



E-CONTROL

4. Monitoring Report

Qualität der Netzdienstleistung

für das Kalenderjahr 2014

Oktober 2015

INHALTSANGABE

1.	EINLEITUNG UND RECHTLICHE GRUNDLAGE	5
2.	QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DIE NETZDIENSTLEISTUNG	6
2.1	Monitoring der Qualitätsstandards.....	7
2.2	Die „Technische Qualität“ der Netzdienstleistung	8
2.2.1	Störfälle und Versorgungsunterbrechungen	8
2.2.2	SAIDI, SAIFI, CAIDI	9
2.2.3	Sicherheit und Zuverlässigkeit des Netzbetriebs	13
2.3	Die „Kommerzielle Qualität“ der Netzdienstleistung	15
2.3.1	Netzzutritt	15
2.3.2	Netzzugang.....	19
2.3.3	Netzrechnungslegung	22
2.3.4	Abschaltungen und Wiederherstellungen des Netzzugangs.....	26
2.3.5	Ermittlung des Zählerstandes	29
2.3.6	Termineinhaltung	32
2.3.7	Kundeninformation und Beschwerdemanagement	34
2.4	Qualität der Netzdienstleistung - Zusammenfassung und Ausblick.....	37

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Fristgerecht gemeldete geplante Versorgungsunterbrechungen 2013 und 2014 (Erfüllungsgrad).....	9
Abbildung 2: Von ungeplanter Unterbrechung betroffene Netzbenutzer und Ursache im Verteilergebiet 2013 und 2014 (Prozent)	11
Abbildung 3: SAIDI 2013 und 2014 (Minuten).....	12
Abbildung 4: SAIFI 2013 und 2014 (Anzahl).....	12
Abbildung 5: CAIDI 2013 und 2014 (Minuten)	13
Abbildung 6: Geltende Zertifizierungen.....	14
Abbildung 7: Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Netzzutritt summiert	16
Abbildung 8: Bearbeitungsdauer Netzzutritt 2014 (Erfüllungsgrad).....	17
Abbildung 9: Übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson 2013 und 2014(Erfüllungsgrad)	18
Abbildung 10: Zielerreichungsgrad - Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson 2013 und 2014 [%].....	20
Abbildung 11: Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils 2014 [Erfüllungsgrad]	21
Abbildung 12: Inbetriebnahme einer bereits vorhandenen Messeinrichtung bei Netzbenutzern mit Standardlastprofil 2014 [Erfüllungsgrad]	22
Abbildung 13: Zeitgerecht erstellte Rechnungskorrekturen 2013 und 2014 [Erfüllungsgrad].....	23
Abbildung 14: Zeitgerecht übermittelte Rechnungen 2013 und 2014 [Erfüllungsgrad]	25
Abbildung 15: Zeitgerecht gelegte Endabrechnungen bzw. Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses und bei Versorgerwechsel [Erfüllungsgrad]	26
Abbildung 16: Zeitgerecht wiederhergestellte Netzzugänge 2013 und 2014 [Erfüllungsgrad]	28
Abbildung 17: Zeitgerecht erfolgte Abschaltungen 2013 und 2014 [Erfüllungsgrad]	29
Abbildung 18: Möglichkeit der Barzahlung.....	29
Abbildung 19: Zeitgerecht angekündigte Ablesung der Messeinrichtungen für welche die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist 2014 [Erfüllungsgrad].....	30
Abbildung 20: Umgehende Information nach unangekündigter Ablesung in Abwesenheit des Netzbenutzers 2014 [Erfüllungsgrad].....	32
Abbildung 21: Online-Möglichkeit zur Zählerstandsbekanntgabe 2013 und 2014	32
Abbildung 22: Einhaltung des 2-stündigen Zeitfensters 2013 und 2014 [Erfüllungsgrad]	33
Abbildung 23: Zeitgerecht beantwortete Anfragen und Beschwerden [Erfüllungsgrad]	35

Abbildung 24: Zeitgerecht übermittelte verrechnungsrelevante Daten [Erfüllungsgrad]36

1. Einleitung und rechtliche Grundlage

Gemäß § 30 Abs 1 Gaswirtschaftsgesetz (GWG) 2011 hat die Regulierungsbehörde Standards für Netzbetreiber bezüglich der Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität der gegenüber den Netzbenutzern und anderen Marktteilnehmern erbrachten Dienstleistungen und Kennzahlen zur Überwachung der Einhaltung der Standards mit Verordnung festzulegen. Auf die Netzbetreiber hingegen fällt entsprechend § 30 Abs 4 GWG 2011 die Pflicht, die in der Verordnung festgelegten Kennzahlen jährlich der Regulierungsbehörde zu übermitteln und zu veröffentlichen.

Zur Wahrnehmung der ihr vom Gesetzgeber übertragenen Aufgabe wurde seitens E-Control Austria die Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung auf Basis des § 30 GWG 2011, BGBl. I Nr. 107/2011, iVm § 7 Abs. 1 Energie-Control-Gesetz – E-ControlG, BGB. I Nr. 110/2010 in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. I Nr. 107/2011 erlassen.

Basierend auf der Novelle 2013 zur Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung wurde der Erhebungsbogen für das Jahr 2014 entsprechend adaptiert und am 03.03.2015 an die österreichischen Gasnetzbetreiber versandt. Der für diesen Monitoring Report zugrundeliegende Erhebungszeitraum ist das Jahr 2014.

2. Qualitätsstandards für die Netzdienstleistung

Die Qualität der Netzdienstleistung wird unter dem Überbegriff „Versorgungsqualität“ eingeordnet. Versorgungsqualität wird dabei als laufende Qualität der Versorgung der Kunden mit Erdgas angesehen und kann in drei unterschiedliche Qualitätstypen unterteilt werden:

- chemische Gasqualität (natural gas quality)
- technische Qualität (technical quality / continuity of supply) und
- kommerzielle Qualität (commercial gas quality)

Bei der **chemischen Gasqualität** wird die chemische Zusammensetzung des Gases betrachtet, und Limits für bestimmte Gaskomponenten, wie beispielsweise Stickstoff (N₂), Sauerstoff (O₂) oder Wasserstoff (H₂) gesetzt. Die chemische Gasqualität wird über die Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung nicht geprüft, da diese nicht per Verordnung, sondern im Rahmen der ÖVGW-Richtlinie G31 festgelegt ist.

Die **technische** Qualität der Netzdienstleistung ergibt sich primär aus dem Betrieb und der Instandhaltung der Verteilernetze. Beim Betrieb und der Instandhaltung der Verteilernetze haben die Verteilernetzbetreiber die einschlägigen Regeln der Technik (ÖNORMEN, Richtlinien des ÖVGW) einzuhalten. Wesentliche Aspekte der technischen Qualität der Netzdienstleistung sind die Versorgungszuverlässigkeit und die operative Versorgungssicherheit (Netzbetrieb, Instandhaltung), mit dem Ziel, eine unterbrechungsfreie Verteilung von Erdgas in ausreichender Qualität und Menge mit dem erforderlichen Betriebsdruck bis zur Kundenanlage sicherzustellen.

Die **kommerzielle** Qualität der Netzdienstleistung hingegen stellt vor allem auf die Dienstleistungen der Netzbetreiber gegenüber Kunden ab, wie z.B. Beantwortung von Anfragen, Erstellung von Kostenvoranschlägen, Einhaltung von Fristen und Terminen, transparente Veröffentlichung relevanter Informationen, etc.

2.1 Monitoring der Qualitätsstandards

Der Erhebungsbogen wurde an alle österreichischen Verteilnetzbetreiber versandt. Alle zwanzig Netzbetreiber haben den Fragebogen befüllt und an E-Control Austria retourniert.

Im Jänner 2015 wurde seitens Energie-Control Austria eine Informationsveranstaltung für alle Gasnetzbetreiber zum vorliegenden Erhebungsbogen organisiert, um ein einheitliches Verständnis zur Fragestellung zu schaffen und dadurch von Beginn an möglichst über alle Unternehmen hinweg vergleichbare Daten zu erhalten. Mit dem gleichen Ziel wurde zusätzlich noch eine Begleitpräsentation zum Erhebungsbogen erstellt, die ebenfalls bei der Befüllung des Fragebogens unterstützen und ein einheitliches Verständnis der Fragestellung gewährleisten sollte, um vergleichbare Ergebnisse zu erhalten. Basierend auf den Rückmeldungen lässt sich erkennen, dass diese Anstrengungen Früchte getragen haben dürften. Es wurden zwar auch in diesem Jahr alle Netzbetreiber telefonisch kontaktiert um einzelne Ihrer Antworten zu hinterfragen und etwaige Missverständnisse zu bereinigen, jedoch bei weit geringerem Erklärungsaufwand als noch im Jahr 2013.

Die erhobenen Daten wurden in einem zentralen Dokument zusammengeführt und analysiert. Die eingegangenen Netzbetreiberdaten wurden in weiterer Folge sowohl quantitativ (Sind alle Fragen beantwortet?), als auch qualitativ (Sind die Antworten stimmig?) analysiert und miteinander verglichen. In den folgenden Kapiteln werden die Ergebnisse zu jedem Abschnitt des Erhebungsbogens strukturiert dargestellt. Da gemäß § 3 Gasnetzdienstleistungsverordnung i.d.F. Novelle 2013 die festgelegten Standards als erfüllt gelten, wenn sie vom Netzbetreiber in mindestens 95% der entsprechenden Fälle je Standard eingehalten werden, wird in graphischer Form der Zielerreichungsgrad des jeweiligen Netzbetreibers dargestellt und erläuternde Informationen zur entsprechenden Abbildung geliefert. Zusätzlich wird auch ein Vergleich der Ergebnisse zwischen 2013 und 2014 angestellt, um eine Entwicklung ablesen zu können.

In weiterer Folge wurden die Ergebnisse auch in aggregierter Form im Rahmen von CEERs 6. Benchmarking Report europaweit zusammengeführt, um diese länderspezifisch einander gegenüberstellen zu können.

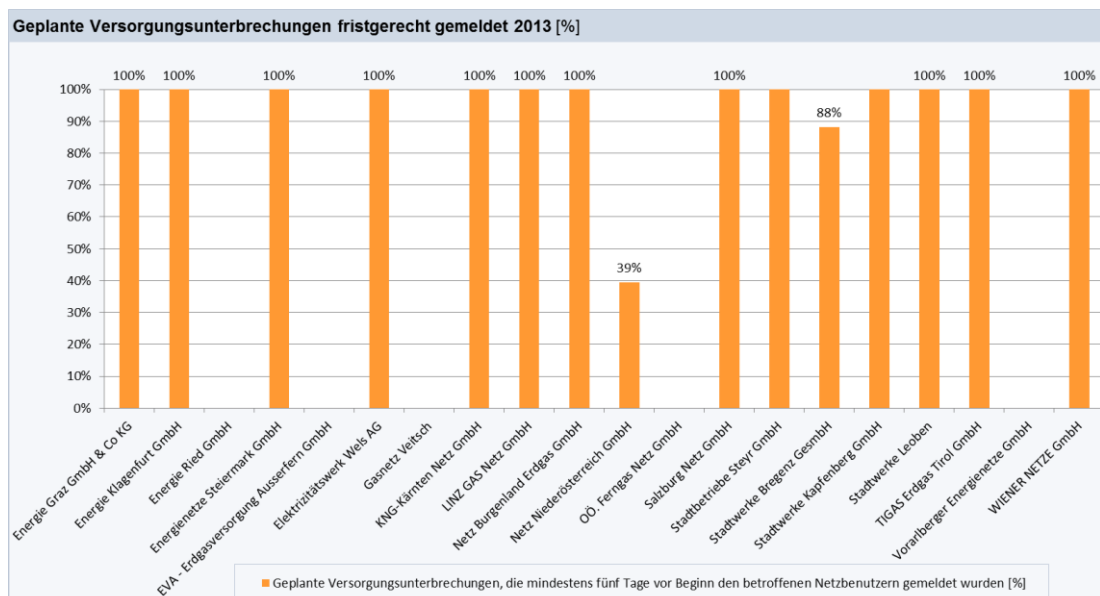
2.2 Die „Technische Qualität“ der Netzdienstleistung

Zum Monitoring der technischen Qualität der Netzdienstleistung werden Störfälle und Versorgungsunterbrechungen erhoben. In Kombination mit Daten aus der Gas Monitoring-Verordnung lassen sich zusätzlich die Kennzahlen SAIDI, SAIFI und CAIDI berechnen. In weiterer Folge werden die Ergebnisse zur technischen Qualität der Netzdienstleistung strukturiert dargestellt.

2.2.1 Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

Gemäß § 8 Abs 1 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novell 2013 müssen bei geplanten Versorgungsunterbrechungen und Einschränkungen der Einspeisemöglichkeit die betroffenen Netzbenutzer sowie deren Versorger mindestens fünf Tage vor Beginn in geeigneter Weise verständigt und über die voraussichtliche Dauer der Versorgungsunterbrechung oder der Einschränkung der Einspeisemöglichkeit informiert werden. Für den Fall, dass das Einvernehmen mit dem Netzbenutzer im Einzelfall hergestellt ist, kann die Benachrichtigung auch kurzfristiger erfolgen. Die folgende Abbildung zeigt hierzu, in wieviel Prozent aller geplanten Versorgungsunterbrechungen je Verteilernetzbetreiber diese fristgerecht (d.h. mindestens fünf Tage vor Beginn der Unterbrechung) dem Netzbenutzer bekanntgegeben wurden.

2013:



2014:

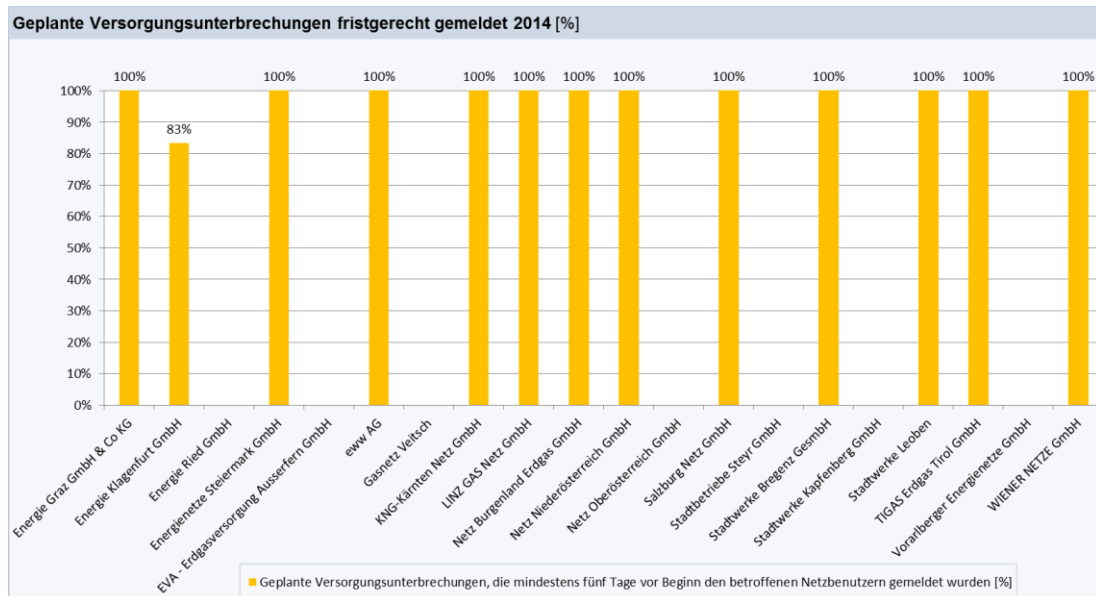


Abbildung 1: Fristgerecht gemeldete geplante Versorgungsunterbrechungen 2013 und 2014 (Erfüllungsgrad)

Unternehmen, bei denen kein Prozentwert angegeben ist, hatten im Erhebungsbogen angegeben, dass in ihrem Netzgebiet während des Betrachtungszeitraumes keine geplanten Versorgungsunterbrechungen aufgetreten wären. Begründet wurde dies z.B. mit der Installation von Umgehungsleitungen und Provisorien. Im Jahr 2013 war dies teilweise auch noch auf mangelnde Auswertungsmöglichkeiten in den IT-Systemen der Netzbetreiber zurückzuführen.

