



**E-CONTROL**

## **5. Monitoring Report**

# **Qualität der Netzdienstleistung**

**für das Kalenderjahr 2015**

**August 2016**

---

---

## INHALTSANGABE

<b>1.</b>	<b>EINLEITUNG UND RECHTLICHE GRUNDLAGE .....</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DIE NETZDIENSTLEISTUNG .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1</b>	<b>Monitoring der Qualitätsstandards.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2</b>	<b>Die „Technische Qualität“ der Netzdienstleistung .....</b>	<b>9</b>
2.2.1	Störfälle und Versorgungsunterbrechungen .....	9
2.2.2	SAIDI, SAIFI, CAIDI .....	11
2.2.3	Sicherheit und Zuverlässigkeit des Netzbetriebs .....	15
<b>2.3</b>	<b>Die „Kommerzielle Qualität“ der Netzdienstleistung .....</b>	<b>16</b>
2.3.1	Netzzutritt .....	16
2.3.2	Netzzugang.....	19
2.3.3	Netzrechnungslegung .....	23
2.3.4	Abschaltungen und Wiederherstellungen des Netzzugangs.....	27
2.3.5	Ermittlung des Zählerstandes .....	29
2.3.6	Termineinhaltung .....	33
2.3.7	Kundeninformation und Beschwerdemanagement .....	35
<b>2.4</b>	<b>Qualität der Netzdienstleistung - Zusammenfassung .....</b>	<b>37</b>

---

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Fristgerecht gemeldete geplante Versorgungsunterbrechungen 2015 [Erfüllungsgrad] .....	10
Abbildung 2: Entwicklung 2013 bis 2015 fristgerecht gemeldeter geplanter Versorgungsunterbrechungen [Erfüllungsgrad] .....	11
Abbildung 3: Entwicklung von ungeplanter Unterbrechung betroffene Netzbenutzer mit Ursache im Verteilergebiet 2013 bis 2015 [Prozent] .....	12
Abbildung 4: Entwicklung SAIDI 2013 bis 2015 [Minuten].....	13
Abbildung 5: Entwicklung SAIFI 2013 bis 2015 [Anzahl].....	14
Abbildung 6: Entwicklung CAIDI 2013 bis 2015 [Minuten] .....	14
Abbildung 7: Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Netzzutritt summiert 2015 [Tage].....	17
Abbildung 8: Entwicklung 2013 bis 2015 der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer Netzzutritt summiert [Tage] .....	17
Abbildung 9: Übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson 2015 [Erfüllungsgrad] .....	18
Abbildung 10: Entwicklung übermittelter Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson 2013 bis 2015 [Erfüllungsgrad] .....	19
Abbildung 11: Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson 2015 [Erfüllungsgrad] .....	20
Abbildung 12: Entwicklung hinsichtlich Vorschläge zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson 2013 bis 2015 [Erfüllungsgrad] .....	21
Abbildung 13: Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils 2014 [Erfüllungsgrad] .....	22
Abbildung 14: Entwicklung hinsichtlich Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils 2014 bis 2015 [Erfüllungsgrad].....	22
Abbildung 15: Zeitgerecht erstellte Rechnungskorrekturen 2015 [Erfüllungsgrad] .....	24
Abbildung 16: Entwicklung zeitgerecht erstellter Rechnungskorrekturen 2013 bis 2015 [Erfüllungsgrad] .....	24
Abbildung 17: Zeitgerecht übermittelte Rechnungen 2015 [Erfüllungsgrad].....	25
Abbildung 18: Entwicklung zeitgerecht übermittelter Rechnungen an Netzbenutzer 2014 bis 2015 [Erfüllungsgrad] .....	26
Abbildung 19: Entwicklung zeitgerecht übermittelte Rechnungen an Versorger 2014 bis 2015 [Erfüllungsgrad] .....	26
Abbildung 20: Zeitgerecht wiederhergestellte Netzzugänge 2015 [Erfüllungsgrad].....	27

