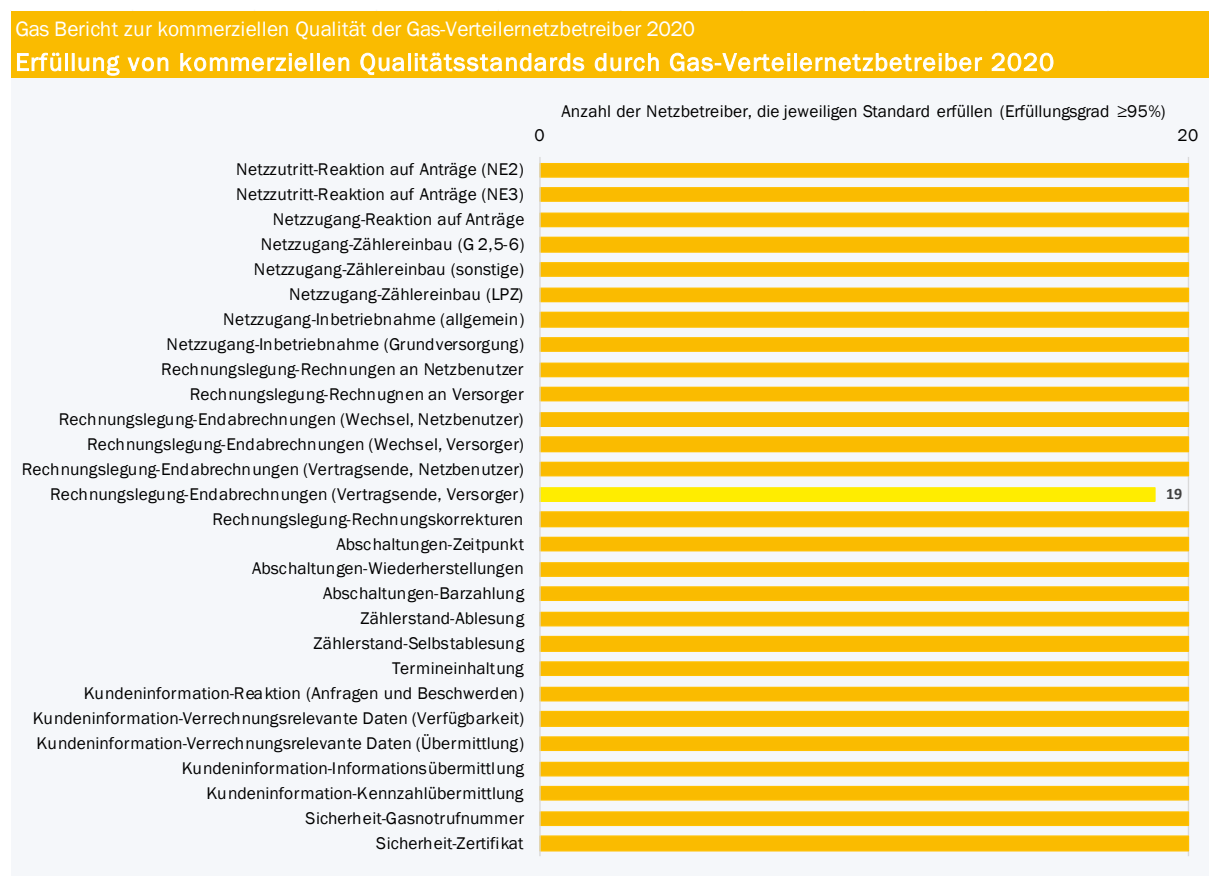
Inhalt

1. Übersicht.....	2
2. Rechtlicher Hintergrund.....	5
3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkundinnen und Endkunden	7
4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkundinnen und Endkunden	10
4.1 Netzzutritt.....	10
4.2 Netzzugang.....	10
4.3 Anfragen und Beschwerden.....	10
5. Kundeninformation	11
5.1 Sicherheit	11
5.2 Selbstablesung und verrechnungsrelevante Daten	11
5.3 Information über kommerzielle Qualität	11
6. Termin- und Fristeneinhaltung	13
6.1 Rechnungen.....	13
6.2 Abschaltungen und Wiederherstellungen	13
6.3 Ablesungen.....	13
6.4 Termineinhaltungen	13
7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen	15