2.2.2 SAIDI, SAIFI, CAIDI

Zu jedem Störfall, sowie zu jeder Versorgungsunterbrechung sollte der jeweilige Netzbetreiber noch gesonderte, detaillierte Angaben machen hinsichtlich:

- Ereignis (Meldung je Ursache und Ereignis) -> *Freitext*
- Netzebene -> *Auswahl Netzebene 1, 2 oder 3*
- Beginn des Ereignisses -> *Startzeitpunkt im Format TT.MM.JJJJ hh:mm*
- Ende des Ereignisses -> *Endzeitpunkt im Format TT.MM.JJJJ hh:mm*
- Anzahl der betroffenen Kunden (Netznutzer) -> *n*
- Geplante und ungeplante Ereignisse -> *Auswahl geplant, ungeplant*
- Ursache im Verteilernetz -> *Auswahl ja, nein*
 - Gastechnische Anlagen (z.B. Gasdruckregelanlagen), (inkl. Hausdruckregler, Zählerregler, Gaszähler)
 - Verteilerleitungen (ohne Fremdverschulden)

- Verteilerleitungen (mit Fremdverschulden)
 - Ursache außerhalb Verteilernetz -> *Auswahl ja, nein*
 - Regional außergewöhnliches Ereignis (freiwillige Angabe zur Verbesserung der Datenqualität) -> *Auswahl ja, nein*
 - Anmerkungen: Störfälle / Versorgungsunterbrechungen -> *Freitext*

Die Berechnung der Kennzahlen SAIDI, SAIFI und CAIDI erfolgt entsprechend folgender Logik:

SAIDI = (Summe der Dauer aller ungeplanter Versorgungsunterbrechungen) / (Gesamtanzahl versorgter Kunden)

SAIFI = (Gesamtanzahl ungeplanter Versorgungsunterbrechungen) / (Gesamtanzahl versorgter Kunden)

CAIDI = (Summe der Dauer aller ungeplanter Versorgungsunterbrechungen) / (Gesamtanzahl ungeplanter Versorgungsunterbrechungen)

CAIDI = SAIDI / SAIFI

Es werden hierbei nur Versorgungsunterbrechungen im Verteilernetz berücksichtigt. Nicht berücksichtigt werden beispielsweise Störungen, die bei Gasgeräten aufgetreten sind, welche in der Wartungsverantwortung des Kunden liegen (z.B. Gastherme, Gasherd, etc.). Zur Berechnung der Summe der Dauer aller ungeplanten Versorgungsunterbrechungen wird die Dauer der jeweiligen Unterbrechung mit der Anzahl der betroffenen Kunden multipliziert. Hierbei ergeben sich auch durchaus regionale Unterschiede aufgrund von Bevölkerungsdichte und Gebäudetypen (Einfamilienhaus vs. Wohnhaus). So sind von einer Versorgungsunterbrechung in einer Großstadt in der Regel mehr Kunden gleichzeitig betroffen als beispielsweise im ländlichen Raum.

Zusätzlich ist zu beachten, dass Unterbrechungen, von denen keine Kunden betroffen waren, bei der Kennzahlberechnung nicht berücksichtigt wurden. Dies entspricht zum einen der gebräuchlichen Kennzahldefinition und zum anderen dem Streben zu keinen verfälschten Aussagen hinsichtlich CAIDI zu verleiten.

Zu erwähnen gilt außerdem, dass die Berechnung der oben genannten Kennzahlen für Gas und Strom auf gleichem Wege erfolgte, und diese Berechnungslogik auch mit anderen Ländern abgestimmt wurde, um Vergleiche über Länder- und Commoditygrenzen hinweg zu ermöglichen. Im Gegensatz zu Strom, sowie zu anderen Ländern wurde bei Gas jedoch nicht um Fälle höherer Gewalt (z.B. außergewöhnlich heftige Unwetter, extremer Schneefall, etc.)

bereinigt. Grund hierfür ist, dass nur von vergleichsweise wenigen Netzbetreibern freiwillig Daten zu regional außergewöhnlichen Ereignissen geliefert wurden. D.h. die SAIDI-Werte liegen dadurch höher, als sie es im Falle einer Bereinigung um höhere Gewalt tun würden.

Die folgende Abbildung stellt die von ungeplanten Unterbrechungen betroffenen Netzbenutzer mit Ursache der Unterbrechung im Verteilergesamtheit in Relation zur Gesamtanzahl von Zählpunkten je Netzbetreiber dar. Für Österreich zeigt sich, dass im Jahr 2014 0,5% der Netzbenutzer von einer ungeplanten Unterbrechung (im Verteilergesamtheit) betroffen waren. Dies bedeutet einen Rückgang der betroffenen Netzbenutzer gegenüber 2013 von rund 12%.

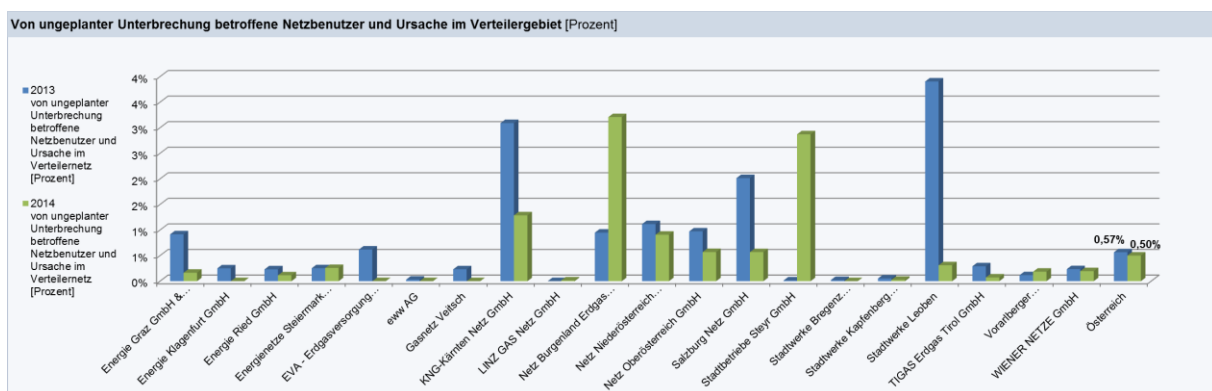


Abbildung 2: Von ungeplanter Unterbrechung betroffene Netzbenutzer und Ursache im Verteilergesamtheit 2013 und 2014 (Prozent)

Bei allen folgenden Graphiken zu SAIDI, SAIFI und CAIDI lassen sich vergleichsweise hohe Werte bei einzelnen Netzbetreibern erkennen. Diese sind in der Regel durch eine oder mehrere der folgenden Faktoren bedingt:

- Geringe Anzahl an Zählpunkten, wodurch schon wenige Unterbrechungen eine relative hohe Auswirkung bei den Kennzahlen zeigen.
- Lange Dauer bei einzelnen oder mehreren Unterbrechungen.
- Hohe Anzahl an Kunden, die von Unterbrechungen betroffen sind. Durch die Multiplikation der betroffenen Netzbenutzer mit der Dauer der jeweiligen Unterbrechung ergeben sich hier folglich relativ rasch sehr hohe Werte.

SAIDI stellt die durchschnittliche Unterbrechungsdauer je angeschlossenem Zählpunkt dar. Wie bereits oben erwähnt, wurden hierbei nur die Versorgungsunterbrechungen im Verteilernetz berücksichtigt und zur Berechnung der Summe der Dauer aller ungeplanten Versorgungsunterbrechungen wurde die Dauer der jeweiligen Unterbrechung mit der Anzahl der

betroffenen Kunden multipliziert. Auch beim SAIDI-Wert zeigt sich 2014 mit 1,68 Minuten pro Jahr eine Verbesserung gegenüber dem Vorjahr.

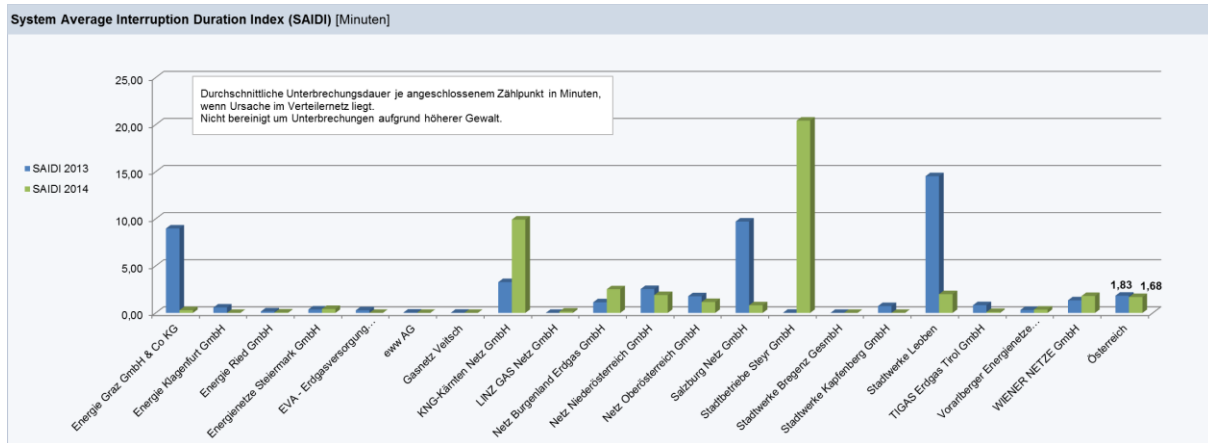


Abbildung 3: SAIDI 2013 und 2014 (Minuten)

SAIFI stellt die durchschnittliche Unterbrechungsanzahl je versorgtem Zählpunkt dar. Da auch bei der Berechnung des SAIFI-Wertes die Anzahl der Unterbrechungen mit der jeweiligen betroffenen Netzbenutzeranzahl multipliziert wird, lassen sich auch hier hohe Kennzahlen auf die oben genannten Faktoren zurückführen. Österreichweit gesehen, hat sich jedoch die durchschnittliche Unterbrechungsanzahl je versorgtem Zählpunkt gegenüber dem Vorjahr von 0,0057 auf 0,0050 Fälle verringert.

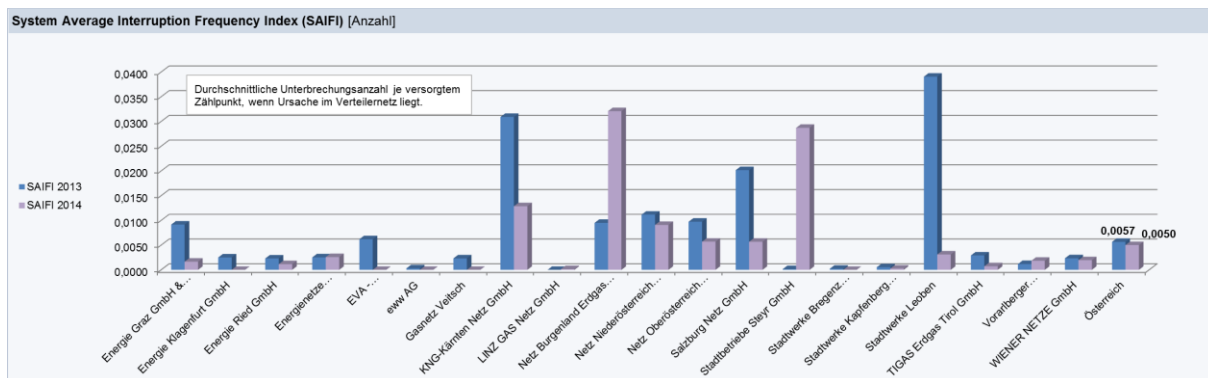


Abbildung 4: SAIFI 2013 und 2014 (Anzahl)

CAIDI stellt die durchschnittliche Unterbrechungsdauer je betroffenem Netznutzer dar. Dies bedeutet, dass im Falle einer hohen Unterbrechungsdauer bei einer vergleichsweise geringen Anzahl an betroffenen Kunden, sich ein sehr hoher CAIDI-Wert ergibt. Wie in vorangegangenen Abbildungen ersichtlich hat sich die Anzahl von ungeplanten Versorgungsunterbrechungen betroffener Kunden reduziert. Der CAIDI-Wert für Österreich ist somit, trotz

gleichzeitiger Verringerung des SAIDI-Wertes zwischen 2013 und 2014 von 322 auf 335 Minuten durchschnittliche Versorgungsunterbrechung je betroffenem Netzbenutzer gestiegen.

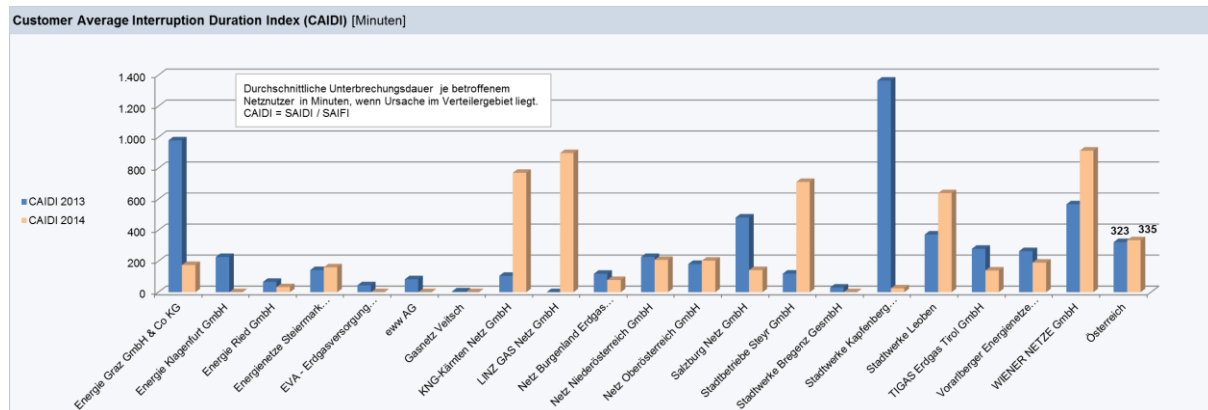


Abbildung 5: CAIDI 2013 und 2014 (Minuten)

Zusammenfassend kann hervorgehoben werden, dass obwohl auf eine Bereinigung um Fälle höherer Gewalt in Österreich verzichtet wurde, der SAIDI-Wert für Gesamtösterreich bei 1,68 Minuten im Jahr 2014 lag. Dies entspricht auch dem langjährigen Durchschnitt vergleichbarer Nachbarstaaten (z.B. der durchschnittlicher SAIDI für Gas über die letzten neun Jahre liegt in Deutschland bei 1,79 Minuten pro Jahr¹).

