

BERICHT ZUR KOMMERZIELLEN QUALITÄT DER GAS-VERTEILERNETZBETREIBER 2026 |
BERICHTSJAH R 2025

UNSERE ENERGIE GARANTIIERT QUALITÄTSSTANDARDS

www.e-control.at

INHALT

1	Kurzdarstellung	3
2	Übersicht	4
3	Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkund:innen	6
4	Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkund:innen	9
4.1	Netzzutritt	9
4.2	Netzzugang	9
4.3	Anfragen und Beschwerden	10
5	Bereitstellung von Kund:inneninformation	11
5.1	Sicherheit	11
5.2	Verrechnungsrelevante Daten	11
5.3	Information über kommerzielle Qualität	11
6	Termin- und Fristeneinhaltung	12
6.1	Rechnungen	12
6.2	Ermittlungen der Zählerstände	13
6.3	Abschaltungen und Wiederherstellungen	13
6.4	Ablesungen	14
6.5	Termineinhaltungen	14
7	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen	15
8	Anhang Rechtlicher HintergrunG	16

1 KURZDARSTELLUNG

Kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber 2026



Dimensionen



Unternehmen und Anforderungen

19 Verteilernetzbetreiber
X
28 Qualitätsanforderungen
=
532 Unternehmensanforderungen

6 Nichterfüllungen (1,1%) durch

- Netz Niederösterreich GmbH (5 Nichterfüllungen)
- Netz Oberösterreich GmbH (1 Nichterfüllung)

Ergebnisse

- ✓ Kommerzielle Qualität als wichtiger Bestandteil der Servicequalität von Verteilernetzbetreibern
- ✓ Anforderungen weitgehend erfüllt
- ✓ Nichterfüllungen gehen auf vorübergehende (Ausnahme)Events zurück
- ✓ Einhaltung von Rechnungslegungsfristen als große Herausforderung weitverbreitet

2 ÜBERSICHT

Das Wichtigste in Kürze:

- 28 Standards bei 19 Gas-Verteilernetzbetreibern von E-Control überprüft: Erfüllungsgrad gesamt: 98,9%
- Anzahl der Nichterfüllungen: 6, davon 5 im Bereich der Rechnungslegung

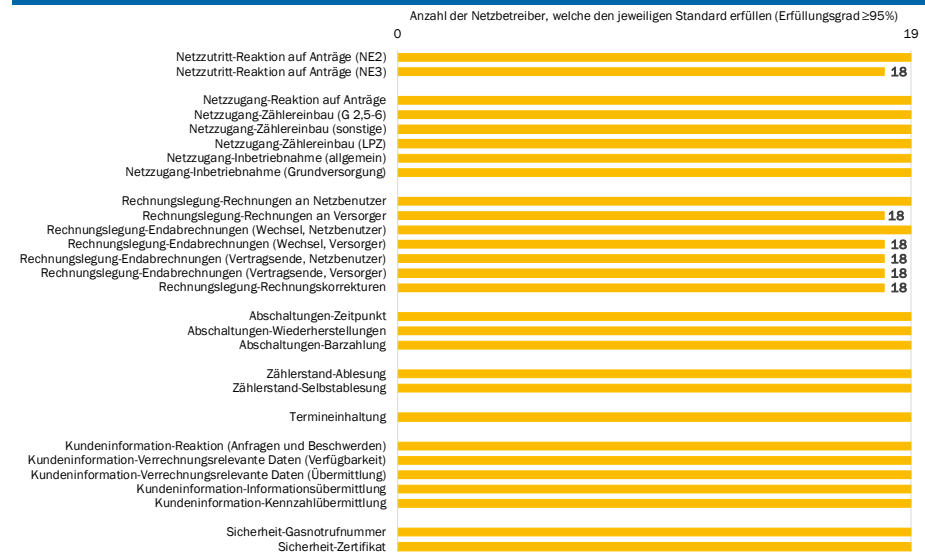
Die E-Control erhebt jährlich Kennzahlen um die kommerzielle Qualität bei Österreichs 20 Gas-Verteilernetzbetreibern zu beurteilen. Dabei werden aktuell 28 Gütekriterien bei Netzzutritt, Netzzugang, Rechnungslegung, Abschaltungen und Wiederherstellungen, Zählerstandsermittlung, Termineinhaltung, Kundeninformation und Beschwerdemanagement sowie Sicherheit gemäß der Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung (in Folge GNDQ-V) erfasst.