---

Abbildung 21: Entwicklung zeitgerecht wiederhergestellter Netzzugänge 2013 bis 2015 [Erfüllungsgrad] .....	28
Abbildung 22: Zeitgerecht erfolgte Abschaltungen 2015 [Erfüllungsgrad] .....	29
Abbildung 23: Entwicklung zeitgerecht erfolgter Abschaltungen 2013 bis 2015 [Erfüllungsgrad] .....	29
Abbildung 24: Zeitgerecht angekündigte Ablesung der Messeinrichtungen, für welche die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist 2015 [Erfüllungsgrad].....	30
Abbildung 25: Entwicklung zeitgerecht angekündigter Ablesungen der Messeinrichtungen, für welche die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist 2014 bis 2105 [Erfüllungsgrad] .....	31
Abbildung 26: Umgehende Information nach unangekündigter Ablesung in Abwesenheit des Netzbenutzers 2014 [Erfüllungsgrad].....	32
Abbildung 27: Entwicklung hinsichtlich umgehender Information nach unangekündigter Ablesung in Abwesenheit des Netzbenutzers 2014 [Erfüllungsgrad] .....	33
Abbildung 28: Einhaltung des 2-stündigen Zeitfensters 2015 [Erfüllungsgrad].....	34
Abbildung 29: Entwicklung der Einhaltung des 2-stündigen Zeitfensters 2013 bis 2015 [Erfüllungsgrad] .....	34
Abbildung 30: Zeitgerecht beantwortete Anfragen und Beschwerden 2015 [Erfüllungsgrad] .....	35
Abbildung 31: Entwicklung zeitgerecht beantworteter Anfragen und Beschwerden 2013 bis 2015 [Erfüllungsgrad] .....	36

## 1. Einleitung und rechtliche Grundlage

Gemäß § 30 Abs 1 Gaswirtschaftsgesetz 2011 (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.

Ebenso wie im Vorjahr wurde der Erhebungsbogen für das Jahr 2015 basierend auf der Novelle 2013 zur Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung erstellt und im März 2015 den österreichischen Gasnetzbetreibern zur Meldung ihrer Daten zugänglich gemacht. Der für diesen Monitoring Report zugrundeliegende Erhebungszeitraum ist das Jahr 2015.

## 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 verstanden und kann in drei unterschiedliche Qualitätstypen unterteilt werden:

- chemische Gasqualität
- technische Qualität und
- kommerzielle Qualität

Bei der **chemischen Gasqualität** wird die chemische Zusammensetzung des Gases betrachtet, und Limits für bestimmte Gaskomponenten, wie beispielsweise Stickstoff ( $N_2$ ), Sauerstoff ( $O_2$ ) oder Wasserstoff ( $H_2$ ) 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

In der Vergangenheit wurden Erhebungen zur Gasnetzdienstleistungsqualität mittels Tabellenblättern in MS Excel durchgeführt. Um die Erhebung effizienter zu gestalten wurde im Herbst 2015 ein Online-Portal für die Netzdienstleistungsqualität geschaffen. Eine höhere Effizienz soll zum einen durch eine Reduzierung des notwendigen Email-Verkehrs zwischen Netzbetreibern und Behörde und zum anderen durch eine effizientere Datenerfassung erreicht werden. So werden im Internetportal schon während der Datenerfassung, die eingegebenen Daten auf Vollständigkeit und Stimmigkeit überprüft und der Benutzer hierüber informiert. Auf diese Weise soll ein mehrfaches Austausch von Excel-Dateien hintangehalten und der Benutzer schon bei der Eingabe auf fehlende Angaben und etwaige Tippfehler hingewiesen werden. Als weiteres Ziel kann hierbei auch die einheitliche Art der Datenerhebung für Gas und Strom gesehen werden, was zu einem leichteren Verständnis der Netzbetreiber hinsichtlich der zu liefernden Daten führen soll.

Zusätzlich wurde Anfang März 2016 eine Informationsveranstaltung in Form einer Webpräsentation für alle Verteilernetzbetreiber (Gas und Strom) organisiert, um die Nutzung des Internetportals, sowie der Applikationen „**Kommerzielle Qualität**“ und „**Ausfall- und Störungsdaten Gas**“ zu erläutern. Um auch Netzbetreibern, die an dieser Veranstaltung nicht teilnehmen konnten, die vermittelten Inhalte näherzubringen, wurde eine Livedemo aufgezeichnet und gemeinsam mit den Präsentationsfolien und einer inhaltlichen Ausfüllhilfe auf der E-Control Homepage veröffentlicht. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass im Vergleich zu den Vorjahren die Anzahl der notwendigen telefonischen Kontakte zum Hinterfragen übermittelter Daten rückläufig ist, und dass die Umstellung auf die neue Erhebungsmethode meist problemlos funktioniert hat.