2.2.3 Sicherheit und Zuverlässigkeit des Netzbetriebs

Gemäß Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 § 13 hat jeder Verteilernetzbetreiber die Regeln der Technik zur Sicherstellung eines sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetriebes iSd § 133 iVm § 7 Z 53 GWG 2011 einzuhalten. Die Einhaltung dieser Regeln der Technik ist durch Zertifizierung durch eine nach dem Akkreditierungsgesetz, BGBl. Nr. 468/1992, akkreditierte Prüf-, Überwachungs- oder Zertifizierungsstelle oder durch gleichwertige Nachweisführung gegenüber der Regulierungsbehörde nachzuweisen.

Aus nachfolgender Abbildung ist ersichtlich, dass 90% der Verteilernetzbetreiber dieser Verpflichtung nachkommen. Als Zertifizierungsstellen wurden hierbei ÖVGW oder TÜV genannt. Zwei Unternehmen, Energie Klagenfurt GmbH und Energie Ried GmbH, können jedoch weder im Jahr 2013 noch 2014 eine derartige Zertifizierung nachweisen.

¹ Quelle: Bundesnetzagentur; http://www.bundesnetzagentur.de/cln_1421/DE/Sachgebiete/ElektrizitaetundGas/Unternehmen_Institutionen/Versorgungssicherheit/Gasnetze/Versorgungsqualitaet%3%A4t/Versorgungsqualitaet_node.html; 14.10.2015

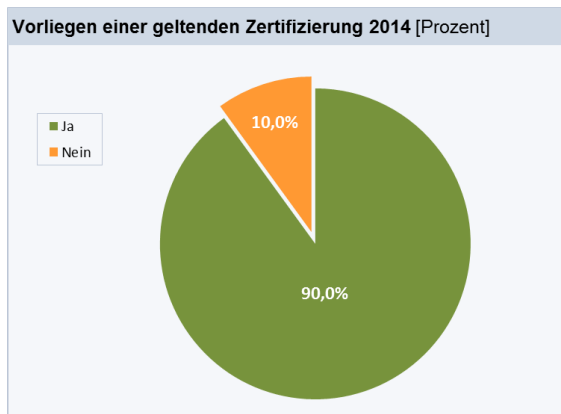


Abbildung 6: Geltende Zertifizierungen

2.3 Die „Kommerzielle Qualität“ der Netzdienstleistung

Der Großteil der Erhebungen zur Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung bezieht sich auf die kommerzielle Qualität der Netzdienstleistung. In den folgenden Kapiteln werden die Ergebnisse zu

- Netzzutritt (§ 4 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung)
- Netzzugang (§ 5 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung)
- Netzrechnungslegung (§ 6 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung)
- Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs (§ 7 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung)
- Ermittlung des Zählerstandes (§ 9 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung)
- Termineinhaltung (§ 10 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung)
- Kundeninformation und Beschwerdemanagement (§ 11 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung)

dargestellt.

2.3.1 Netzzutritt

Betreffend Netzzutritt wurden Daten zu Anzahl und durchschnittlicher Bearbeitungsdauer von

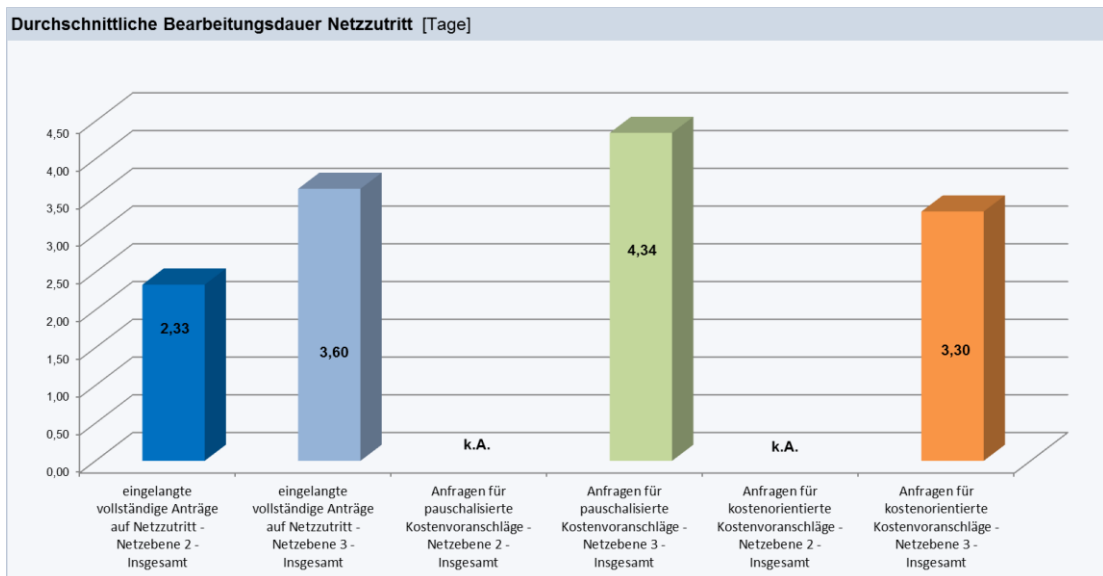
- eingelangten vollständigen Anträgen auf Netzzutritt,
- Anfragen für pauschalisierte Kostenvoranschläge, sowie
- Anfragen für kostenorientierte Kostenvoranschläge

erhoben.

Zusätzlich sollten Verteilernetzbetreiber auch Angaben zu übermittelten Kostenvoranschlägen (oder Angaben einer Ansprechperson) und Beantwortung eingelangter vollständiger Netzzutrittsanträge mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen machen, sowie die Anzahl der Fälle anführen, in denen Netzbenutzer über die Durchführung des Netzzutritts in ihrer Abwesenheit nicht umgehend schriftlich vom Netzbetreiber informiert wurden.

Gemäß § 4 Abs 2 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 ist der Verteilernetzbetreiber verpflichtet, auf vollständige Anträge auf Netzzutritt innerhalb angemessener, vierzehn Tage nicht überschreitender Frist ab Einlangen mit einem konkreten Vorschlag betreffend der weiteren Vorgangsweise zu reagieren. Die Graphiken zur durchschnittlichen Bearbeitungsdauer von Anträgen auf Netzzutritt zeigen, dass nach Angaben der Verteilernetzbetreiber im Durchschnitt die Bearbeitungsdauer deutlich unter den von der Gasnetzdienstleistungsverordnung geforderten 14 Tagen liegt.

2013:



2014:

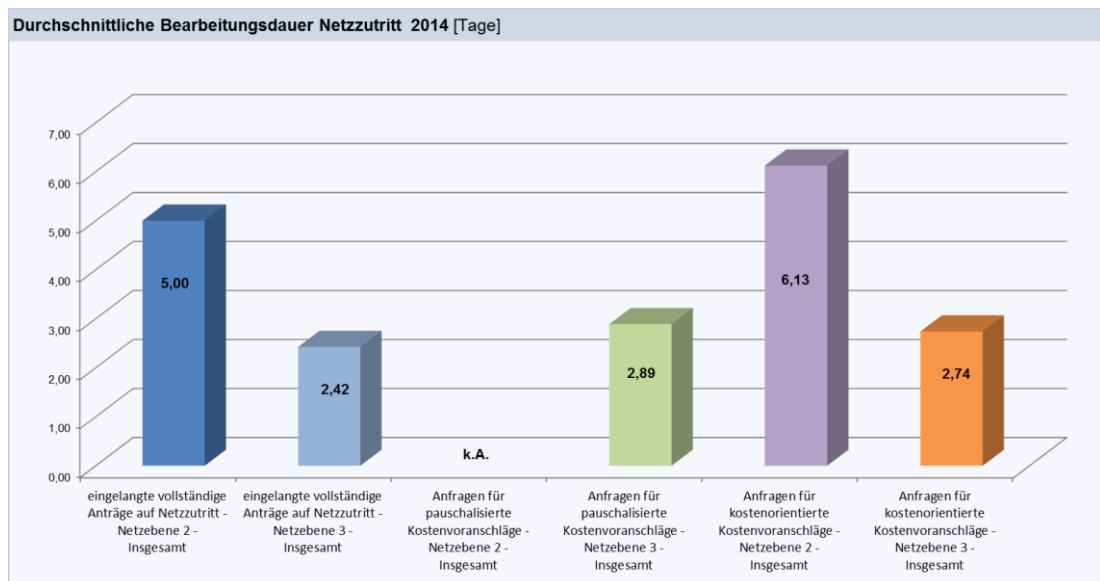


Abbildung 7: Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Netzzutritt summiert

2014:

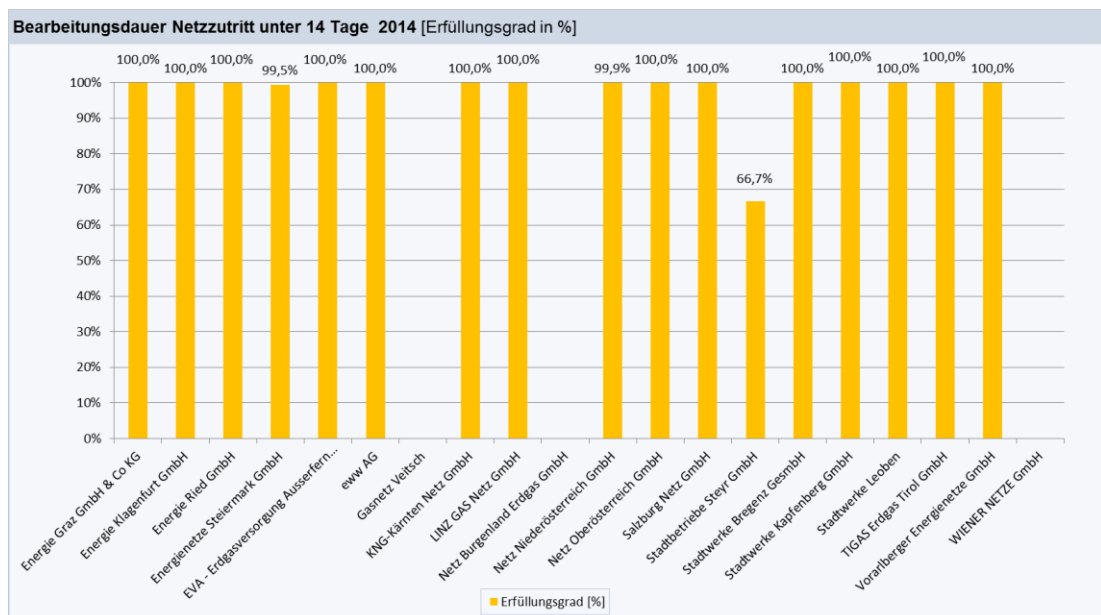


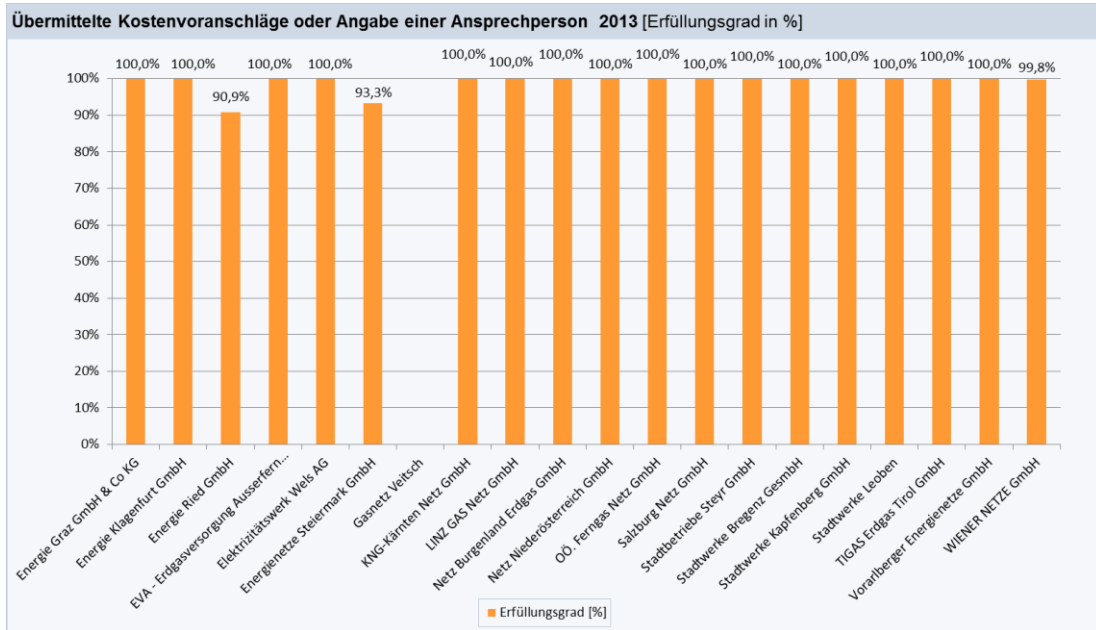
Abbildung 8: Bearbeitungsdauer Netzzutritt 2014 (Erfüllungsgrad)

In der oben angeführten Graphik ist der Erfüllungsgrad je Netzbetreiber in Bezug auf die Bearbeitungsdauer eingelangter vollständiger Netzzutrittsanträge angeführt. Gasnetz Veitsch, Netz Burgenland Erdgas GmbH und Wiener Netze GmbH haben hierzu angegeben, dass keine vollständigen Anträge auf Netzzutritt im Jahr 2014 vorgelegen seien. Seitens Wiener Netze GmbH wurde hierzu erläutert, dass Kunden in der Regel nicht über alle Daten verfügen würden, die für einen vollständigen Netzzutrittsantrag erforderlich seien. Aus Gründen der Kundenfreundlichkeit würde dennoch der noch unvollständige Netzzutrittsantrag bearbeitet und dem Kunden ein pauschalierter Kostenvoranschlag übermittelt. Der Zeitpunkt des Vorliegens eines vollständigen Netzzutrittsantrags liege daher nach der bereits gestarteten Bearbeitung.

Gemäß § 4 Abs 1 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 hat der Verteilernetzbetreiber dem Netzbenutzer auf entsprechende Anfrage hin innerhalb von vierzehn Tagen ab Einlangen einen schriftlichen Kostenvoranschlag zu übermitteln. Sind im Falle des Nichtvorhandenseins einer Verteilerleitung umfangreichen Erhebungen durch den Verteilernetzbetreiber notwendig, so hat dieser innerhalb von vierzehn Tagen unter Angabe einer Ansprechperson, sowie eines konkreten Vorschlags zur weiteren Vorgehensweise zu antworten. Die folgenden Abbildungen zeigen den jeweiligen Erfüllungsgrad in den Jahren 2013 und 2014. Entsprechend § 3 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 gelten die festgelegten Standards als erfüllt, wenn sie vom Netzbetreiber in mindestens 95% der Fälle eingehalten werden. Aus den folgenden Abbildungen ist ersichtlich, dass der

Erfüllungsgrad bei Energie Ried GmbH und Energienetze Steiermark sich erhöht hat, wohingegen er bei eww AG (ehemals Elektrizitätswerk Wels AG) gefallen ist. Zu erwähnen ist hierbei auch, dass lt. Gasnetz Veitsch keine Kostenvoranschläge in den Jahren 2013 und 2014 übermittelt worden seien.