In diesem Bericht werden Angaben von 19 Gas-Verteilernetzbetreibern¹ zur kommerziellen Qualität betrachtet. Somit werden $19 \times 28 = 532$ „Unternehmensstandards“ überprüft. Eine Nichterfüllung eines Standards 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 wurde. Insgesamt werden 6 Nichterfüllungen beobachtet, davon entfallen 5 auf den Bereich Rechnungslegung (vgl. Abbildung 1). Dies entspricht einem Erfüllungsgrad von 98,9 % aller Unternehmens-Standards der kommerziellen Qualität der österreichischen

¹ Ein Gas-Verteilernetzbetreiber, Gas Connect Austria GmbH, betreibt so wenige Zählpunkte, dass dieser Gas-Verteilernetzbetreiber auch in diesem Jahr in diesem Bericht aus Gründen der Vergleichbarkeit keine weitere

Gas- Verteilernetzbetreiber im Jahr 2025 (vgl. dazu 99,9% in 2024, 99,5% in 2023, 99,8% in 2022, 98,2% in 2021, und 99,8% in 2020).

Erfüllung von kommerziellen Qualitätsstandards durch Gas-Verteilernetzbetreiber 2025



Quelle: E-Control. Stand: 31.08.2026

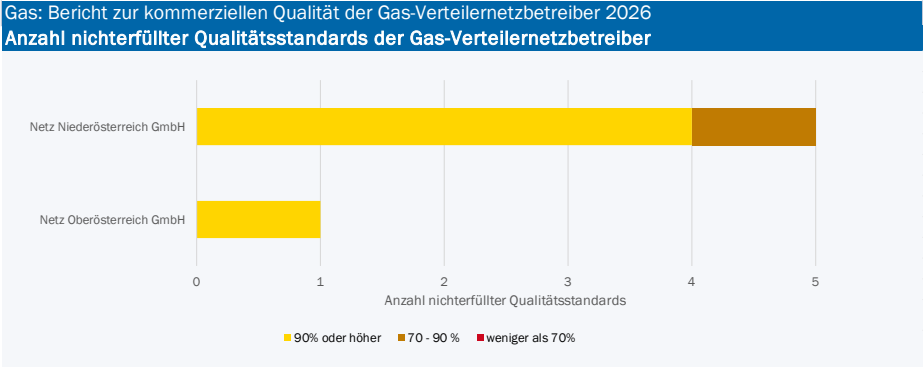
Abbildung 1

Quelle: E-Control

17 Unternehmen erfüllen sämtliche hier betrachteten Standards. 6 Nichterfüllungen entfallen auf 2 Gas-Verteilernetzbetreiber: Netz

Berücksichtigung findet. Somit bezieht sich dieser Bericht auf die Einhaltung diverser kommerzieller Qualitätsstandards von 19 Gas-Verteilernetzbetreibern.

Niederösterreich GmbH mit 5 Nichterfüllungen und Netz Oberösterreich GmbH mit einer Nichterfüllung. Um diese Nichterfüllungen besser beurteilen zu können, werden diese in drei Kategorien unterteilt. Nichterfüllungen werden als gravierend angesehen, wenn Standards einen Erfüllungsgrad von weniger als 70% aufweisen und/oder geforderte Leistungen, z.B. die Bereitstellung von bestimmten Informationen, nicht zur Verfügung stehen. Nichterfüllungen mit einer Zielerreichung von 70 bis 90% werden als deutlich bezeichnet. Ein Erfüllungsgrad von über 90% (aber weniger als 95%) entspricht einer einfachen Nichterfüllungen (siehe Abbildung 2).



Quelle: E-Control. Stand: 31.08.2026

Abbildung 2

Quelle: E-Control.

In Tabelle 1 werden die Detaillierergebnisse zur Erfüllung der Standards der kommerziellen Qualität zusammengefasst. Obwohl alle Anforderungen einen Erfüllungsgrad von 95% oder mehr aufweisen, soll dennoch auf die absolute Anzahl der Nichterfüllungen verwiesen werden, da in diesen Fällen die Kund:innen der Gas-Verteilernetzbetreiber nicht die gesetzlich erforderliche kommerzielle Qualität geliefert bekamen. Gerade im Bereich der Rechnungslegung zeigen sich zahlreiche Nichterfüllungen der rechtlichen Fristen, was zu verspäteten Rechnungen in ca. 40.000 Fällen führte. Darüber hinaus mussten noch jeweils ca. 5.000 Kund:innen längere Wartezeiten bei

Terminen bzw. bei der Beantwortung ihrer Anfragen und Beschwerden hinnehmen.

Kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Zahlen 2025			
Zählpunkte	Anzahl		
Netzebene 3	1.143.668		
Netzebene 2	333		
Standard	Anzahl	Nichterfüllungen	Erfüllungsgrad
Netzzutritt-Reaktion auf Anträge (NE3)	636	18	97
Netzzutritt-Reaktion auf Anträge (NE2)	7	0	100
Netzzugang-Reaktion auf Anträge	39.043	1	100
Netzzugang-Zählereinbau (G 2,5-6)	3.862	31	100
Netzzugang-Zählereinbau (sonstige)	82	0	100
Netzzugang-Zählereinbau (LPZ)	54	0	100
Netzzugang-Inbetriebnahme (allgemein)	28.759	65	100
Netzzugang-Inbetriebnahme (Grundversorgung)	9	0	100
Rechnungslegung-Rechnungen an Netzbenutzer	277.713	733	100
Rechnungslegung-Rechnungen an Versorger	1.141.853	34.691	97
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Netzbenutzer)	20.279	250	99
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Versorger)	55.879	1.185	98
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Netzbenutzer)	35.155	369	99
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Versorger)	123.087	2.652	98
Rechnungslegung-Rechnungskorrekturen	17.987	810	95
Abschaltungen-Zeitpunkt	514	0	100
Abschaltungen-Wiederherstellungen	452	0	100
Abschaltungen-Barzahlung (Möglichkeit)	alle		100
Zählerstand-Ablesung	376.396	0	100
Zählerstand-Selbstablesung (Möglichkeit)	alle		100
Termineinhaltung	356.458	2.209	99
Kundeninformation-Reaktion (Anfragen und Beschwerden)	496.500	2.682	99
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Verfügbarkeit)	alle		100
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Übermittlung)	60.543	454	99
Kundeninformation-Informationsübermittlung (Möglichkeit)	alle		100
Kundeninformation-Kennzahlveröffentlichung	alle		100
Gasnotrufnummer	alle		100
Zertifikat	alle		100

Tabelle 1

Quelle: E-Control

3 ANFORDERUNGEN AN DIENSTLEISTUNGEN GEGENÜBER ENDKUND:INNEN

Das Wichtigste in Kürze:

Anforderungen an Gas-Verteilernetzbetreiber in **3 Bereiche**

- Reaktionszeiten auf Anfragen und Anträge, Bereitstellung von Kund:inneninformation und Termin- und Fristeinhaltung, und

9 Kategorien

- Netzzutritt, -zugang, Rechnungslegung, Abschaltungen und Wiederaufnahmen, Zählerstandsermittlung, Termineinhaltung, Kund:inneninformation, Beschwerdemanagement und Sicherheit

gemäß Gas-Netzdienstleistungsqualitäts-Verordnung (GNDQ-V) untergliedert.

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

1. Anforderungen an die Reaktionen der Gas-Verteilernetzbetreiber auf Anfragen und Anträge

Hier werden Standards betreffend die Reaktionszeit auf Anträge zu Netzzutritt und -zugang gesetzt. Diese unterscheiden sich je nach Gegebenheiten, zum Beispiel inwieweit eine Messeinrichtung bereits vorhanden ist oder nicht. Ebenso sollte auf andere Anfragen und Beschwerden innerhalb bestimmter Zeit eine Bearbeitung und Reaktion erfolgen.

2. Bereitstellung von Kund:inneninformation

Gas-Verteilernetzbetreiber haben ihren Kund:innen eine Reihe an Information zur Verfügung zu stellen. Hierzu zählen Informationen betreffend Notfallverhalten bei Gasgebrechen, aber auch die Möglichkeit der Selbstablesung oder weitere Information zur kommerziellen Qualität des Unternehmens.

3. Termin- und Fristeinhaltung

Dies betrifft sämtliche Vereinbarungen mit den Netzbenutzer:innen, 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 Netzbenutzer:innen.

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

In Summe werden in diesem Bericht 28 Standards quantitativ und qualitativ betrachtet, die acht Dimensionen der kommerziellen Qualität abdecken, und zwar:

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

Tabelle 2 zeigt eine Übersicht der aktuell erhobenen 28 Anforderungen an Gas-Verteilernetzbetreiber betreffend der Qualitätsstandards ihrer (kommerziellen) Dienstleistungen.

Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß GNDQ-VO				
Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	GNDQ-V
Reaktion auf Kundenanfrage/-antrag	Netzzutritt	Vollständiger Antrag	Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage	§ 4 Abs 2
	Netzzugang	Vollständiger Antrag	<u>Generell:</u> Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage <u>Bei bereits hergestellten Anschlüssen:</u> 48 Stunden (Wechsel-VO)	§ 5 Abs 1
		Einbau eines Zählers und Zuweisung eines SLP	Bei inaktivem Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags und Nachweis über Errichtung und Instandhaltung der Anlage	§ 5 Abs 4