Für Fragen zur „Kommerziellen Qualität“ und zur „Technischen Qualität (Ausfall- und Störungsdaten)“ wurden separate Erhebungen im Internetportal angelegt. Inhaltlich gab es jedoch keine Änderungen gegenüber der Erhebung im vorangegangenen Jahr. Um den Umstieg auf das Internetportal möglichst einfach und reibungsfrei zu gestalten, hat sich auch das Design der Erhebungsblätter an dem der früheren Excel-Erhebungsbögen orientiert.

Die erhobenen Daten wurden in einer zentralen Datenbank zusammengeführt und auf EDV-technische Weise analysiert. In den folgenden Kapiteln werden die Ergebnisse zu jedem Abschnitt des Erhebungsbogens strukturiert dargestellt. Da gemäß § 3 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung 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 2015 gezeigt, um die Entwicklung des jeweiligen Netzbetreibers ablesen zu können.



## 2.2 Die „Technische Qualität“ der Netzdienstleistung

Zum Monitoring der technischen Qualität der Netzdienstleistung werden Daten zu Störfällen und Versorgungsunterbrechungen erhoben. Dabei sind durch den Netzbetreiber für jeden Störfall und jede Versorgungsunterbrechung folgende Angaben zu machen:

- Beschreibung des Ereignisses;
- Auswahl der Netzebene;
- Beginn und Ende der Versorgungsunterbrechung;
- Anzahl der durch die Versorgungsunterbrechung betroffenen Kunden (Netzbenutzer)
- Handelt es sich um eine geplante Versorgungsunterbrechung oder einen ungeplanten Störfall?
- Liegt die Ursache für die Versorgungsunterbrechung innerhalb oder außerhalb des Verteilernetzes? Sollte sie innerhalb des Verteilernetzes liegen, so wird noch weiter unterschieden in Ursache mit Fremdverschulden, ohne Fremdverschulden und Ursache in gastechnischer Anlage (z.B. Gasdruckregelanlagen, Gaszähler, Zählerregler, Hausdruckregler).
- Handelte es sich um ein regional außergewöhnliches Ereignis (nicht verpflichtende Angabe)?

Neben der Darstellung, wie viele Kunden von Versorgungsunterbrechungen im Verteilernetz betroffen waren, lassen sich auch in Kombination mit der Anzahl der Zählpunkte je Netzbetreiber die Kennzahlen SAIDI, SAIFI und CAIDI berechnen. Die Ergebnisse zur technischen Qualität der Netzdienstleistung werden in den folgenden Kapiteln strukturiert dargestellt.

### 2.2.1 Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

Gemäß § 8 Abs 1 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 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. Abbildung 1 zeigt, in wieviel Prozent aller geplanten Versorgungsunterbrechungen je Verteilernetzbetreiber diese fristgerecht (d.h. mindestens fünf Tage vor Beginn der Unterbrechung) dem Netzbenutzer bekanntgegeben wurden.

Die nachfolgenden Abbildungen stellen einerseits die Rückmeldungen zur Erhebung für 2015 und andererseits die Entwicklung von 2013 bis 2015 graphisch dar. Entsprechend den Angaben der Netzbetreiber haben alle die geforderten 95% Zielerreichung geschafft. Unternehmen, bei denen kein Prozentwert angegeben ist, hatten im Erhebungsbogen erläutert, 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.