2013:



2014:

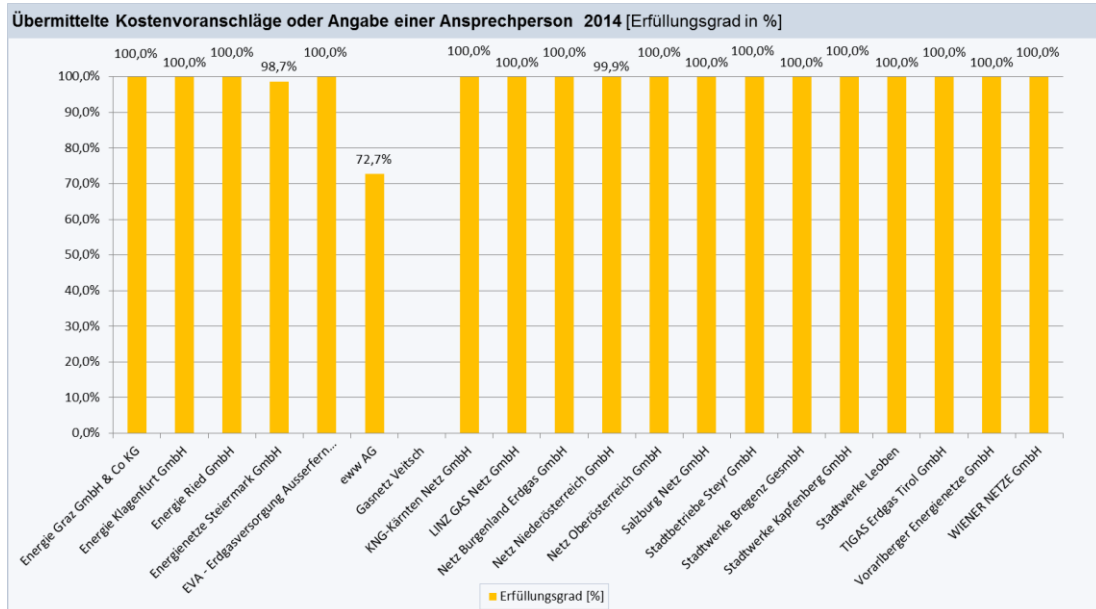


Abbildung 9: Übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson 2013 und 2014(Erfüllungsgrad)

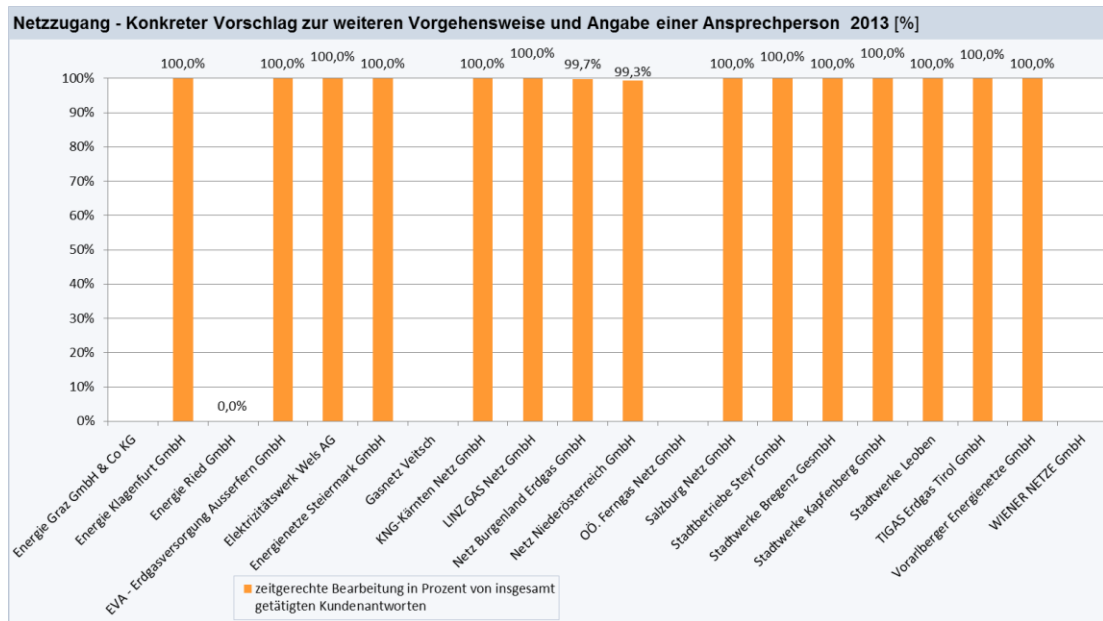
Basierend auf der Novelle 2013 zur Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung wurde erstmalig gemäß § 4 Abs 4 erhoben, ob Netzbenutzer umgehend schriftlich informiert worden sind, sollte der Netzzutritt in ihrer Abwesenheit durchgeführt worden sein. Aus den Antworten der Netzbetreiber zu diesem Punkt lassen sich folgende Rückschlüsse ziehen. Zum einen gibt es Netzbetreiber, die systemtechnisch nicht in der Lage waren die entsprechenden Daten hierzu auszuwerten. Zum anderen gaben Netzbetreiber aber auch an, dass kein Netzzutritt in Abwesenheit des Netzbenutzers bzw. dessen Vertrauensperson durchgeführt werde.

2.3.2 Netzzugang

Betreffend Netzzugang wurden unter anderem die Anzahl, sowie durchschnittliche Bearbeitungsdauer für Anträge auf Netzzugang abgefragt. Unter Bearbeitungsdauer ist hierbei die Reaktionszeit zu verstehen, die der jeweilige Verteilernetzbetreiber benötigt, um auf einen Antrag eines potentiellen Netzkunden zu antworten. In Bezug auf die Netzanschlüsse soll unterschieden werden zwischen aktiven, inaktiven und neuen Anschlüssen. Unter „aktiven Anschlüssen“ sind Netzanschlüsse zu verstehen, bei denen beispielsweise ein Mieter aus- und ein anderer einzieht, ohne dass der Anschluss dazwischen abgeschaltet worden ist. Im Gegensatz hierzu ist mit „inaktiven Anschlüssen“ gemeint, dass beispielsweise nach Auszug eines Mieters, die Anlage für eine gewisse Zeit stillgelegt wurde und erst zu einem späteren Zeitpunkt wieder ein Mieter einzieht, woraufhin auch der Anschluss wieder hergestellt wird. Unter neuen Anschlüssen sind zum Beispiel Anschlüsse von Neubauten zu verstehen.

Gemäß § 5 ABS 1 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novell 2013 ist der Verteilernetzbetreiber verpflichtet auf vollständige Anträge auf Netzzugang innerhalb von vierzehn Tagen ab Einlangen mit einem konkreten Vorschlag betreffend der weiteren Vorgangsweise zu antworten. Die Antwort hat insbesondere die Angabe einer Ansprechperson und die voraussichtliche Dauer der Herstellung des Netzzuganges zu beinhalten. In den folgenden Graphiken werden die Erfüllungsgrade je Netzbetreiber in den Jahren 2013 und 2014 abgebildet. Nicht dargestellte Werte im Jahr 2014 resultieren daraus, dass Netzbetreiber angegeben haben, keine konkreten Vorschläge zur weiteren Vorgangsweise übermittelt zu haben.

2013:



2014:

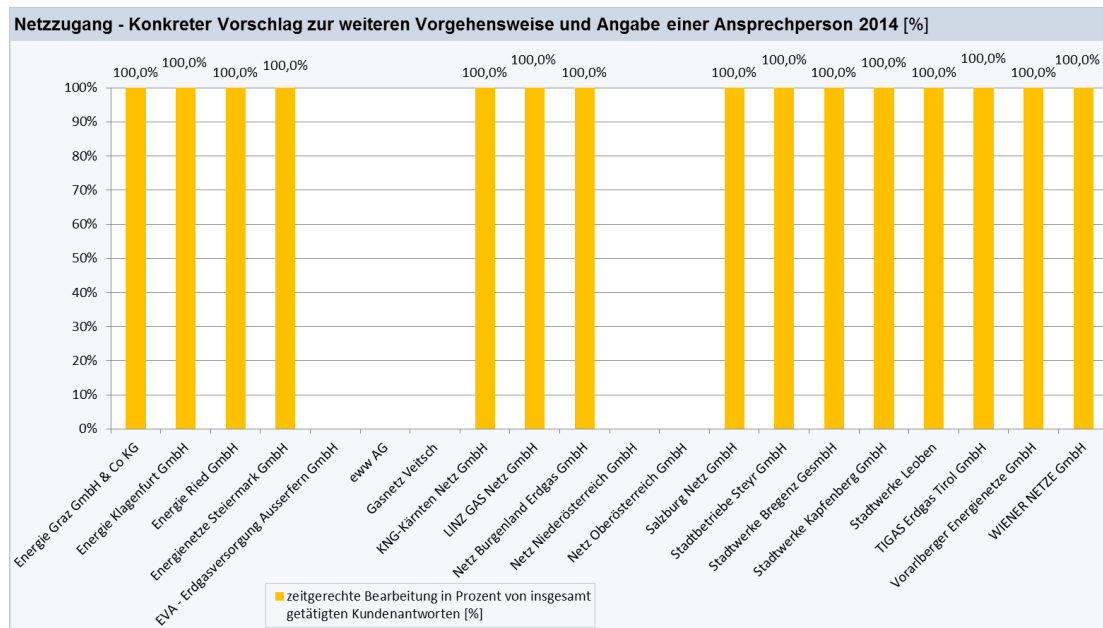


Abbildung 10: Zielerreichungsgrad - Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson 2013 und 2014 [%]

Gemäß § 5 Abs 4 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 sind bei inaktivem Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrages sowie eines Nachweises über die ordnungsgemäße Errichtung und Instandhaltung der gastechnischen Anlage der Einbau eines Gaszählers und die Zuweisung eines standardisierten Lastprofils innerhalb vorgegebener Fristen vorzunehmen. Die jeweiligen Fristen unterscheiden sich nach der Art des einzubauenden Zählers (Balgengaszähler G2,5 - G6, sonstige Balgengaszähler, Lastprofilzähler und Mengenumwerter). In der folgenden Graphik ist dargestellt, inwieweit die Einbauten der

Gaszähler innerhalb der vorgegebenen Fristen erfolgt sind. Der Erfüllungsgrad durch die Netzbetreiber ist hierbei entsprechend ihrer Angaben im Erhebungsbogen durchgängig sehr hoch.

2014:

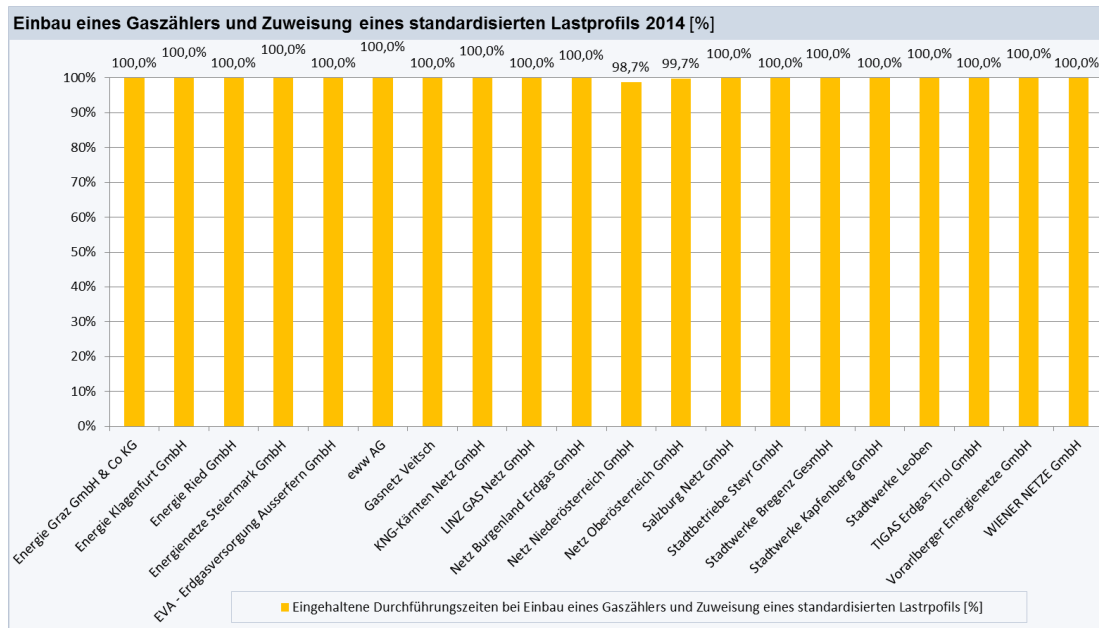


Abbildung 11: Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils 2014 [Erfüllungsgrad]

Mit der Novelle 2013 zur Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung wurde neu der § 5 Abs 5 geschaffen. Dieser besagt, dass sollte eine Messeinrichtung bei Netzbenutzern mit Standardlastprofil vorhanden sein, so hat der Verteilernetzbetreiber die Anlage innerhalb von zwei Arbeitstagen in Betrieb zu nehmen. Für den Fall, dass sich ein Netzbenutzer auf die Grundversorgung gemäß § 124 GWG 2011 beruft, verkürzt sich diese Frist auf einen Arbeitstag. In der nachfolgenden Abbildung ist der jeweilige Erfüllungsgrad je Netzbetreiber dargestellt. Es zeigt sich, dass nur bei zwei Netzbetreibern basierend auf deren Angaben im Erhebungsbogen Inbetriebnahmen mit Berufung auf die Grundversorgung durchgeführt worden sind. Die relativ hohe Anzahl an „Null“-Meldungen wird seitens vieler Netzbetreiber damit begründet, dass z.B. bei Nicht-Zahlung durch den Kunden der Gaszähler immer ausgebaut werde und es daher keine Fälle von Inbetriebnahme bereits vorhandener Messeinrichtungen gäbe.