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	GNDQ-V
			- Balgenzähler G 2,5-G 6: 5 Arbeitstage - Sonstige Balgenzähler: 10 Arbeitstage - LPZ und Mengenumwerter: 20 Arbeitstage	
		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	Gasnotrufnummer		Sichtbare Veröffentlichung in Schriftstücken und Homepage	§ 11 Abs 1/2
			Regelmäßige Verhaltensinformationen bei Gasgeruch	
	Verrechnungsrelevante Daten	Verfügbarkeit	Online oder online-Kontaktformular und elektronische Übermittlung innerhalb 5 Arbeitstage	§ 11 Abs 6
	Zählerstand	Selbstablesung	Information über Möglichkeit bei Änderungen des Energiepreises/Netzentgelte	§ 11 Abs 8 (§ 9 Abs 3)
	Information über Standards	Übermittlung	Einmal jährlich	§ 11 Abs 9
		Veröffentlichung der Ergebnisse	Auf geeignete Weise, zumindest auf der Internetpräsenz	§ 14 Abs 1
Termine/Fristen	Rechnungslegung	Rechnung	<u>Generell:</u> innerhalb 6 Wochen nach Zählerstandermittlung <u>An Versorger:</u> innerhalb 3 Wochen nach Zählerstandermittlung	§ 6 Abs 1
		Rechnungskorrektur	nach Ansuchen binnen 2 Tagen korrigiert und umgehend übermittelt	§ 6 Abs 2

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	GNDQ-V
		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	§ 9 Abs 1a/2

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	GNDQ-V
			<u>Wenn unangekündigt oder in Abwesenheit:</u> umgehende Information über erfolgte Ablesung	
		Selbstablesung	Möglichkeit der jederzeitigen elektronischen Übermittlung des Zählerstandes	§ 9 Abs 3
	Termineinhaltung	Termine mit Netzbewutzer	Vereinbarung eines 2h-Fensters	§ 10
Sicherheit	Zertifizierung		Jährlicher Nachweis	§ 13

Tabelle 2

Quelle: E-Control

4 REAKTIONEN AUF ANFRAGEN UND ANTRÄGE DER ENDKUND:INNEN

Das Wichtigste in Kürze:

- Nur vereinzelt kam es zu Verzögerungen bei der Bearbeitung von Anträgen auf Netzzutritt (Netzanschluss)
- Alle Anforderungen betreffend Netzzugang wurden erfüllt
- 0,3% aller Anfragen und Beschwerden (ca. 2.700) werden nicht innerhalb von 5 Arbeitstagen bearbeitet.

4.1 Netzzutritt

Auf vollständige Netzzutrittsanträge ist von Gas-Verteilernetzbetreibern innerhalb von 14 Tagen (gilt für beide Netzebenen 3 und 2) ein konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer der Herstellung zu übermitteln. Diese Anforderung wurde von Netz Oberösterreich GmbH nicht erfüllt, wobei auf 7 von 71 Anträgen auf Netzzutritt auf Netzebene 3 verspätet reagiert wurde (Erfüllungsgrad 90%). Die Ursache für die nicht fristgerechte Reaktion auf vollständige Anträge auf Netzzutritt lag laut Netz Oberösterreich GmbH darin, dass bei einigen Meldungen im Launchpad die Art der Kundeninformation nicht erfasst wurde.

4.2 Netzzugang

Auf (erstmalige und neue) Netzzugangsanträge (2.177 Anträge in 2025, davon zwei auf Netzebene 2) müssen Gas-Verteilernetzbetreiber ebenso innerhalb von 14 Tagen mit einem konkreten Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer reagieren.

Im Falle eines bereits hergestellten (aber aktuell inaktiven) Anschlusses (10.358 Anträge in 2025, davon keiner auf Netzebene 2) müssen Gas-Verteilernetzbetreiber innerhalb von zwei Arbeitstagen reagieren. Auf Netzzugangsanträge bei aktiven Anschlüssen (108.000 Anträge in 2025, davon sieben auf Netzebene 2), wie es etwa im Zuge eines Versorgerwechsels oder eines Netzbenutzerwechsels zustande kommt, bedarf es keiner expliziten Reaktion des Gas-Verteilernetzbetreibers, da auch kein technischer Eingriff am Zählpunkt stattfindet. Alle Gas-Verteilernetzbetreiber erfüllten diese Anforderung im Jahr 2025. In nur einem Fällen kam es zu verspäteten Reaktionen auf solche Anträge in ganz Österreich.

Falls ein Einbau eines Zählers notwendig ist, ist auf ein solches Anliegen bei einem inaktiven Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags je nach Zählertyp vom Gas-Verteilernetzbetreiber innerhalb von fünf bis 20 Arbeitstagen ein entsprechendes Messgerät einzubauen. Alle Gas-Verteilernetzbetreiber hielten die vorgesehenen Fristen in mehr als 95% der Fälle ein. In 31 Fällen mussten österreichische Kund:innen länger auf den Zählereinbau warten.