1. Übersicht

Die E-Control erhebt jährlich die kommerzielle Qualität bei den Verteilernetzbetreibern. Im Rahmen dieser Erhebung und Analyse werden gemäß der Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.g.F. (in Folge GNDQ-VO) insgesamt 28 Anforderungen an die kommerzielle Qualität der Verteilernetzbetreiber für das Berichtsjahr 2020 betrachtet. Kommerzielle Qualität betrifft hier die Dimensionen Netzzutritt, Netzzugang, Rechnungslegung, Abschaltungen und Wiederherstellungen, Zählerstandsermittlung, Termineinhaltung, Kundeninformation und Beschwerdemanagement sowie Sicherheit. 21 Verteilernetzbetreiber – und somit alle betroffenen Gas-Verteilernetzbetreiber – haben der E-Control bis zum Stichtag 31.5.2021 entsprechende Daten gemeldet. Ein Gas-Verteilernetzbetreiber (Gas Connect Austria GmbH) betreibt allerdings nur so wenige Zählpunkte bei Nicht-Haushalten, dass eine Betrachtung der kommerziellen Qualität keinen Sinn ergibt. Insgesamt werden damit die Angaben von 20 Gas-Verteilernetzbetreibern zur kommerziellen Qualität betrachtet. Dadurch gibt es $20 \times 28 = 560$ „Unternehmensstandards“ zu überprüfen, von denen lediglich einer, oder 0,2%, nicht erfüllt wurde. Eine solche Nichterfüllung liegt vor, wenn ein Verteilernetzbetreiber in weniger als 95% der Fälle die geforderte Qualität einhält – oder umgekehrt, ein Standard gilt als erfüllt, falls er in 95% oder mehr aller Fälle eingehalten wird (vgl. Abbildung 1).

Abbildung 1: Erfüllung von 28 kommerziellen Qualitätsstandards durch Gas-Verteilernetzbetreiber, 2020



Quelle: E-Control, Stand: 31.7.2021

Von 20 Gas-Verteilernetzbetreibern haben damit 19 Unternehmen sämtliche hier betrachteten Standards erfüllt. Somit werden von 560 „Unternehmens-Standards“ (20 Gas-Verteilernetzbetreiber haben jeweils 28 Standards einzuhalten) insgesamt 559 erfüllt und lediglich einer nicht erfüllt. Insgesamt entsprechen diese Ergebnisse einem Erfüllungsgrad von über 99,8% aller

Unternehmens-Standards und einer sehr hohen kommerziellen Qualität der österreichischen Gas-Verteilernetzbetreiber.

Die einzige Nichterfüllungen eines Standards (entspricht einem Erfüllungsgrad von weniger als 95%) geht auf Elektrizitätswerke Reutte AG zurück. Dies bedeutet auch, dass keine größere Anzahl von Endkundinnen und Endkunden die Nichterfüllung dieser verordneten kommerziellen Qualitätsstandards zu spüren bekam, da es sich um einen kleineren Verteilernetzbetreiber handelt. Elektrizitätswerke Reutte AG meldete 2.137 Zählpunkte auf Netzebene 3. Dabei sind 35 von 109 Endabrechnungen nach Vertragsbeendigung (32%) verspätet an Versorger gelegt worden, was einem Erfüllungsgrad von 68% entspricht. Zu den Fristüberschreitungen kam es laut Elektrizitätswerke Reutte AG vorwiegend durch Abwesenheit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aufgrund der Corona Pandemie, der dadurch notwendigen längeren Einschulung anderer Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie größerer Schwierigkeiten beim Ablesen und Übermitteln notwendiger Zählerstände.

Die kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Österreich für das Jahr 2020 kann zusammenfassend betrachtet somit als außerordentlich gut beurteilt werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigen diese gerade eben auch, dass Endkundinnen und Endkunden hohe Qualitätsstandards bei ihren Gas-Verteilernetzbetreibern vorfinden. Dies geht auch aus Tabelle 1 hervor, in welcher die Ergebnisse zur Einhaltung der kommerziellen Qualität in Zahlen zusammengefasst ist.