2014:

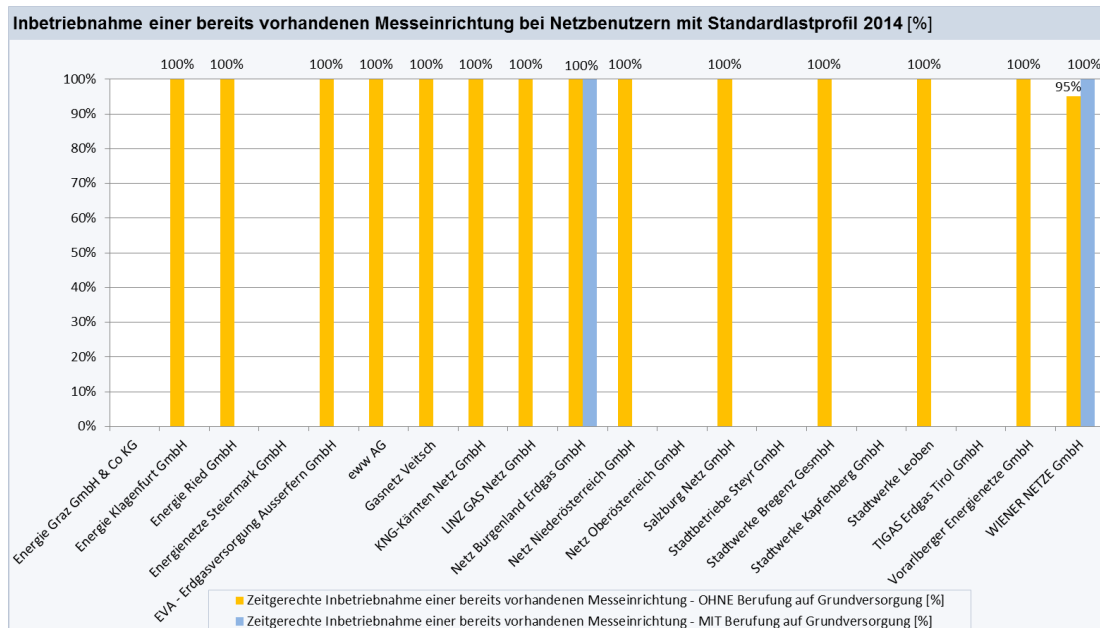


Abbildung 12: Inbetriebnahme einer bereits vorhandenen Messeinrichtung bei Netzbenutzern mit Standardlastprofil 2014 [Erfüllungsgrad]

2.3.3 Netzrechnungslegung

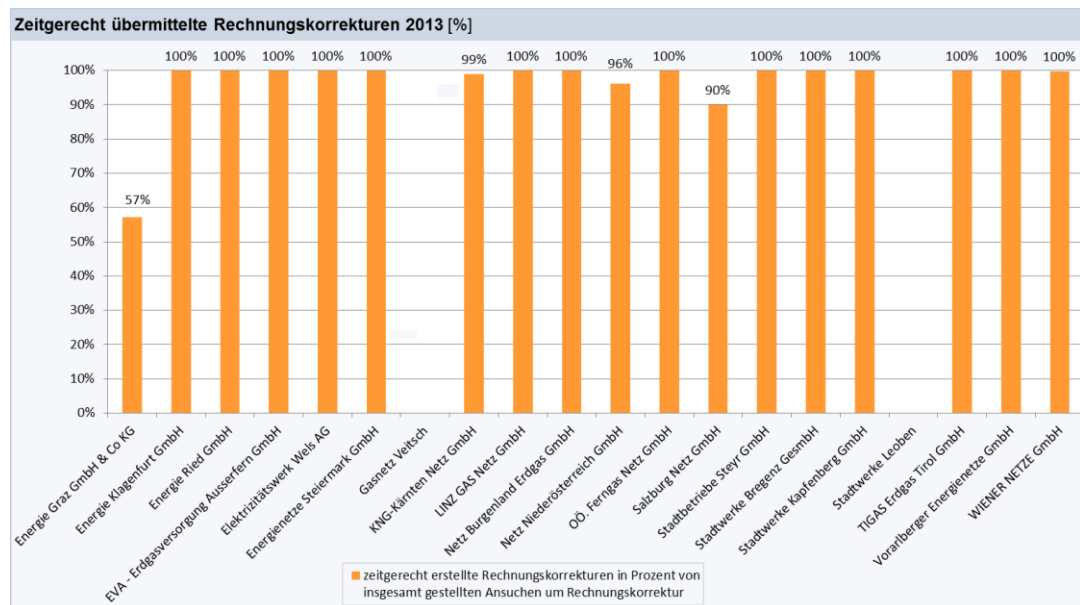
Zum Thema Netzrechnungslegung wurden folgende Punkte erhoben:

- durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen (Anzahl insgesamt und nicht fristgerecht übermittelt)
- gelegte Rechnungen - getrennt in Rechnungen an Netzbenutzer und Rechnungen an Versorger zum Zwecke der integrierten Rechnungslegung (insgesamt und nicht fristgerecht übermittelt)
- gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses - getrennt in Rechnungen an Netzbenutzer und Rechnungen an Versorger zum Zwecke der integrierten Rechnungslegung (insgesamt und nicht fristgerecht übermittelt)
- gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel - getrennt in Rechnungen an Netzbenutzer und Rechnungen an Versorger zum Zwecke der integrierten Rechnungslegung (insgesamt und nicht fristgerecht übermittelt)

In § 6 Abs 2 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 wird festgelegt, dass Netzrechnungen vom Verteilernetzbetreiber in seinem Abrechnungssystem binnen zwei Arbeitstagen ab Einlagen des Ansuchens um Rechnungskorrektur korrigiert und in korrigierter Form dem Netzbenutzer umgehend übermittelt werden müssen, sofern dem Verteilernetzbetreiber alle für die Durchführung der Rechnungskorrektur erforderlichen Informationen

vorliegen. Der in der nachfolgenden Abbildung dargestellte Erfüllungsgrad bei Netzrechnungskorrekturen basiert vorwiegend auf Berichtigungen des Rechnungsbetrages, sowie auf Basis formaler Rechnungsänderungen (z.B. Name, Anschrift, etc.). Nicht dargestellte Erfüllungsgrade im Jahr 2013 begründen sich darin, dass lt. Angaben der jeweiligen Netzbetreiber entweder keine Rechnungskorrekturen angefallen seien, bzw. zwar Netzrechnungskorrekturen durchgeführt worden seien, jedoch hierfür kein Ansuchen um Korrektur seitens Netzkunden vorangegangen wäre. Im Jahr 2014 stechen hierbei deutlich die beiden Netzbetreiber, Energie Klagenfurt GmbH und Stadtbetriebe Steyr GmbH, hervor, die basierend auf ihren Angaben im Erhebungsblatt Erfüllungsgrade von nur 24% und 1% erreichen.

2013:



2014:

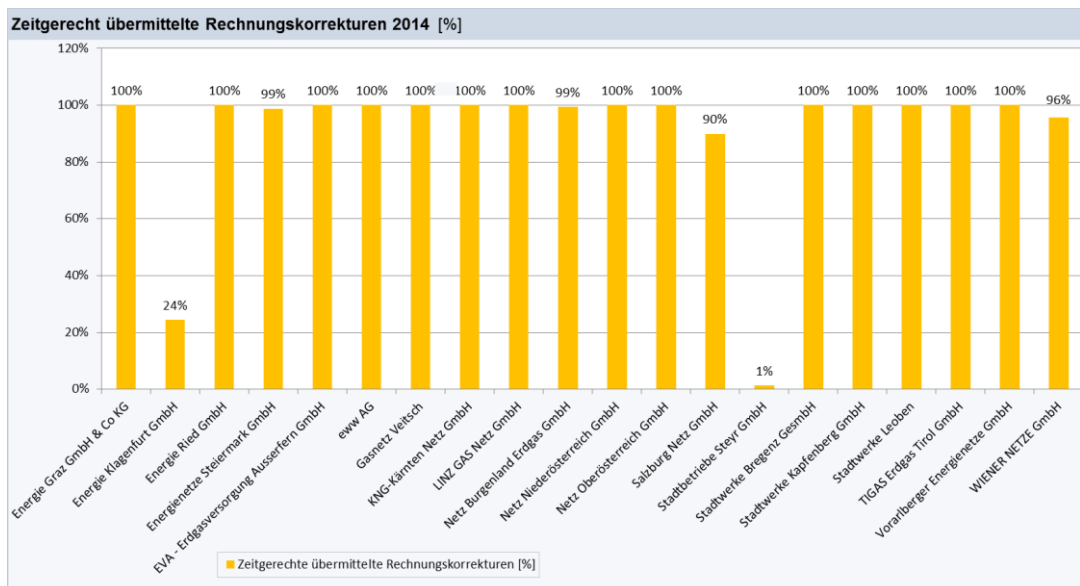
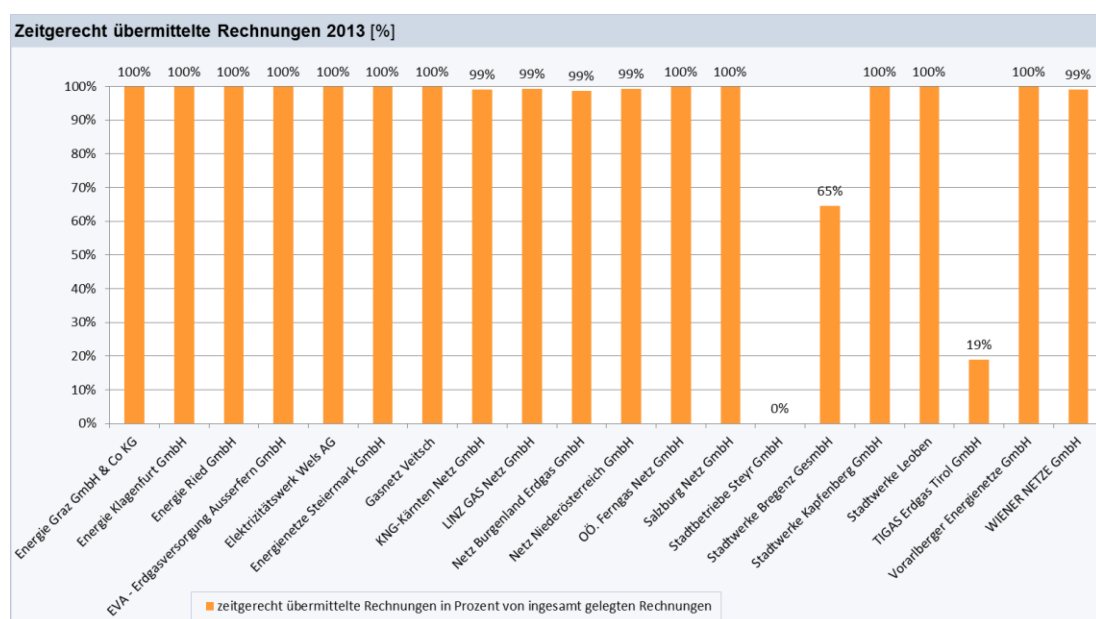


Abbildung 13: Zeitgerecht erstellte Rechnungskorrekturen 2013 und 2014 [Erfüllungsgrad]

Gemäß § 6 Abs 1 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 hat der Verteilernetzbetreiber die Fristen des § 16 Abs 1 Gas-Systemnutzungsentgelte-Verordnung einzuhalten. Dieser besagt, dass die Rechnungslegung spätestens sechs Wochen nach der für die Abrechnungsperiode relevanten Zählerstandsermittlung zu erfolgen hat. Im Falle, dass die Rechnung an einen Versorger, der auch die Rechnung über die Netznutzung legt, übermittelt wird, gilt eine Frist von drei Wochen. Für die Erhebung im Jahr 2013 galt noch eine generelle Frist für die Rechnungslegung von 15 Arbeitstagen.

Für das Jahr 2013 gab Stadtbetriebe Steyr an, dass null Prozent der Netzrechnungen nicht fristgerecht übermittelt wurden. Im Jahr 2014 stieg der Erfüllungsgrad für Rechnungen an Netzbenutzer bereits auf 100%. Für Rechnungen an Versorger zwecks integrierter Rechnungslegung lag der Erfüllungsgrad allerdings bei rund 13 %. Dies begründet sich in der verlängert Frist bei Rechnungen an Netzbenutzer von 15 Arbeitstagen auf 6 Wochen. Bei Rechnungen an Versorger beträgt die Frist, wie oben erwähnt, nach wie vor 3 Wochen (15 Arbeitstage). Auch TIGAS Erdgas Tirol konnte ihren Erfüllungsgrad von 19 % im Jahr 2013 auf 100 % im Jahr 2014 steigern. Der fehlende Erfüllungsgrad im Jahr 2014 bei Stadtwerke Leoben in Bezug auf Rechnungen, die an Versorger übermittelt werden, ergibt sich daraus, dass entsprechend der Angaben dieses Netzbetreibers keine Rechnungen an Versorger zum Zwecke der integrierten Rechnungslegung übermittelt worden seien.

2013:



2014:

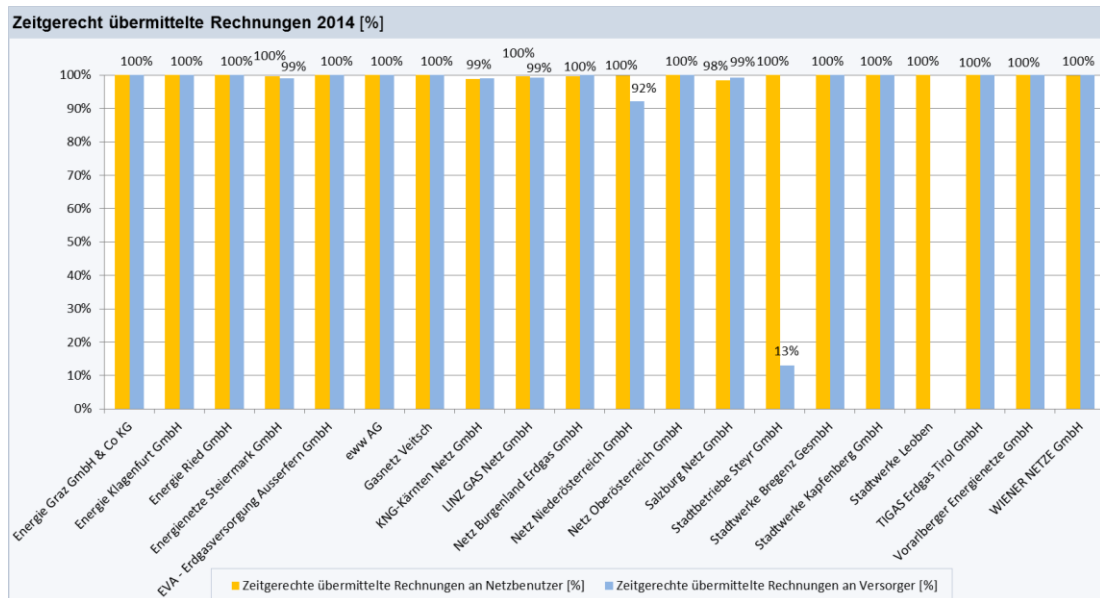
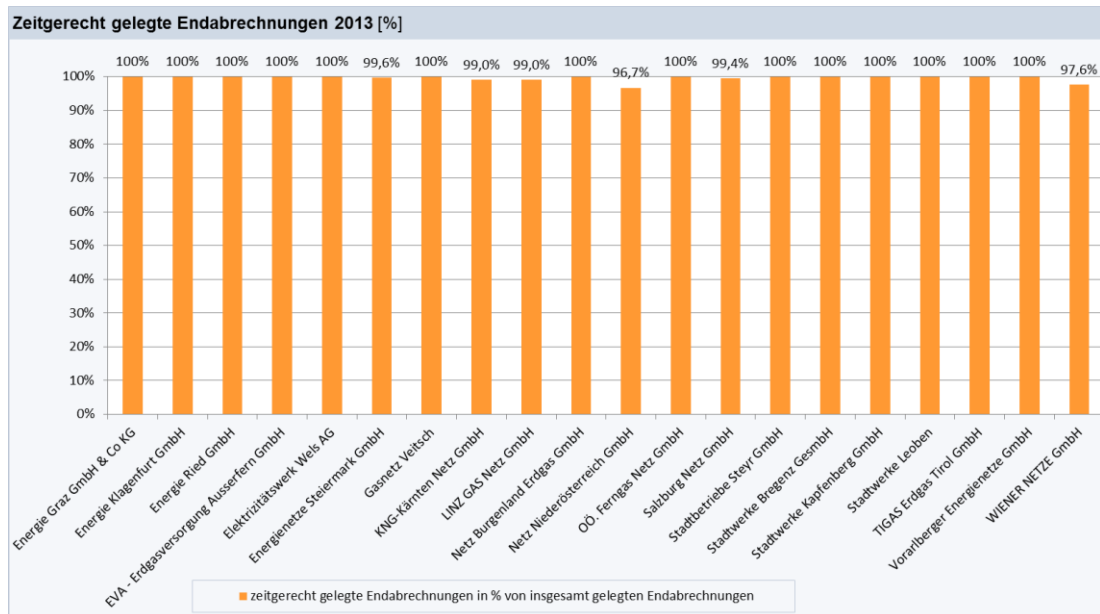


Abbildung 14: Zeitgerecht übermittelte Rechnungen 2013 und 2014 [Erfüllungsgrad]

In der Erhebung für das Jahr 2013 ist unter Endabrechnung eine Rechnung nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zu verstehen, die innerhalb von sechs Wochen nach Vorliegen der vom Netzbetreiber für die Rechnungserstellung zu liefernden Daten vom Verteilernetzbetreiber durchgeführt und umgehend dem Netzbetreiber übermittelt werden musste. In der Novelle 2013 zur Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung wird im § 6 Abs 4 nun zwischen Rechnungen nach Vollziehung des Versorgerwechsel und Rechnungen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unterschieden. Es hat sich herausgestellt, dass nur vergleichsweise wenige Netzbetreiber ihr IT-System auf diese Erfordernis eigestellt hatten, weshalb zum Zwecke der Vergleichbarkeit in diesem Bericht die Werte für beide Fälle zusammengefasst wurden.

Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse zeigen sowohl im Jahr 2013, als auch für 2014 hier durchgängig einen sehr hohen Erfüllungsgrad. Entsprechend den Angaben von TIGAS Erdgas Tirol GmbH wurden im Jahr 2014 keine Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses sowie bei Versorgerwechsel an Versorger, die integrierte Rechnungen legen, übermittelt. Hierdurch erklärt sich auch der fehlende Prozentwert bei TIGAS Erdgas Tirol GmbH im Jahr 2014.

2013:



2014:

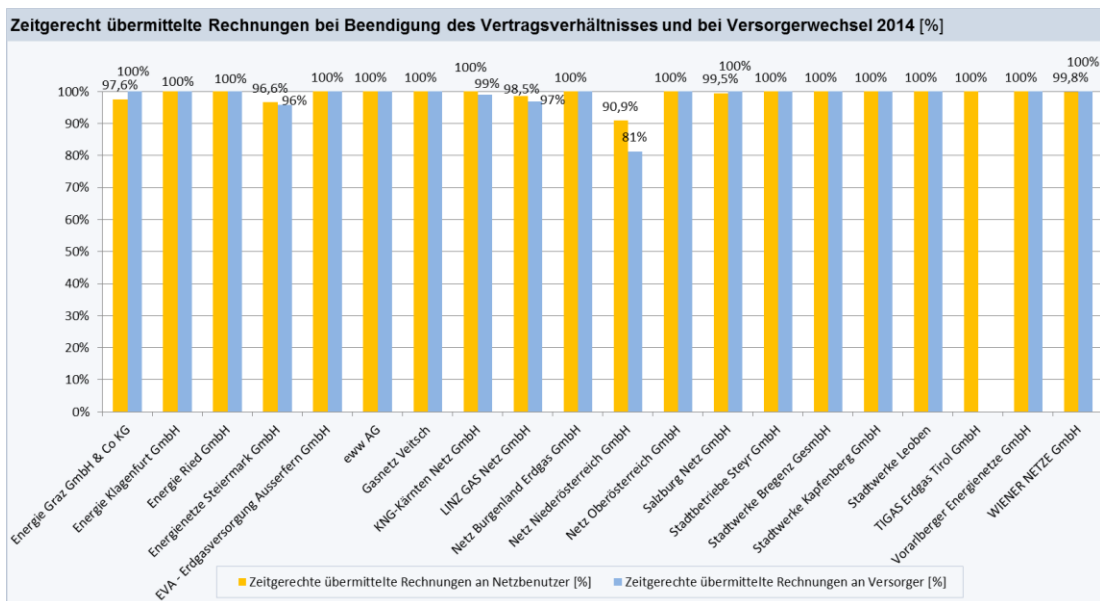


Abbildung 15: Zeitgerecht gelegte Endabrechnungen bzw. Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses und bei Versorgerwechsel [Erfüllungsgrad]

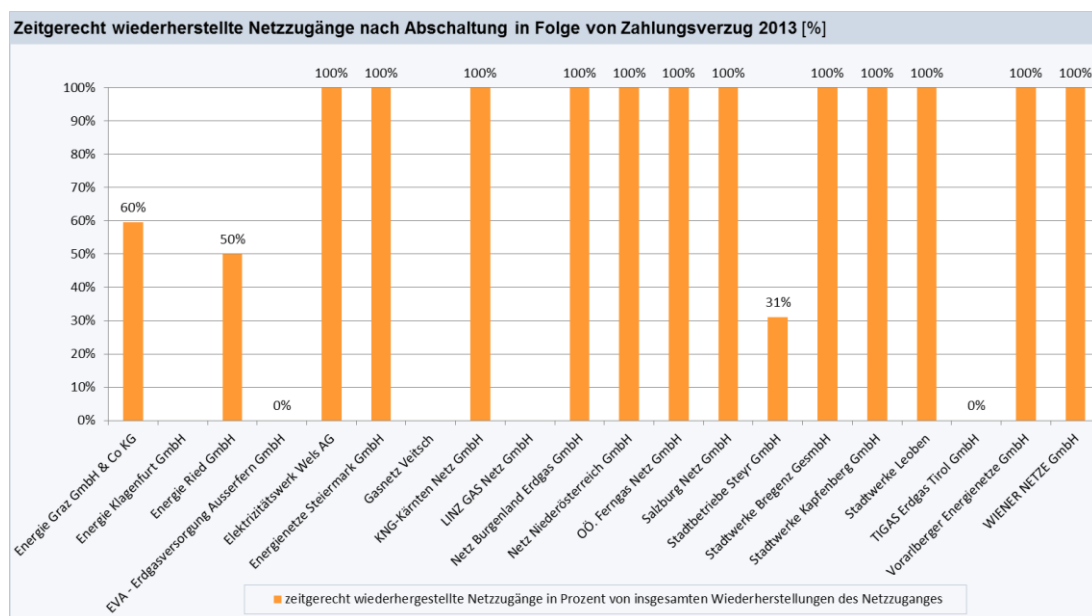
2.3.4 Abschaltungen und Wiederherstellungen des Netzzugangs

Der folgende Abschnitt des Erhebungsbogens beschäftigt sich mit Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzuganges, sowie ob die hierfür jeweils vorgegebenen Fristen eingehalten wurden.

Die nachfolgenden Abbildungen zeigen die Erfüllungsgrade der jeweiligen Netzbetreiber hinsichtlich zeitgerechter Wiederherstellung der Netzzugänge nach Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug für die Jahre 2013 und 2014. Energie Klagenfurt GmbH, Gasnetz Veitsch und Linz Gas Netz GmbH meldeten für 2013, dass keine Abschaltungen aufgrund von Zahlungsverzug vorgelegen seien. Bei TIGAS Erdgas Tirol und EVA – Erdgasversorgung Ausserfern erfolgten basierend auf den übermittelten Daten sämtliche Wiederherstellungen im Jahr 2013 erst nach dem nächsten Arbeitstag. Gasnetz Veitsch meldete für das Jahr 2014, dass keine Wiederherstellungen der Netzzugänge nach Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug in ihrem Netz aufgetreten wären.

Seitens einiger Netzbetreiber wurde darauf hingewiesen, dass nicht fristgerechte Wiederherstellungen des Netzzuganges nach dem nächsten Arbeitstag in manchen Fällen auch auf entsprechenden Kundenwunsch zurückzuführen sei. Derartige Fälle sollten im Rahmen dieser Erhebung jedoch nicht erfasst werden, da hierbei die Serviceleistung des Netzbetreibers bewertet werden soll und somit nur Fälle relevant sein können, die auch im Verantwortungsbereich des Netzbetreibers liegen.

2013:



2014:

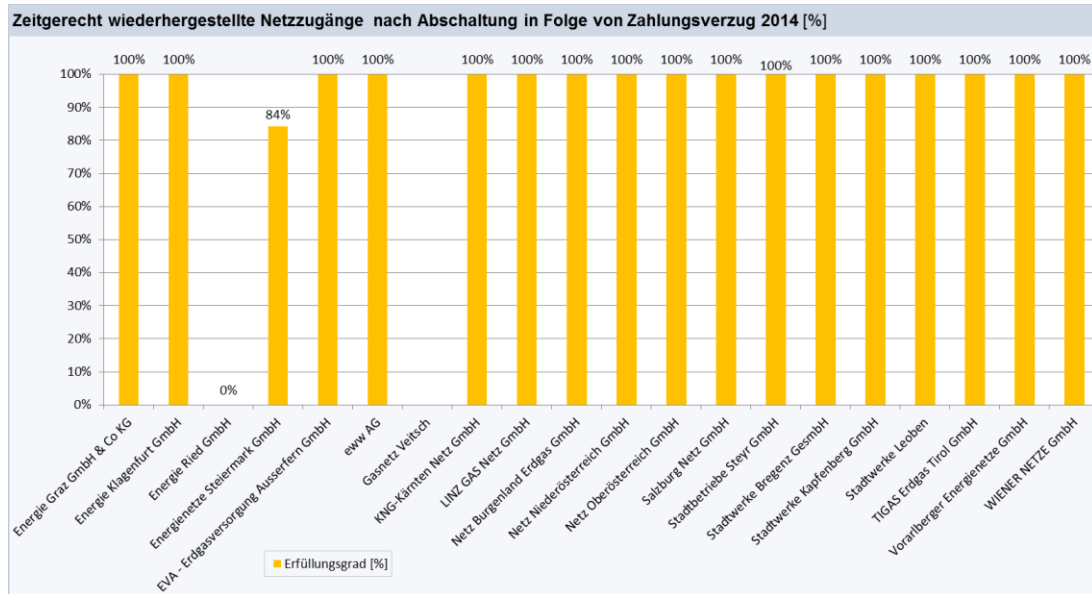
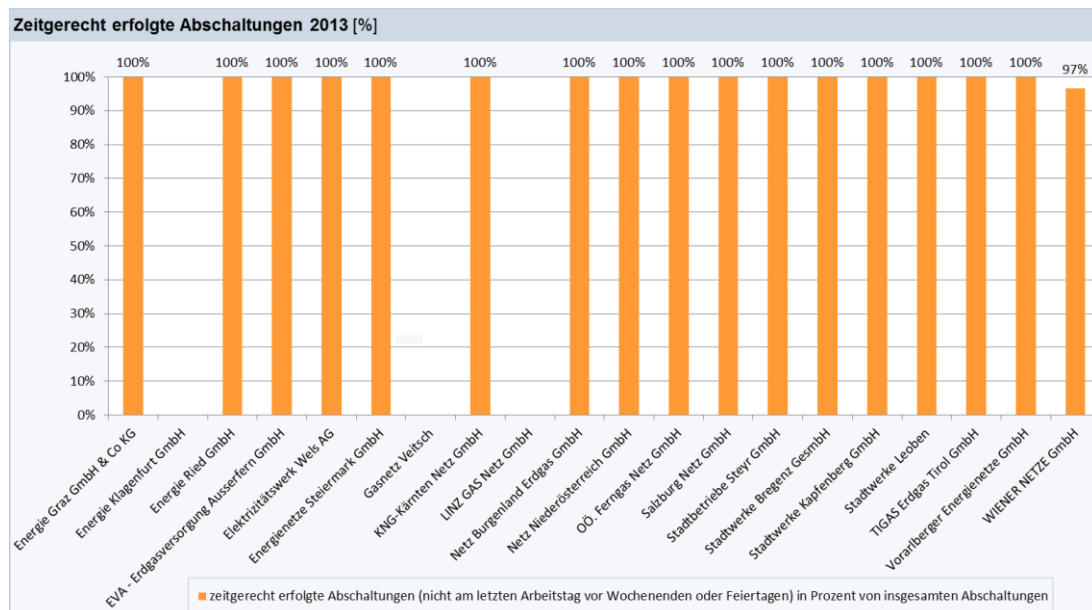


Abbildung 16: Zeitgerecht wiederhergestellte Netzzugänge 2013 und 2014 [Erfüllungsgrad]

Gemäß § 7 Abs 3 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 dürfen Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug nicht am letzten Arbeitstag vor Wochenenden oder gesetzlichen Feiertagen vorgenommen werden. Die folgenden Darstellungen zeigen, dass der Zielerreichungsgrad für zeitgerecht erfolgte Abschaltungen von 95% von allen Verteilernetzbetreibern in beiden Jahren überschritten wurde. Bei den in den Graphiken ohne Wert ausgewiesenen Unternehmen, handelt es sich um Netzbetreiber, die laut eigenen Angaben keine Abschaltungen in den entsprechenden Jahren durchgeführt haben.

2013:



2014:

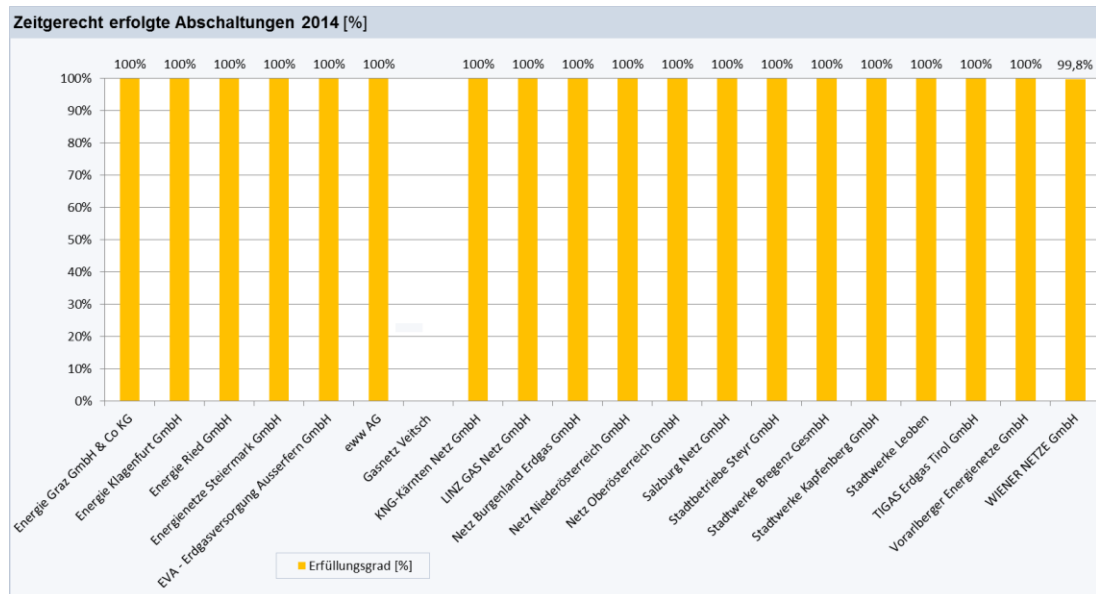


Abbildung 17: Zeitgerecht erfolgte Abschaltungen 2013 und 2014 [Erfüllungsgrad]

Hundert Prozent der Verteilnetzbetreiber haben ihren Kunden die Möglichkeit zur Barzahlung offener Forderungen sowie einer allfälligen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung geboten, wie in § 7 Abs 2 der Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 festgelegt.