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

4.3 Anfragen und Beschwerden

Gas-Verteilernetzbetreiber müssen die Einbringung von Anfragen und Beschwerden schriftlich und telefonisch ermöglichen und haben dazu eine

Kund:innenhotline zu den allgemeinen Geschäftszeiten einzurichten. Die Beantwortung von Anfragen und Beschwerden, wovon es laut Angaben der Gas-Verteilernetzbetreiber 496.500 gab, muss abschließend innerhalb von fünf Arbeitstagen erfolgen, es sei denn das Kund:innenanliegen ist kompliziert und aufwendig. In solch einem Fall sind allerdings ebenso innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Ansprechperson und Informationen über die weitere Vorgehensweise zu übermitteln. Alle Gas-Verteilernetzbetreiber erfüllten auch diese Anforderung im geforderten Ausmaß von 95%, wobei es allerdings in ganz Österreich in 2.682 Fällen dazu kam, dass Kund:innen länger auf Antworten ihrer Gas-Verteilernetzbetreiber warten mussten.

5 BEREITSTELLUNG VON KUND:INNENINFORMATION

Das Wichtigste in Kürze:

- Gsnotrufnummer 128 überall ausgewiesen
- Informationen den Kund:innen werden durchgehend auf den Webseiten der Gas-Verteilernetzbetreiber zur Verfügung gestellt.

5.1 Sicherheit

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

5.2 Verrechnungsrelevante Daten

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

5.3 Information über kommerzielle Qualität

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

6 TERMIN- UND FRISTENEINHALTUNG

Das Wichtigste in Kürze:

- Bei der Rechnungslegung kam es zu 5 von 6 Nichterfüllungen durch 2 Gas-Verteilernetzbetreiber
- Ungefähr 40.000 von 1,4 Millionen Rechnungen sind von Gas-Verteilernetzbetreibern nicht innerhalb der Frist gelegt worden.
- Möglichkeiten zur Zählerstandsermittlung sind gegeben, haben aber in der Praxis wenig Relevanz
- Vereinbarte Terminfenster werden fast ausnahmslos eingehalten
- Abschaltungsverbot vor Wochenende und Feiertagen wird von allen Gas-Verteilernetzbetreibern eingehalten

6.1 Rechnungen

Gas-Verteilernetzbetreiber müssen gemäß §6 Abs 1 GNDQ-VO Rechnungen innerhalb von sechs Wochen an Netzbenutzer:innen legen, und innerhalb von drei Wochen an Versorger, wenn der Versorger für die gemeinsame Verrechnung von Energie, Netz sowie Steuern und Abgaben aufgrund einer Vereinbarung zuständig ist und die gemeinsame Rechnung an die Kund:innen legt. Nur bei Netz Niederösterreich GmbH kam es aufgrund eines Einmaleffekts zu Nichterfüllungen dieser Anforderungen in verschiedenen Konstellationen. So wurden bei Netz Niederösterreich insgesamt 17.534 Rechnungen verspätet gelegt (Erfüllungsgrad 92%, vgl. Tabelle 3).

Kommerzielle Qualität Gas: Nichterfüllung von Standards betreffend Rechnungslegung durch Gas-Verteilernetzbetreiber 2025			
	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Standard: Rechnungen an Versorger Netz Niederösterreich GmbH ¹	226.142	17.534	92%
Standard: Endabrechnungen nach Versorgerwechsel an Versorger Netz Niederösterreich GmbH ¹	13.282	880	93%
Standard: Endabrechnungen nach Vertragsbeendigung an Versorger Netz Niederösterreich GmbH ¹	27.827	1.961	93%
Standard: Endabrechnungen nach Vertragsbeendigung an Netzbenutzer Netz Niederösterreich GmbH ¹	4.673	271	94%

¹ Anmerkungen des Netzbetreibers: Verspätungen in Folge einer Systemtrennung ab November 2025 (Einmaleffekt).

Tabelle 3

Quelle: E-Control

Ebenso kam es bei Netz Niederösterreich GmbH bei Endabrechnungen – entweder im Zuge eines Versorgerwechsels oder einer Vertragsbeendigung – zu Nichterfüllungen der geforderten Frist (vgl. Tabelle 3). Bei Netz Niederösterreich GmbH gingen die verspäteten Rechnungen auf einen Einmaleffekt bei der weitreichenden Trennung der Verrechnungssysteme ab November 2025 zurück.