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

Tabelle 1: Kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Zahlen, 2020

Kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Zahlen 2020			
Zählpunkte	Anzahl		
Netzebene 3	1.306.730		
Netzebene 2	392		
Standard	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad (%)
Netzzutritt -Reaktion auf Anträge (NE2)	0	0	-
Netzzutritt-Reaktion auf Anträge (NE3)	7.384	37	99
Netzzugang -Reaktion auf Anträge	41.913	140	100
Netzzugang-Zählereinbau (G 2,5-6)	7.719	14	100
Netzzugang-Zählereinbau (sonstige)	1.289	26	100
Netzzugang-Zählereinbau (LPZ)	75	0	100
Netzzugang-Inbetriebnahme (allgemein)	32.000	1	100
Netzzugang-Inbetriebnahme (Grundversorgung)	0	0	
Rechnungslegung -Rechnungen an Netzbenutzer	277.141	823	100
Rechnungslegung-Rechnungen an Versorger	1.252.851	20.707	98
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Netzbenutzer)	21.170	91	100
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Versorger)	57.090	793	99
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Netzbenutzer)	30.077	218	99
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Versorger)	109.575	1.561	99
Rechnungslegung-Rechnungskorrekturen	23.568	680	97
Abschaltungen -Zeitpunkt	1.275	0	100
Abschaltungen-Wiederherstellungen	1.195	0	100
Abschaltungen-Barzahlung (Möglichkeit)	20		100
Zählerstand -Ablesung	299.268	12.711	96
Zählerstand-Selbstablesung (Möglichkeit)	20		100
Termineinhaltung	164.785	1.448	99
Kundeninformation -Reaktion (Anfragen und Beschwerden)	326.482	1.310	100
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Verfügbarkeit)	20	-	100
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Übermittlung)	139.681	8	100
Kundeninformation-Informationsübermittlung (Möglichkeit)	20	-	100
Kundeninformation-Kennzahlveröffentlichung	20	-	100
Gasotrufnummer	20	-	100
Sicherheitszertifikat	20	-	100

Quelle: E-Control. Stand: 31.7.2021

2. Rechtlicher Hintergrund

§ 30 Abs 1 Gaswirtschaftsgesetz 2011 (in Folge GWG 2011) normiert, dass die Regulierungsbehörde Standards für Gas-Verteilernetzbetreiber bezüglich der Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität der gegenüber den Netzbenutzerinnen und 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 2020 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 2020 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 Gas-Verteilernetzbetreibern.

Die seitens der E-Control erlassene Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.g.F. (in Folge GNDQ-VO) 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. Im Zuge einer Aktualisierung des E-Control Serviceportals wurden 2021 die Inhalte der Erhebung adaptiert. Die wesentlichsten Veränderungen betrafen eine Konzentration auf jene Standards, die aus kommerziellen Gesichtspunkten zentral für die Beurteilung der Leistungsqualität der österreichischen Netzbetreiber sind. So konnten Erkenntnisse aus den Vorjahren die Erhebung teilweise verkürzen und eine Angleichung der Erhebung zum Sektor Strom erzielt werden.

Bis zum 31.3.2021 sind alle Daten für das Jahr 2020 zu melden gewesen. Dies erfolgte über das Serviceportal auf der Homepage der Regulierungsbehörde, wobei auch Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme bestanden, um offene Fragen zu klären. Die E-Control Services Applikation „kommQ Gas“ wurde den Verteilernetzbetreibern gegen Ende Februar 2021 zur Eingabe ihrer Kennzahlen für das Jahr 2020 auf dem aktualisierten Serviceportal der E-Control zugänglich gemacht. Zu diesem Zeitpunkt erging ein elektronisches Aufforderungsschreiben. Nach Ablauf der Meldefrist erging ein Erinnerungsschreiben an jene Verteilernetzbetreiber, welche bis zum 31.3. ihr Kennzahlen nicht übermittelt hatten. Erste und zweite Mahnungen ergingen am 15.4. bzw. 29.4.2021. Im Fall anhaltender Weigerung wird ein Verfahren eröffnet. Im Jahr 2021 erfüllten alle Gas-Verteilernetzbetreiber ihre Meldepflicht, bevor ein solches Verfahren eingeleitet werden musste.

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

Gemäß § 3 GNDQ-VO gelten die festgelegten Standards als erfüllt, wenn sie in 95% oder mehr der entsprechenden Fälle eingehalten werden. Jene Gas-Verteilernetzbetreiber, die laut einer früheren Version dieses Berichts eine oder mehrere der untersuchten Kennzahlen nicht erfüllten, wurden aufgefordert, Stellung zu nehmen. Insgesamt wurden zwei Verteilernetzbetreiber im Rahmen von Verfahren zur Stellungnahme bezüglich Verletzungen von Standards der kommerziellen Qualität im Jahr 2020 aufgefordert. Etwaige Korrekturen von ursprünglich fehlerhaft gemeldeten Zahlen, die zur Einhaltung eines Standards führen, wurden in dieser Version des Berichts vorgenommen. Elektrizitätswerke Reutte AG gab in weiterer Folge ebenso eine Verpflichtungszusagen ab, die Standards der Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung in den folgenden Jahren einzuhalten und beschrieb die dazu geplanten bzw. bereits laufenden betrieblichen Qualitätssicherungsmaßnahmen.