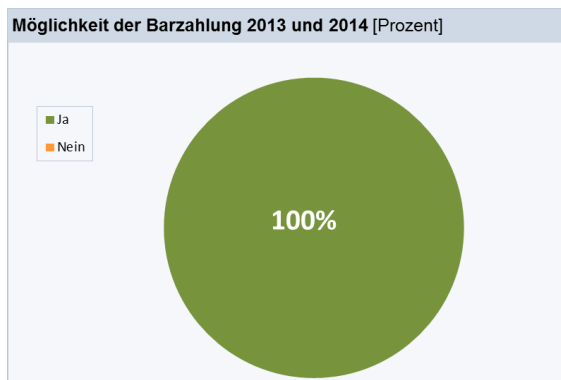


Abbildung 18: Möglichkeit der Barzahlung

2.3.5 Ermittlung des Zählerstandes

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse zum Qualitätsthema „Ermittlung des Zählerstandes“ analysiert.

Die Erhebung zur Netzdienstleistungsqualität ergab für 2013, dass bei der Ablesung der Messeinrichtungen der gebräuchliche Usus unter den Netzbetreibern stark differiert. Ebenso stark differierten auch die Antworten und Interpretationen zur Fragestellung bei der Erhebung für 2013, weshalb hier nun auch nur die Ergebnisse des Jahres 2014 graphisch dargestellt werden. Positiv ist für das Jahr 2014 zu erwähnen, dass die Mehrzahl der Netzbetreiber mittlerweile ihre Kunden vorab fristgerecht über geplante Zählerablesungen informiert.

2014:

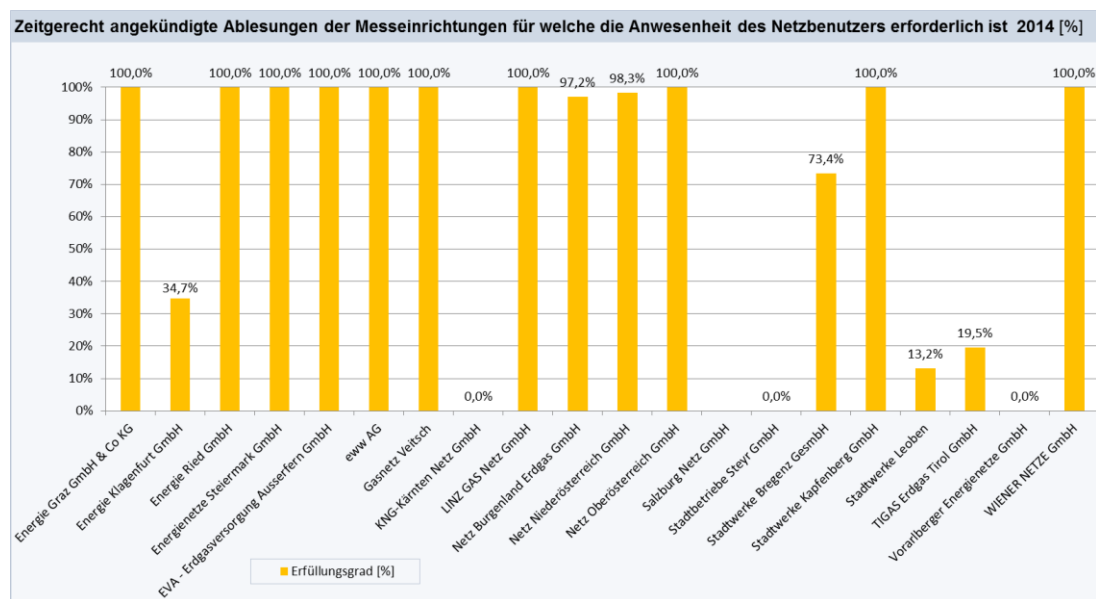


Abbildung 19: Zeitgerecht angekündigte Ablesung der Messeinrichtungen für welche die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist 2014 [Erfüllungsgrad]

Jedoch gaben Energie Klagenfurt GmbH, KNG-Kärnten Netz GmbH, TIGAS Erdgas Tirol GmbH, Stadtbetriebe Steyr GmbH, sowie Vorarlberger Energienetze GmbH bei der Erhebung für 2014 an, dass in der Regel keine Ankündigung der Ablesung gegenüber dem Kunden erfolge, sondern dass zuerst unangekündigt durch den Ableser versucht werde, die Kunden zu erreichen. Falls diese jedoch nicht angetroffen werden, so wurde von einigen Netzbetreibern angemerkt, werde ein Kärtchen mit der Aufforderung zur Kontaktaufnahme beim Netzkunden hinterlassen und anschließend ein Termin vereinbart. Hierzu gilt festzuhalten, dass in § 9 Abs 1a Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 klar festgelegt wurde, dass die Ablesung der Messeinrichtungen vom Verteilernetzbetreiber rechtzeitig, mindestens vierzehn Tage im Voraus, schriftlich angekündigt werden muss, wenn die Anwesenheit des Netzbenutzers an Ort und Stelle erforderlich ist.

Der fehlende Wert bei Salzburg Netz GmbH resultiert daraus, dass lt. eigenen Angaben das Unternehmen aktuell keine Möglichkeit zur digitalen Erfassung und Auswertung der Able-

sungen, für welche die Anwesenheit des Kunden erforderlich ist, hätte. Hierzu gilt zu erwähnen, dass die Erhebung zur Netzdienstleistungsqualität nun bereits zum zweiten Mal erfolgt ist, weshalb eine entsprechende Anpassung der IT-Systeme, sowie die Möglichkeit zur Auswertung eigentlich vorausgesetzt werden können sollte. Positiv ist jedoch auch hier festzuhalten, dass lt. Information seitens Salzburg Netz GmbH alle Ablesungen mindestens vierzehn Tage im Voraus schriftlich den Netzbenutzern angekündigt werden.

Gemäß § 9 Abs 2 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. 2013 haben Verteilernetzbetreiber im Falle unangekündigter Ablesung in Abwesenheit des Netzbenutzers, diesen über die durchgeführte Ablesung umgehend in geeigneter Weise zu informieren. Wie die nachfolgende Abbildung zeigt ist der Erfüllungsgrad über alle Netzbetreiber bei diesem Punkt relativ hoch. Der vergleichsweise niedrige Wert bei TIGAS Erdgas Tirol GmbH liegt, wie vom Unternehmen im Erhebungsbogen angegeben, darin, dass die Erstermittlung unangekündigt, alle weiteren Ermittlungen jedoch mit Vorankündigung erfolgen würden. Sind in der folgenden Abbildung bei einzelnen Netzbetreibern keine Werte erfasst, so liegt dies an folgenden Gründen: Bei Vorarlberger Energienetze GmbH fehlt es an der notwendigen Möglichkeit zur Auswertung, jedoch werde lt. Rückmeldung des Unternehmens nach erfolgter Ablesung in Abwesenheit des Kunden eine entsprechende Ableseinformation für diesen hinterlassen. Gasnetz Veitsch, Linz Gas GmbH, Netz Burgenland Erdgas GmbH, Salzburg Netz GmbH und Stadtwerke Kapfenberg GmbH sind lt. eigener Angabe dazu übergegangen, alle Kunden über bevorstehende Zählerablesungen zu informieren, unabhängig davon ob die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist oder nicht. Aus diesem Grund handelt es sich in den genannten Fällen dann auch nicht mehr um eine „unangekündigte“ Ablesungen, weshalb auch keine Werte zu diesem Punkt im Erhebungsbogen erfasst wurden.

2014:

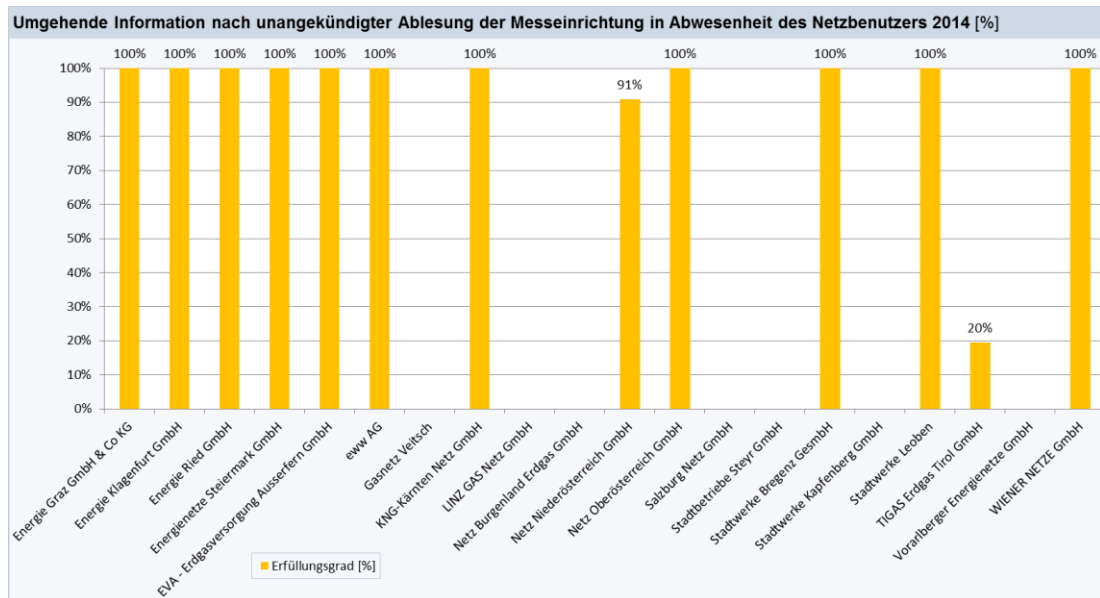


Abbildung 20: Umgehende Information nach unangekündigter Ablesung in Abwesenheit des Netzbenutzers 2014 [Erfüllungsgrad]

Sowohl für das Jahr 2013 als auch für 2014 gaben hundert Prozent der Verteilernetzbetreiber an, dass sie es ihren Kunden ermöglichen, den Zählerstand online per Email bekanntzugeben.

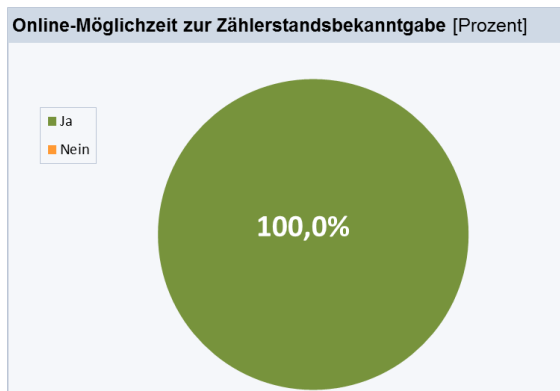
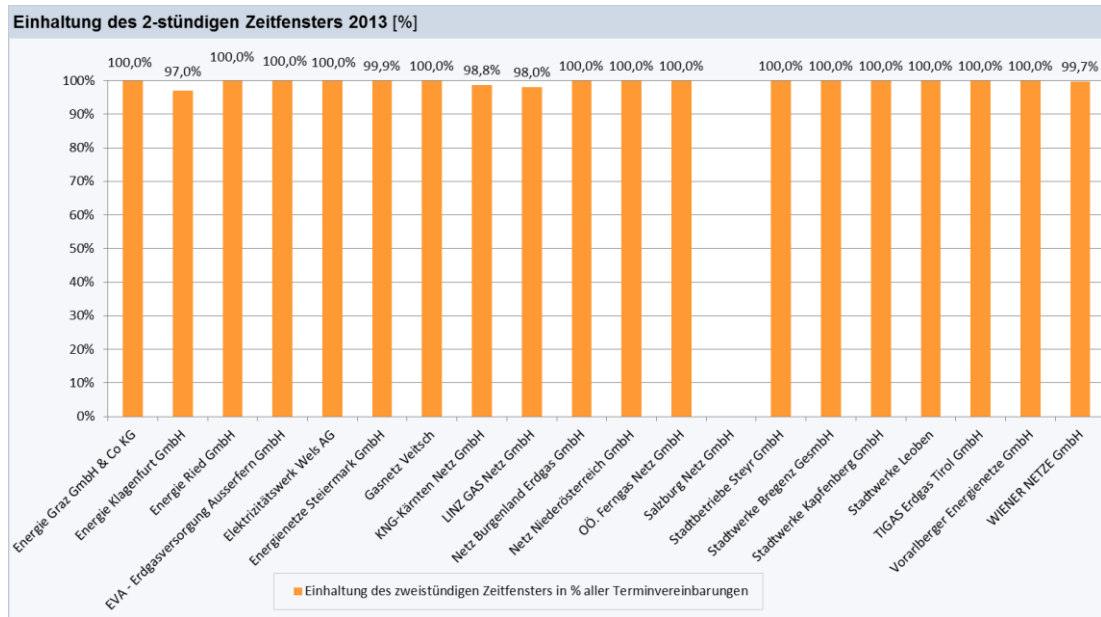


Abbildung 21: Online-Möglichkeit zur Zählerstandsbenanntgabe 2013 und 2014

2.3.6 Termineinhaltung

Unter Termineinhaltung soll erhoben werden, ob Netzbetreiber gemäß § 10 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. 2013 mit Netzbenutzern für Termine (z.B. für die Durchführung von Reparaturen und Wartungen), bei denen die Anwesenheit des Netzbenutzers an Ort und Stelle erforderlich ist, ein Zeitfenster von zwei Stunden vereinbaren.