Obwohl andere Gas-Verteilernetzbetreiber diese rechtlichen Anforderungen erfüllten, kam es dennoch zu insgesamt 39.880 Nichterfüllungen betreffend geltende Fristen zur Rechnungslegung. Gerade in Zeiten hoher Gaspreise stellt der zeitnahe Erhalt der Jahresabrechnung ein wichtiges Kriterium dar, Energiekosten im Griff zu halten und auf Kostenänderungen umgehend

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

Netzrechnungskorrekturen auf Ansuchen der Netzbenutzer:innen wurden nur bei Netz Niederösterreich GmbH nicht fristgerecht übermittelt. In 744 von 5.836 durchgeführten Rechnungskorrekturen dauerte die Übermittlung länger als die geforderten zwei Arbeitstage (Erfüllungsgrad 87%). Diese Nichterfüllung ging ebenso auf einen Einmaleffekt bei der Trennung der Verrechnungssysteme zurück. Österreichweit wurden 810 verspätet übermittelte Rechnungskorrekturen gemeldet.

Verzögerte Rechnungskorrekturen stellen unter bestimmten Voraussetzungen die Netzbenutzer:innen vor besondere Herausforderungen. Insbesondere dann, wenn initiale Rechnungen fehlerhafte Rechnungs- und/oder Teilzahlungsbeträge, oder Verbrauchswerte aufweisen, kann dies zu einer großen Verunsicherung der betroffenen Netzbenutzer:innen führen. Diese Verunsicherung ist umso größer, je höher das vorherrschende Preisniveau und volatiler die Preissituation ist. Umso wichtiger ist es für den Nachweis von kommerzieller Qualität, dass Rechnungen fristgerecht und korrekt gestellt werden sowie zutreffende Verbrauchswerte und Geldbeträge ausweisen. Eine rasche Korrektur verschafft insbesondere Klarheit und erleichtert Netzbenutzer:innen in vielen Fällen von finanziellen Herausforderungen oder Unannehmlichkeiten, die hohe Rechnungen in vielen Fällen darstellen könnten

² Vergleiche mit Angaben zu Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung im Rahmen des Monitorings zeigten, dass einzelne Gas-

6.2 Ermittlungen der Zählerstände

Alle Gas-Verteilernetzbetreiber erfüllten die Pflicht, Netzbenutzer:innen die Möglichkeit der elektronischen Selbstablesung einzuräumen. Auf diesem Weg können Endkund:innen wiederholt aktuelle Zählerstände aus gegebenem Anlass (z.B. monatlich, Wechsel) mitteilen und so zu genaueren Abrechnungen beitragen. Allerdings zeigen andere Analysen der E-Control in einem anderen Zusammenhang, dass einzelne Gas-Verteilernetzbetreiber nur sehr wenig Verwendung von der Möglichkeit der Selbstablesung in der Praxis machen. Stattdessen wird noch immer der Verbrauchswert von Gas-Verteilernetzbetreibern oft rechnerisch ermittelt – was unzutreffende Verbrauchsmengen bei Jahres- und/oder Schlussrechnungen, und unzutreffende Rechnungsbeträge für Kund:innen, zur Folge hat. Durch eine niederschwellige und einfach zugängliche Einbettung der Möglichkeit zur Selbstablesung auf der eigenen Webseite, im Kund:innenportal oder auch telefonisch könnten Gas-Verteilernetzbetreiber durch die Bewerbung mit geringem Aufwand so ihre kommerzielle Qualität entscheidend verbessern, auch weil dadurch weniger Beschwerden bzw. Rechnungskorrekturen notwendig würden.

6.3 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 514 Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung kam.²

Verteilernetzbetreiber immer wieder auf die Unterschiede zwischen zwei Arten der Abschaltung wegen Verletzung vertraglicher Pflichten – entweder bei Aussetzung

Wiederherstellungen der Belieferung nach einer solchen Abschaltung haben spätestens am nächsten Werktag nach nachgewiesener Forderungsbegleichung durch Netzkund:innen zu erfolgen. Beide Anforderung wurde in allen Fällen österreichweit zu 100% erfüllt.

6.4 Ablesungen

Falls für eine Ablesung eines Messgeräts die Anwesenheit der Netzbewerber:innen erforderlich sein sollte, etwa weil sich der Zähler in deren nicht frei zugänglichen Räumlichkeiten befindet, muss die Ablesung mindestens 14 Tage im Voraus angekündigt und ein 2-Stunden Fenster vereinbart werden. Dabei ist auf Terminwünsche der Netzkund:innen einzugehen. Alle Gas-Verteilernetzbetreiber erfüllten diese fristgerechte Vorankündigung.

oder bei Vertragsauflösung – hingewiesen werden müssen, damit diese korrekt berichtet werden können.