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

3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkundinnen und Endkunden

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

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

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

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

Tabelle 2: Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung

Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß GNDQ-VO				
Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	GNDQ-VO
Reaktion auf Kundenanfrage/-antrag	Netzzutritt	Vollständiger Antrag	Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage	§4 Abs 2
	Netzzugang	Vollständiger Antrag	<u>Generell</u> : Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage <u>Bei bereits hergestellten Anschlüssen</u> : 48 Stunden (Wechsel-VO)	§5 Abs 1
		Einbau eines Zählers und Zuweisung eines SLP	Bei inaktivem Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags und Nachweis über Errichtung und Instandhaltung der Anlage <ul style="list-style-type: none"> - Balgzähler G 2,5-G 6: 5 Arbeitstage - Sonstige Balgzähler: 10 Arbeitstage - LPZ und Mengenumwerter: 20 Arbeitstage 	§5 Abs 4
		Inbetriebnahme bei Zähler und SLP	<u>Generell</u> : 2 Arbeitstage <u>Bei Berufung auf Grundversorgung</u> : 1 Arbeitstag	§5 Abs 5
	Anfragen und Beschwerden	Beantwortung	<u>Generell</u> : innerhalb 5 Arbeitstage ab Einlangen abschließend erledigen <u>Bei Unmöglichkeit</u> : Information über weitere Vorgehensweise und Ansprechperson	§11 Abs 4
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

Tabelle 2: Fortsetzung

Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß GNDQ-VO				
Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	GNDQ-VO
		Veröffentlichung der Ergebnisse	Auf geeignete Weise, zumindest auf der Internetpräsenz	§14 Abs 1
Termine/Fristen	Rechnungslegung	Rechnung	<u>Generell</u> : innerhalb 6 Wochen nach Zählerstandermittlung <u>An Versorger</u> : innerhalb 3 Wochen nach Zählerstandermittlung	§6 Abs 1
		Rechnungskorrektur	nach Ansuchen binnen 2 Tagen korrigiert und umgehend übermittelt	§6 Abs 2
		Endabrechnung nach Wechsel und Vertragsbeendigung	<u>Generell</u> : innerhalb 6 Wochen durchführen und umgehend übermitteln <u>An Versorger</u> : innerhalb 3 Wochen übermitteln	§6 Abs 4
	Abschaltung und Wiederherstellung	Wiederherstellung nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs	Am nächste Arbeitstag nach nachgewiesener Einzahlung	§7 Abs 1
		Barzahlung	Kostenlose Möglichkeit einräumen	§7 Abs 2
		Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug	Nicht an letzten Arbeitstagen vor Wochenenden oder gesetzlichen Feiertagen	§7 Abs 3
	Ermittlung des Zählerstandes	Ablesung	<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 Netznutzer	Vereinbarung eines 2h-Fensters
Sicherheit	Zertifizierung		Jährlicher Nachweis	§13

4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkundinnen und Endkunden

4.1 Netzzutritt

Auf vollständige Netzzutrittsanträge ist innerhalb von 14 Tagen (gilt für beide Netzebenen 3 und 2) ein konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen zu übermitteln. Diese Anforderung wurde von allen Netzbetreibern erfüllt.

4.2 Netzzugang

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

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

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

4.3 Anfragen und Beschwerden

Netzbetreiber müssen die Einbringung von Anfragen und Beschwerden schriftlich und telefonisch ermöglichen und haben dazu eine Kundenhotline zu den allgemeinen Geschäftszeiten einzurichten. Die Beantwortung von Anfragen und Beschwerden muss abschließend innerhalb von fünf Arbeitstagen erfolgen, es sei denn das Kundenanliegen ist kompliziert und aufwendig. In solch einem Fall sind allerdings ebenso innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Ansprechperson und Informationen über die weitere Vorgehensweise zu übermitteln. Alle Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Qualitätsstandard im Berichtsjahr 2020.