2013:



2014:

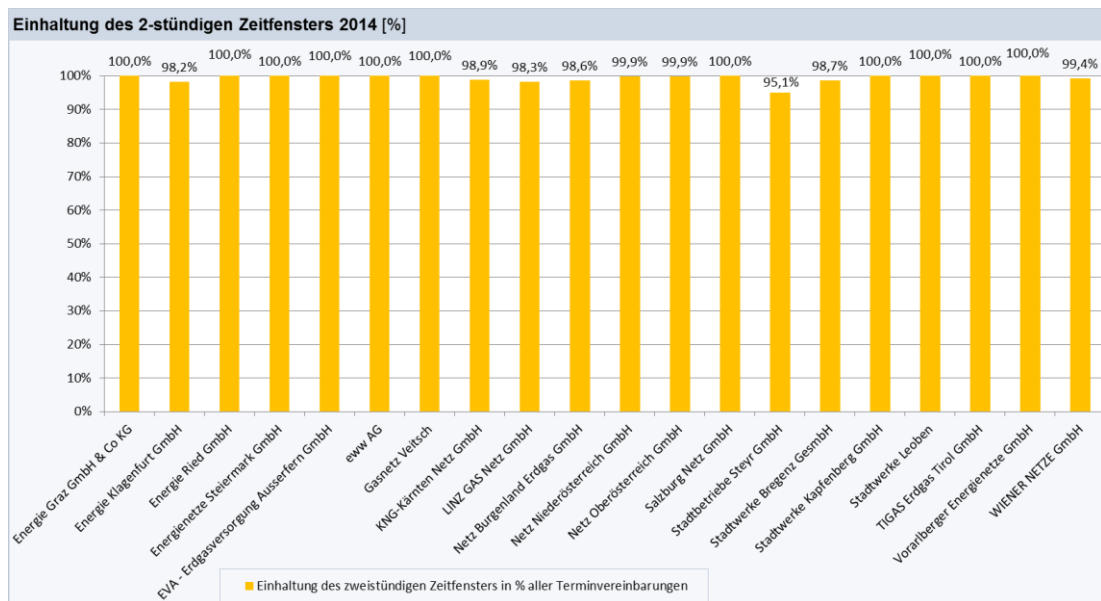


Abbildung 22: Einhaltung des 2-stündigen Zeitfensters 2013 und 2014 [Erfüllungsgrad]

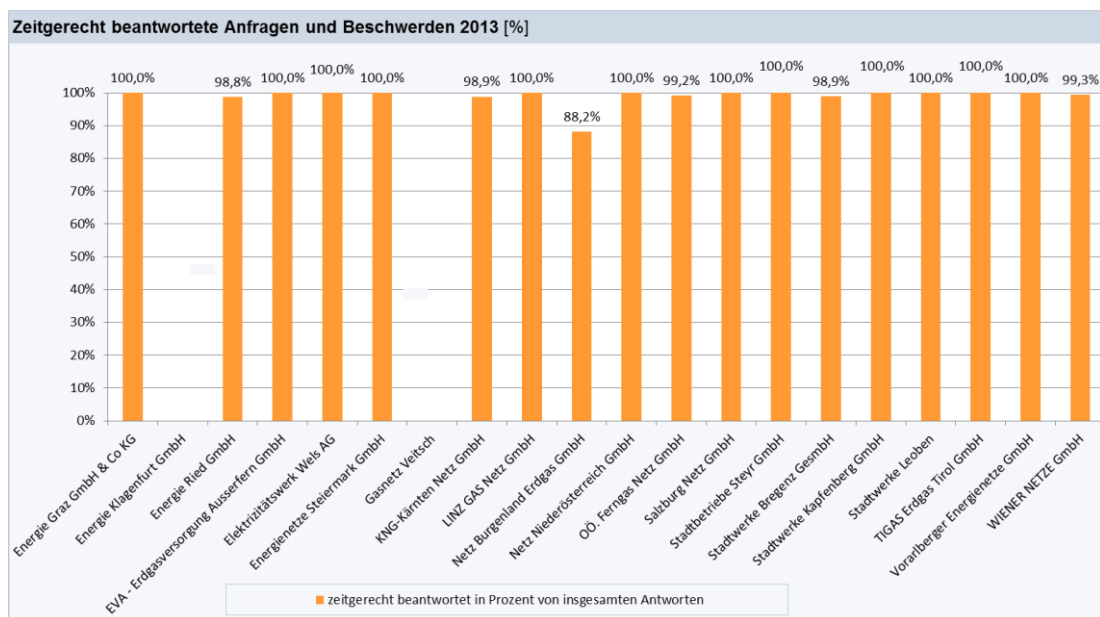
Beide oben angeführten Graphiken zeigen einen sehr hohen Qualitätslevel bei der Termineinhaltung von allen Netzbetreibern. Der fehlende Wert bei Salzburg Netz GmbH im Jahr 2013 begründet sich darin, dass dem Unternehmen für 2013 lt. eigener Angabe keine Datenbasis zur Auswertung einer entsprechenden Kennzahl zur Verfügung gestanden sei.

2.3.7 Kundeninformation und Beschwerdemanagement

In § 11 Abs 4 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 ist festgelegt, dass Anfragen und Beschwerden von Netzbenutzern an den Verteilernetzbetreiber von diesem binnen fünf Arbeitstagen ab Einlangen zu beantworten und dabei abschließend zu erledigen sind. In den nachfolgenden Graphiken ist ein sehr hoher Qualitätsstandard in Bezug auf fristgerecht beantwortete Anfragen und Beschwerden ersichtlich. Dies gilt insbesondere für das Jahr 2014.

Die fehlenden Werte bei Energie Klagenfurt im Jahr 2013 ergeben sich daraus, dass im Jahr 2013 die Anzahl an Anfragen und Beschwerden von Seiten des Unternehmens nicht aufgezeichnet wurden. In Bezug auf die fristgerechte Beantwortung von Anfragen und Beschwerden erklärte jedoch Energie Klagenfurt, dass die Beantwortung immer sofort erfolge und daher keine Beantwortung länger als 5 Arbeitstage in Anspruch genommen hätte. Bei Gasnetz Veitsch seien hingegen lt. eigener Angabe des Unternehmens keine Anfragen und Beschwerden im Jahr 2013 eingegangen.

2013:



2014:

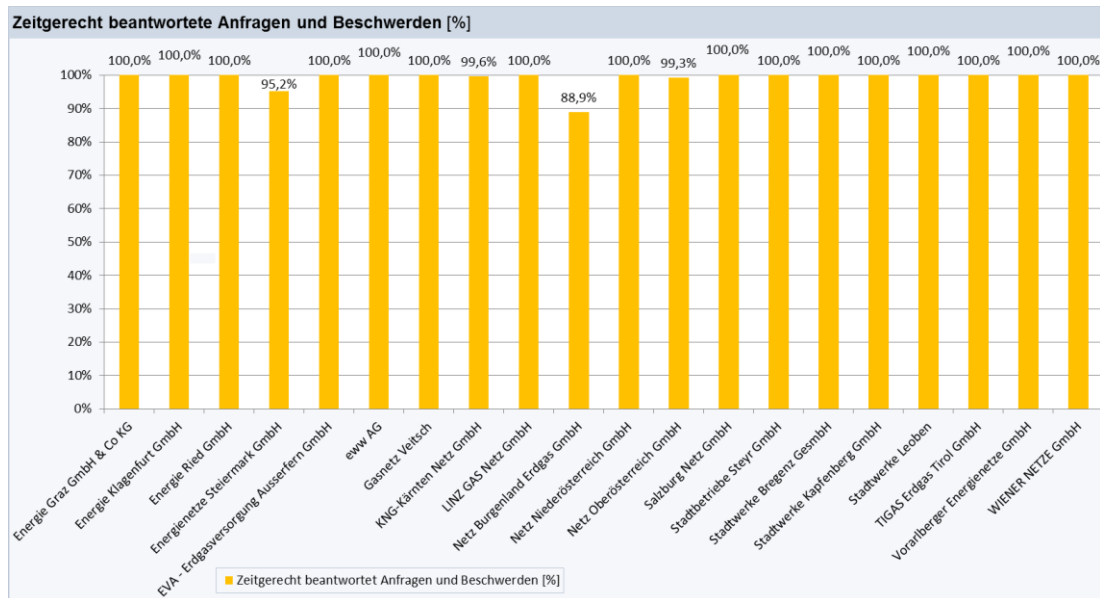
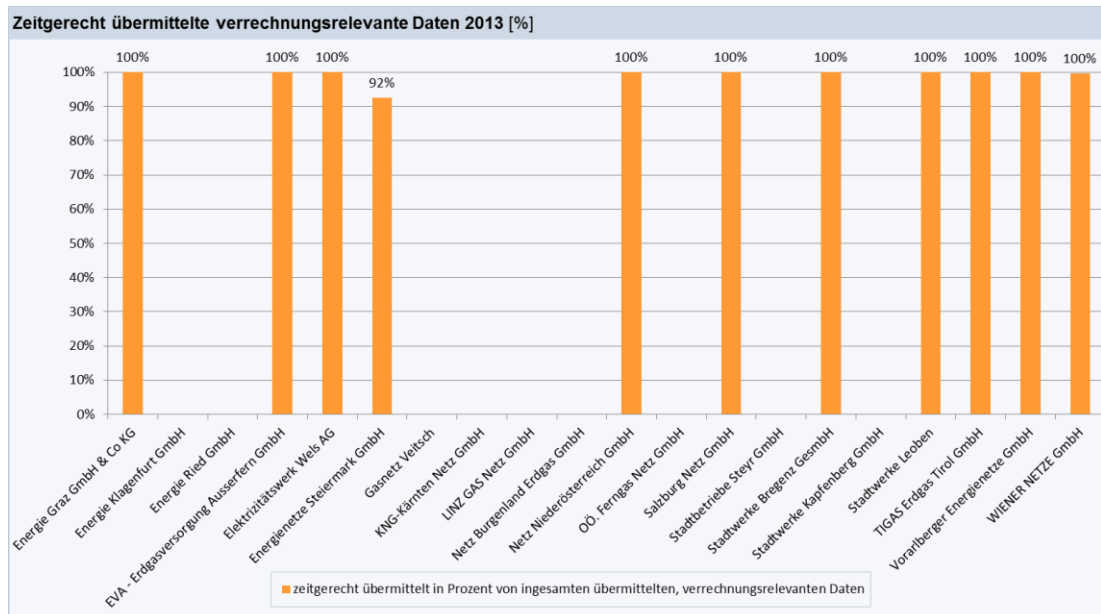


Abbildung 23: Zeitgerecht beantwortete Anfragen und Beschwerden [Erfüllungsgrad]

Gemäß § 11 Abs 6 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 ist der Verteilernetzbetreiber verpflichtet, bei Anforderung konkreter verrechnungsrelevanter Daten, diese binnen fünf Arbeitstagen elektronisch bzw. auf Wunsch des Netzbenutzers auf dem Postweg zu übermitteln. Wie auch zu Anfragen und Beschwerden liegt der Erfüllungsgrad hinsichtlich zeitgerecht übermittelter verrechnungsrelevanter Daten in beiden Jahren auf einem sehr hohen Niveau. Fehlende Werte im Jahr 2014 resultieren daher, dass basierend auf den bekanntgegebenen Daten der Unternehmen keine verrechnungsrelevanten Daten von Kundenseite her angefordert worden seien.

2013:



2014:

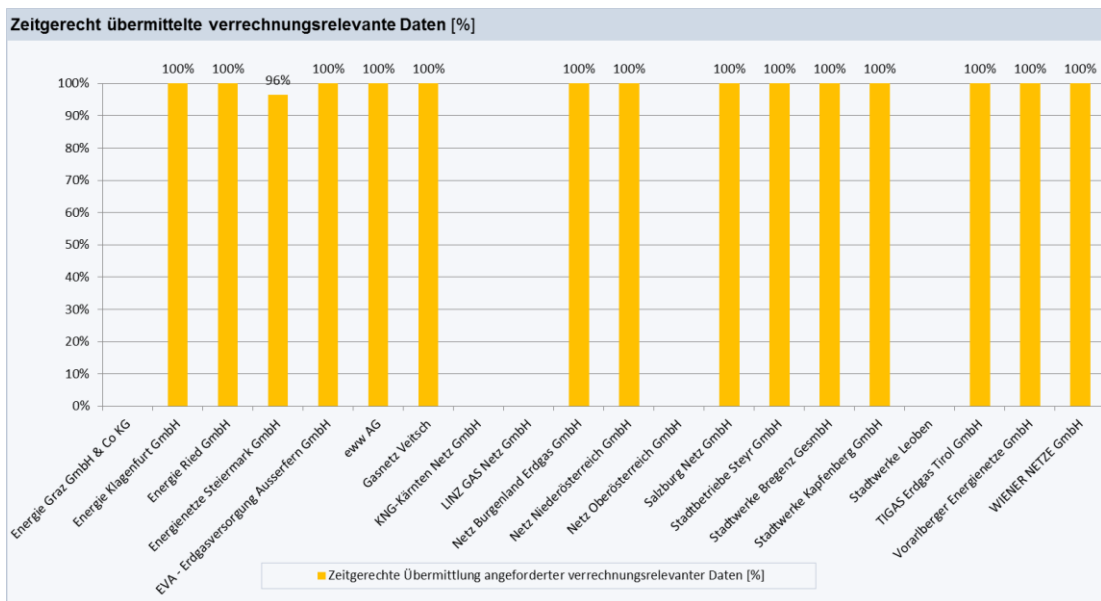


Abbildung 24: Zeitgerecht übermittelte verrechnungsrelevante Daten [Erfüllungsgrad]

2.4 Qualität der Netzdienstleistung - Zusammenfassung und Ausblick

Grundsätzlich kann auch für das Jahr 2014 festgehalten werden, dass sich die Netzbetreiber auf einem größten teils sehr guten Niveau der Netzdienstleistungsqualität befinden und zudem die Qualität gegenüber 2013 in einigen Bereichen noch verbessert werden konnte.

Dennoch weist nach wie vor bei einzelnen Unternehmen die Qualität der übermittelten Daten deutliches Verbesserungspotenzial auf. Insbesondere im Hinblick auf Dokumentation und Auswertbarkeit der Daten in den unternehmenseigenen IT-Systemen müssen hier wesentliche Verbesserungen erreicht werden. Im Vergleich zu 2013 haben sich jedoch auch hier bei vielen Netzbetreibern bereits merkbare Fortschritte gezeigt, wodurch zukünftig eine für alle Seiten einfachere und einheitlichere Datenbereitstellung zu erwarten ist.

Weiteres Verbesserungspotential zeigte sich im Rahmen der technischen Qualität. In Bezug auf Zertifizierung der Netzbetreiber hinsichtlich Einhaltung der Regeln der Technik zur Sicherstellung eines sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetriebes gibt es nach wie vor zwei Netzbetreiber, die keine nach § 13 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 geforderte Zertifizierung nachweisen können.

Im Rahmen der kommerziellen Qualität hat die vorliegende Erhebung Schwachpunkte im Bereich der fristgerechten Information von Netzbenutzern über bevorstehende Ablesetermine deutlich gemacht. Einige Netzbetreiber führen Zählerablesungen durch, ohne den Netzbenutzer, wie gemäß § 9 Abs 1a Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 gefordert, vorab hierüber zu informieren.

Gerade im Bereich kommerzieller Qualität ist es aufgrund unterschiedlichster Interpretationsmöglichkeiten der geforderten Kennzahlen äußerst aufwendig über unterschiedliche Netzbetreiber hinweg vergleichbare Daten zu erhalten. Aus diesem Grund wurden alle Netzbetreiber Anfang des Jahres 2015 zu einer Informationsveranstaltung bei Energie-Control Austria eingeladen, um im Zuge derer ein gemeinsames Verständnis zu den im Erhebungsbogen gestellten Fragen zu schaffen. Zusätzlich wurde auch eine Präsentation erstellt und an alle Netzbetreiber versandt, die ebenfalls ein einheitliches Verständnis schaffen und damit bei der Befüllung des Erhebungsbogens unterstützen sollte. Die hierbei betriebenen Aufwendungen trugen Früchte, was sich gegenüber 2013 in deutlich weniger Detailfragen bemerkbar machte, die es zwischen E-Control und Netzbetreibern abzuklären galt.

Um den Aufwand zur Befüllung und Auswertung des Erhebungsbogens weiter zu reduzieren, und dadurch auch die Netzbetreiber in ihrer Pflicht zur Datenlieferung zu unterstützen, wird zukünftig ein Online-Portal für die Gasnetzdienstleistungsqualität zur Verfügung stehen. Ziel hierbei sind einerseits, eine einheitliche Datenerhebung zu diesem Thema für Gas und Strom zu ermöglichen und zum anderen die Durchführung der Erhebung für Netzbetreiber und Regulierungsbehörde effizienter zu gestalten.