

**Jahresbericht 2013**  
**gem. § 106 Abs. 2 Zahl 4 GWG 2011**  
**der Gasnetz Steiermark**

## **INHALTSVERZEICHNIS**

<b>1</b>	<b>Organisatorische Maßnahmen .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Getroffene Maßnahmen 2013 im Rahmen der Gleichbehandlung .....</b>	<b>3</b>
	2.1 Kundenzufriedenheit.....	3
	2.2 Beschwerdemanagement.....	4
<b>3</b>	<b>Aufgetretene Problemfälle und deren Behandlung .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Berechtigungskonzept .....</b>	<b>5</b>

## **1 Organisatorische Maßnahmen**

Im Jahr 2013 wurde im Konzern der Energie Steiermark ein umfassendes Umstrukturierungsprojekt gestartet mit dem Ziel unter anderem die Netzbereiche Strom und Gas in einer Netzgesellschaft zusammenzuführen. Die neue Konzernstruktur soll ab 1. Juli 2014 wirksam werden und das Unternehmen wird als Energienetze Steiermark GmbH firmieren. Die Gasnetz Steiermark befindet sich somit derzeit mitten im Umstrukturierungsprozess.

## **2 Betroffene Maßnahmen 2013 im Rahmen der Gleichbehandlung**

### **2.1 Kundenzufriedenheit**

Mit Inkrafttreten der Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung wurde eine österreichweite standardisierte Kundenzufriedenheitsbefragung initiiert, die Befragung wurde 2013 erstmalig durchgeführt. Aus den Kundendaten (Haushalt und Gewerbe bis max. 50.000 kWh/h) wurden mittels Zufallsverfahren 203 Kunden für die Befragung ermittelt und von einem externen Unternehmen befragt.

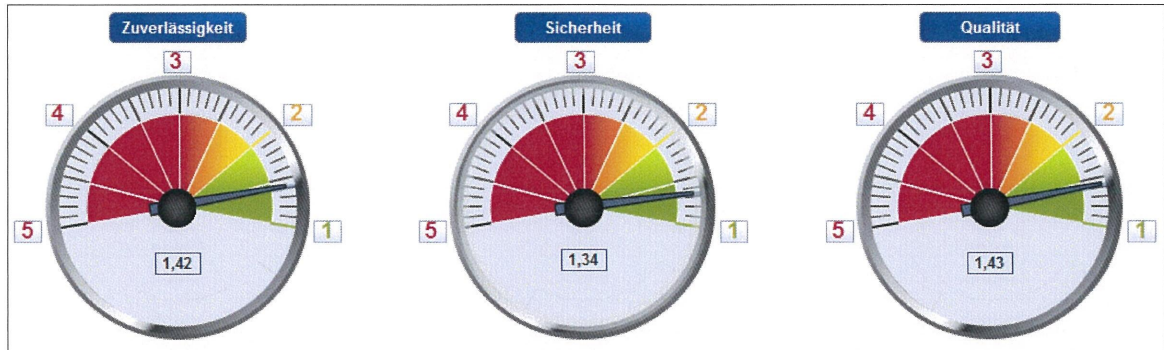
Die geplanten zwei internen Kundenzufriedenheitsbefragungen (nach Herstellung des Hausanschlusses sowie nach Erhalt der ersten Jahresendabrechnung) wurden 2013 nicht durchgeführt. Es ist geplant diese im Jahr 2014 wieder durchzuführen.

### **Zusammenfassung Kundenzufriedenheitsbefragung GasnetzdienstleistungsqualitätsVo**

Die Kunden des Gasnetzes Steiermark bewerten ihren Verteilernetzbetreiber in allen drei Dimensionen Zuverlässigkeit, Sicherheit und Qualität hervorragend.

- Die höchste Zufriedenheit zeigt sich in Bezug auf die Verfügbarkeit der Gasversorgung (Mittelwert 1,23).
- Ausgezeichnet werden auch 24h-Notdienst (1,34) und technische Kompetenz (1,34) beurteilt.
- Den relativ schlechtesten (aber immer noch guten) Wert erreicht die Kundenorientierung (1,59).