5. Kundeninformation

5.1 Sicherheit

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

5.2 Selbstablesung und verrechnungsrelevante Daten

Weitere Informationsverpflichtungen erfüllten die Gas-Verteilernetzbetreiber auch in sehr großem Ausmaß. Zum einen erfüllten alle die Pflicht, Netzbenutzerinnen und Netzbenutzern 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 genaueren Abrechnungen beitragen. Ebenso stellten alle Netzbetreiber auf elektronischem Weg (Website, online Kontaktformular) sicher, dass Kundinnen und Kunden verrechnungsrelevante Daten anfordern können und dass einem solchen Begehren innerhalb von fünf Arbeitstagen Folge zu leisten ist.

5.3 Information über kommerzielle Qualität

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

Tabelle 3: Netzbetreiber-Websites mit Informationen zur kommerziellen Qualität 2020

Übersicht über Websites der Netzbetreiber mit Informationen zur kommerziellen Qualität 2020	
Unternehmen	Websites
Elektrizitätswerke Reutte AG	https://www.ewr-energie.com/netze/gasnetz-region-tirol/
Energie Graz GmbH & Co KG	https://www.energie-graz.at/media/well-linked-media/egg-pdf/downloads_erdgas/rechtlich/qualitaet-der-netzdienstleistung.pdf
Energie Klagenfurt GmbH	https://www.energieklagenfurt.at/wp-content/uploads/2020/01/Gasnetzdienstleistungsqualit%C3%A4t_2019_05.pdf
Energie Ried Gesellschaft m.b.H.	www.energie-ried.at/gas/netzbetreiber-gas
Energienetze Steiermark GmbH	https://www.e-netze.at/downloads-data/pdf.aspx?pdf=Qualit%C3%A4t%20der%20Netzdienstleistung%20Gas%20-%20Kennzahlen%202019%20GNDQ-VO.pdf
eww AG	www.eww.at/privat/gas/qualitaetsstandards
Gas Connect Austria GmbH	http://AusDatenschutzgrunden.wird.die.Veroeffentlichung.unterlassen.at
KNG-Kärnten Netz GmbH	https://kaerntennetz.at/dokumente/Erdgas/Ver%C3%B6ffentlichung_der_Kennzahlen_gem%C3%A4%C3%9F_%C2%A7_14_Gasnetz_Dienstleistungsqualit%C3%A4tsverordnung.pdf
LINZ NETZ GmbH	https://www.linznetz.at/portal/de/home/erdgas/dienstleistungsqualitaet_erdgas/standards_und_kennzahlen_erdgas
Marktgemeinde St. Barbara im Mürztal	http://www.veitschgas.at/gasnetz/index.php
Netz Burgenland GmbH	https://www.netzburgenland.at/kundenservice/erdgas/services-erdgas/netzdienstleistungsqualitaet.html
Netz Niederösterreich GmbH	https://www.netz-noe.at/Netz-Niederosterreich/Netze-Portal/Gasnetz.aspx
Netz Oberösterreich GmbH	https://www.netzooe.at/Themen/online-Services/Downloads
Salzburg Netz GmbH	https://www.salzburgnetz.at/content/dam/websites/salzburgnetz/Downloads/Erdgasnetz/Kommerzielle-Qualitaet-Gas.pdf
Stadtbetriebe Steyr GmbH	https://www.stadtbetriebe.at/Gas/Gasnetz/Kennzahlen
Stadtwerke Bregenz GmbH	http://www.stadtwerke-bregenz.at/gas/erdgastarife/netzdienstleistungsqualitaet/
Stadtwerke Kapfenberg GmbH	https://www.stadtwerke-kapfenberg.at/erdgas.html
Stadtwerke Leoben e.U.	https://www.stadtwerke-leoben.at/cms_files/siteadmin/PDF_Dokumente/Gas/Erfuellung_der_Standards_2019.pdf
TIGAS Erdgas Tirol GmbH	https://www.tigas.at/index.php/services/formulare-downloads
Vorarlberger Energienetze GmbH	https://www.vorarlbergnetz.at/netzdienstleistungen-erdgas.htm
Wiener Netze GmbH	https://www.wienernetze.at/o/document/wienernetze/jahreserhebung_wn_2019_gas_internetm-geschutzt

Quelle: E-Control. Stand: 17.5.2021

6. Termin- und Fristeneinhaltung

6.1 Rechnungen

Netzbetreiber müssen gemäß §6 Abs 1 GNDQ-VO Rechnungen innerhalb von sechs Wochen an Netzbenutzerinnen und Netzbenutzer legen, und innerhalb von drei Wochen an Versorger, wenn der Versorger für die gemeinsame Verrechnung von Energie, Netz sowie Steuern und Abgaben aufgrund einer Vereinbarung zuständig ist und die gemeinsame Rechnung an die Kundinnen und Kunden legt. Im Jahr 2020 erfüllten alle Netzbetreiber diese Anforderung.