6.5 Termineinhaltungen

Sofern für eine Wartung, Reparatur aber auch – wie bereits erwähnt – eine Ablesung die Anwesenheit der Netzbewerber:innen erforderlich sein sollte, muss ein 2-Stunden Fenster mit den Kund:innen vereinbart und dementsprechend auch eingehalten werden. Diese Anforderung wurde von allen Gas-Verteilernetzbetreibern eingehalten. Diesbezüglich ist aber zu beobachten, dass nur wenige Gas-Verteilernetzbetreiber bei der Meldung dieses Standards die Anzahl der Ablesungen berücksichtigten bzw. berücksichtigen konnten. Vielmehr kann davon ausgegangen werden, dass sich die vorliegenden Daten auf Fälle von Reparaturen und Wartungen beschränken und somit nur einen Bruchteil von persönlichen Kontakten zu Netzbewerber:innen widerspiegeln.

7 ZUSAMMENFASSUNG UND SCHLUSSFOLGERUNGEN

Das Wichtigste in Kürze:

- Aktuelle Anforderungen der kommerziellen Qualität werden von 19 Gas-Verteilernetzbetreibern weitgehend erfüllt
- Nichterfüllungen gehen oft auf (vorübergehende) Ausnahmeevents zurück
- Einhaltung der Rechnungslegungsfristen als größere Herausforderung weitverbreitet
- Verbesserungen bei der Möglichkeit der Selbstablesung als (einfacher) Weg um mit genaueren Energiewerten abzurechnen.

Die Anforderungen an die kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Österreich im Berichtsjahr 2025 können insgesamt betrachtet gemäß der Erhebung zur GNDQ-V wiederholt als weitgehend erfüllt angesehen werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigten die vorliegenden Informationen auch, dass Endkund:innen in nach wie vor herausfordernden Zeiten die geforderten Qualitätsstandards bei ihren Gas-Netzbetreibern vorfinden.

Der Großteil der Gas-Verteilernetzbetreiber, nämlich 17 von 19, erfüllten alle von 28 untersuchten Standards der kommerziellen Qualität. Netz Niederösterreich GmbH hat mehrere Anforderungen an zeitnahe Rechnungslegung und -korrekturen nicht erfüllen können. Netz Oberösterreich GmbH hat eine Anforderung betreffend Netzzutritt nicht erfüllt. In den meisten Fällen gehen diese auf außerordentliche Ereignisse, wie z.B. eine Systemumstellung oder eine Minderleistung eines Dienstleisters zurück, die nichtsdestoweniger die Netzbetreiber zu vertreten haben.

Die Nachverfolgung von Nichterfüllungen von Anforderungen der kommerziellen Qualität an Gas-Verteilernetzbetreiber stellt ein wesentliches Kriterium zur Erhöhung der bzw. Aufrechterhaltung der kommerziellen Qualität in Österreich dar. Gerade 2025 hat auch in Zusammenschau mit anderen Quellen zur Kundenzufriedenheit, z.B. den Einsichten aus den Tätigkeitsberichten der Beratungs- und Schlichtungsstelle der E-Control, gezeigt, dass durch verzögerte und unkorrekte Rechnungen Netzbenutzer:innen verunsichert werden, und in bestimmten Fällen auch finanzielle Verängstigung durch inkorrekte Rechnungen zu Tage treten könnten. Verbesserungsbedarf besteht in dieser Hinsicht nicht nur in der Reaktionszeit bei Rechnungslegung und -korrektur, sondern vor allem in der systematischen Erweiterung und Verwendung tatsächlicher Verbrauchswerte, der Vor-Ort-Ablesung, der Bewerbung von (regelmäßigen und niederschweligen) Selbstablesungen durch die Netzbenutzer:innen sowie der Vermeidung der rechnerischen Ermittlung von Verbrauchswerten durch die Gas-Verteilernetzbetreiber selbst.

8 ANHANG RECHTLICHER HINTERGRUND

§ 30 Gaswirtschaftsgesetz 2011 (in Folge GWG 2011) normiert, dass die Regulierungsbehörde Standards für Gas-Verteilernetzbetreiber bezüglich der Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität der gegenüber den Netzbenutzer:innen und anderen Marktteilnehmern erbrachten Dienstleistungen und Kennzahlen zur Überwachung der Einhaltung dieser Standards mit Verordnung festzulegen hat. Gas-Verteilernetzbetreiber sind verpflichtet, die in der Verordnung festgelegten Kennzahlen jährlich der Regulierungsbehörde zu übermitteln und selbst auch zu veröffentlichen.