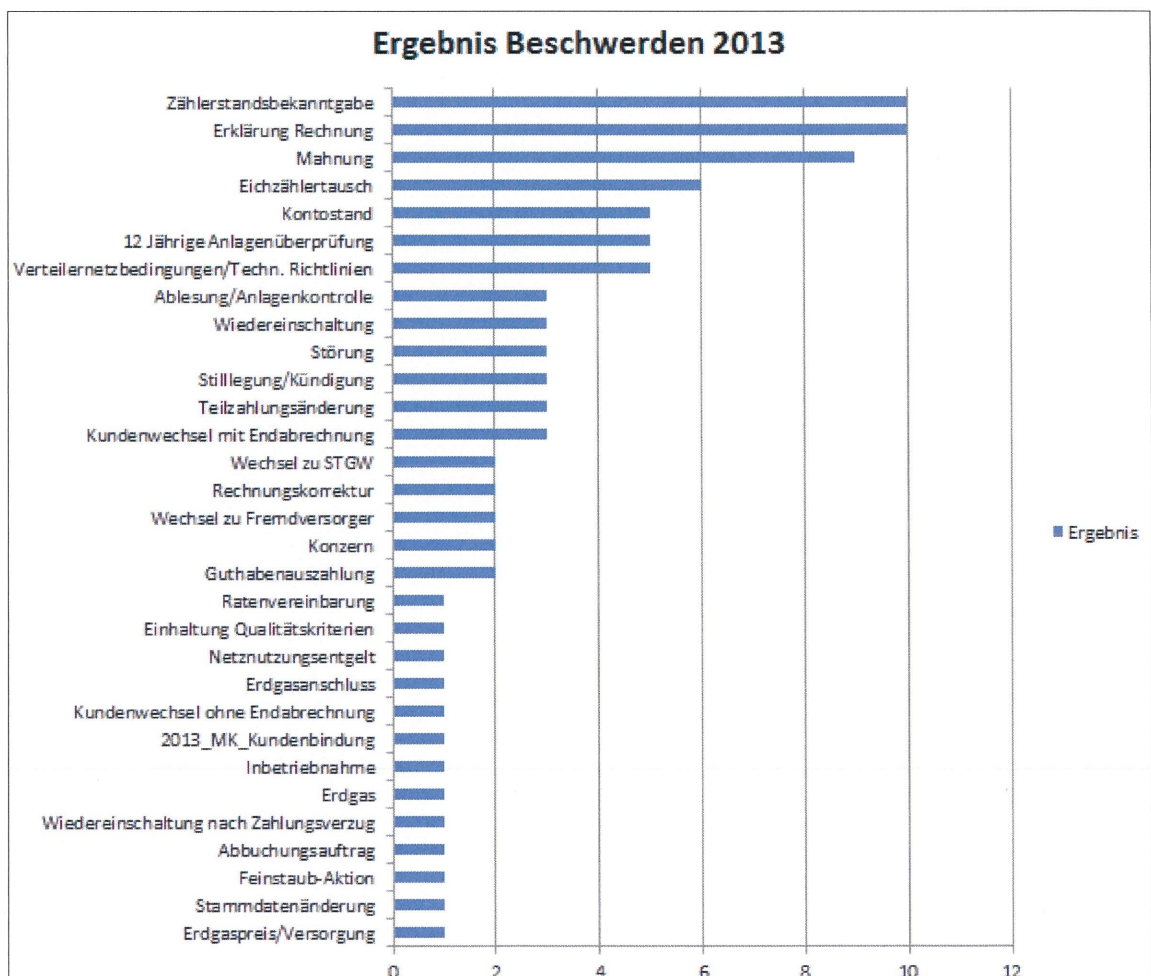
Die am häufigsten spontan genannten Verhaltensregeln bei Gasgeruch sind „Raum lüften (Fenster und/oder Türen öffnen)“, „außerhalb des Gefahrenbereichs den Gasnotruf 128 rufen“ und „(Haupt-)Gasversorgung unterbrechen“.



## 2.2 Beschwerdemanagement

Im Jahr 2013 wurden im CRM 9077 Kundenkontakte registriert, von diesen wurden 91 (1 %) der Kategorie „Beschwerde“ zugeordnet. Für die 91 Beschwerden waren großteils kaufmännische Gründe verantwortlich (Zählerstandsbekanntgabe, Mahnung, Kontostand, Rechnung, etc.).

Die genauen Details können aus untenstehender Grafik entnommen werden.

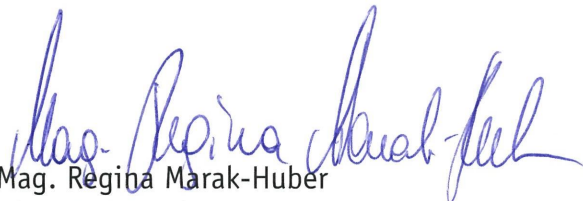


### **3 Aufgetretene Problemfälle und deren Behandlung**

Im Jahr 2013 wurde kein Problem, welches im Zusammenhang mit den Regelungen des Gleichbehandlungsprogrammes steht, an die Gleichbehandlungsbeauftragte herangetragen.

### **4 Berechtigungskonzept**

Betreffend Berechtigungskonzept gelten die bisher dazu bereits dargelegten Ausführungen.



Mag. Regina Marak-Huber  
Gleichbehandlungsbeauftragte der Gasnetz Steiermark GmbH