Bei der fristgerechten Legung von Endabrechnungen nach einem Versorgerwechsel oder nach Beendigung des Vertragsverhältnisses, welche ebenso binnen sechs Wochen an Netzbenutzerinnen und Netzbenutzer und binnen drei Wochen an integriert abrechnende Versorger übermittelt werden müssen (vgl. §6 Abs 4 GNDQ-VO), kam es 2020 zu einer Nichterfüllungen von Standards. Bei Elektrizitätswerke Reutte AG werden 35 von 109 Endabrechnungen (32%) nach Vertragsbeendigung an Versorger verspätet gelegt, was einem Erfüllungsgrad von 68% entspricht. Die Fristüberschreitungen werden von Elektrizitätswerke Reutte AG auf unerwartetes Fernbleiben und hohen Einschulungsbedarf anderer Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie weiteren Herausforderungen bei Ablesung und Übermittlung von Zählerständen zurückgeführt.

Netzrechnungskorrekturen auf Ansuchen der Netzbenutzerinnen und Netzbenutzer wurden bei allen Gas-Verteilernetzbetreibern fristgerecht bearbeitet und übermittelt.

6.2 Abschaltungen und Wiederherstellungen

Die Möglichkeit zur Barzahlung wurde von jedem Gas-Verteilernetzbetreiber eingeräumt. Ebenso hielten sich alle Gas-Verteilernetzbetreiber an die gesetzliche Vorgabe, keine Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug an letzten Werktagen vor Wochenenden und Feiertage durchzuführen obwohl es zu insgesamt 1.275 Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung kam. Allerdings meldeten Marktgemeinde St. Barbara im Müürztal und Wiener Netze GmbH gar keine solchen Abschaltungen, weil diese in ihren Netzgebieten nicht stattfanden (alternativ wurden dort ausschließlich Abschaltungen bei Vertragsauflösung durchgeführt, die aber keinem Standard der kommerziellen Qualität unterliegen).

Wiederherstellungen der Belieferung nach einer solchen Abschaltung haben spätestens am nächsten Werktag nach nachgewiesener Forderungsbegleichung durch Netzkundinnen und Netzkunden zu erfolgen. Diese Anforderung ist in allen Fällen gemäß den Meldungen der Gas-Verteilernetzbetreiber eingehalten worden.

6.3 Ablesungen

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

6.4 Termineinhaltungen

Sofern für eine Wartung, Reparatur aber auch – wie bereits erwähnt – eine Ablesung die Anwesenheit der Netzbenutzerinnen und Netzbenutzer erforderlich sein sollte, muss ein zwei-Stunden Fenster mit den Kundinnen und Kunden vereinbart und dementsprechend auch eingehalten werden. Diese Anforderung wurde von allen Verteilernetzbetreibern eingehalten. Diesbezüglich ist aber zu

beobachten, dass nur wenige Gas-Verteilernetzbetreiber bei der Meldung dieses Standards die Anzahl der Ablesungen berücksichtigten bzw. berücksichtigen konnten. Vielmehr kann davon ausgegangen werden, dass sich die vorliegenden Daten auf Fälle von Reparaturen und Wartungen beschränken und somit nur einen Bruchteil von persönlichen Kontakten zu Netzbenutzerinnen und Netzbenutzern widerspiegeln.

7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Österreich im Berichtsjahr 2020 kann insgesamt betrachtet als außerordentlich gut beurteilt werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigen diese gerade eben auch, dass Endkundinnen und Endkunden hohe Qualitätsstandards bei ihren Gas-Netzbetreibern vorfinden.

Nur ein Netzbetreiber erfüllte einen einzigen Standard nicht (vgl. Abbildung 1). Das ist relativ betrachtet in einem von der Corona-Pandemie geprägten Jahr nicht dramatisch, muss aber weiterhin im Einzelfall untersucht und verbessert werden. Somit stellt die Nachverfolgung der Nichterfüllung 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 Kundinnen und Kunden den Anspruch auf dieselbe kommerzielle Qualität erheben dürfen, stellt die Überwachung der Einhaltung der kommerziellen Qualität in kleineren Netzgebieten eine größere Herausforderung dar. Einige der Standards nehmen sich offensichtlich unternehmerische Praktiken von mittleren und größeren Betrieben zum Vorbild. Gleichzeitig stellen Nichterfüllungen 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.