Im Jahr 2025 waren in Österreich insgesamt 20 Gas-Verteilernetzbetreiber tätig. Diese sind:

- Elektrizitätswerke Reutte AG
- Energie Graz GmbH & Co KG
- Energie Klagenfurt GmbH
- Energie Ried GmbH
- Energienetze Steiermark GmbH
- eww AG
- Gas Connect Austria GmbH
- KNG-Kärnten Netz GmbH
- LINZ Netz GmbH
- Netz Burgenland GmbH
- Netz Niederösterreich GmbH
- Netz Oberösterreich GmbH
- Salzburg Netz GmbH
- Stadtbetriebe Steyr GmbH
- Stadtwerke Bregenz GmbH
- Stadtwerke Kapfenberg GmbH

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

Die seitens der E-Control erlassene GNDQ-V auf Basis des § 30 GWG 2011 sieht eine jährliche Meldepflicht der notwendigen Informationen und Kennzahlen zum 31.3. des Jahres für den Erhebungszeitraums des Vorjahrs vor. Dies erfolgte über das Serviceportal auf der Homepage der Regulierungsbehörde, wobei auch Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme bestanden, um offene Fragen zu klären. Die E-Control Services Applikation „kommQ Gas“ wurde den Gas-Verteilernetzbetreibern gegen Ende Februar 2026 zur Eingabe ihrer Kennzahlen für das Jahr 2025 auf dem Serviceportal der E-Control zugänglich gemacht. Zu diesem Zeitpunkt erging ein elektronisches Aufforderungsschreiben sowie eine Einladung zur Teilnahme an einem Webinar zur Erklärung der wesentlichen Meldungsinhalte. Nach Ablauf der Meldefrist erging ein Erinnerungsschreiben an jene Gas-Verteilernetzbetreiber, welche bis zum 31.3. ihr Kennzahlen nicht übermittelt hatten. Erste und zweite Mahnungen ergingen am 15.4. bzw. 29.4.2026. Im Jahr 2026 erfüllten alle Gas-Verteilernetzbetreiber ihre Meldepflicht, bevor Verfahren zur Datenmeldung eingeleitet werden mussten.

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

Alle Gas-Verteilernetzbetreiber wiesen für das Jahr 2025 gültige Zertifikate vor, die die Einhaltung der Regeln der Technik zur Sicherstellung eines sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetriebs bestätigen. Die große Mehrheit (17 Gas-Verteilernetzbetreiber) bediente sich der Fachexpertise des OVGW um den sicheren Betrieb des Verteilernetzes nachzuweisen.

Die letzten Jahre zeigten einen anhaltenden Rückgang von Zählpunkten. Während es 2020 noch 1,31 Millionen Zählpunkte auf Netzebene 3 gab, waren es am 31.12.2025 noch 1,14 Millionen Zählpunkte. Auf Netzebene 2 sank die Anzahl der Zählpunkte in den letzten Jahren von 392 (2020) auf 333. Wie Tabelle 4 zeigt, wurde österreichweit somit ein Rückgang von 47.801 Zählpunkten (-4,0 %) auf Netzebene 3 und 7 Zählpunkten (-2,1 %) auf Netzebene 2 im Jahr 2025 beobachtet.

Entwicklung bei Zählpunkten und Neuanschlüssen bei Gas, 2020 - 2025					
	2020	2023	2024	2025	Entwicklung (%)
Zählpunkte					
Netzebene 3	1.306.338	1.227.388	1.191.469	1.143.668	-4,01%
Netzebene 2	392	361	340	333	-2,06%
Netzzutrittsanträge					
Netzebene 3	7.409	1.414	534	659	23,41%
Netzebene 2	0	6	5	7	40,00%
Netzzugangsanträge (Neuanschluss)					
Netzebene 3	6.903	2.772	4.298	2.175	-49,40%
Netzebene 2	1	5	5	2	-60,00%

Anmerkung: Entwicklung ist die Veränderung von 2024 auf 2025 in Prozent.

Tabelle 4

Quelle: E-Control

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

Dieser Bericht stellt in weiterer Folge die zu erfüllenden Standards der kommerziellen Qualität (Kapitel 4) dar. Die einzelnen Ergebnisse werden in strukturierter Form wiedergeben. In Kapitel 5 wird zuerst gezeigt, welche Qualität die Reaktionen der meldepflichtigen Gas-Verteilernetzbetreiber auf diverse Anfragen und Anträge der Endkund:innen aufwies. Die beiden anderen Kapitel beschäftigen sich mit der Qualität betreffend Kundeninformationen (Kapitel 6) und wie verlässlich Gas-Verteilernetzbetreiber bei der Einhaltung diverser Termine und Fristen gegenüber Endkund:innen (Kapitel 7) waren. Abschließend liefert Kapitel 8 eine Zusammenfassung und Schlussfolgerungen