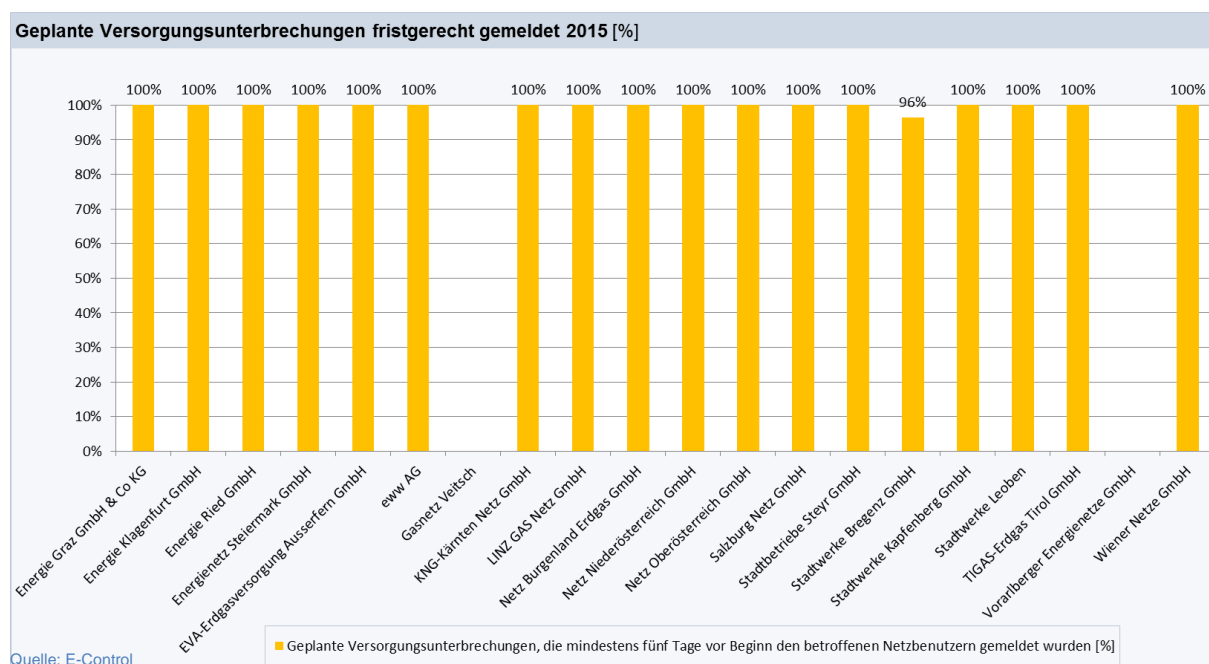


Abbildung 1: Fristgerecht gemeldete geplante Versorgungsunterbrechungen 2015 [Erfüllungsgrad]

Wie Abbildung 2 zeigt ist die Entwicklung hinsichtlich fristgerechter Information durch die Netzbetreiber zu geplanten Versorgungsunterbrechungen positiv zu beurteilen.

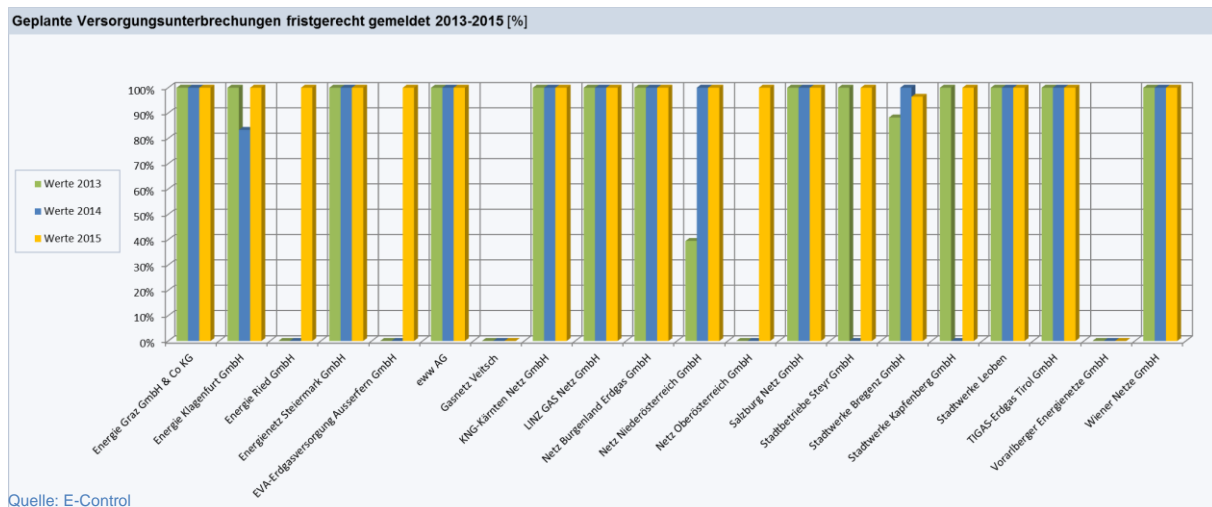


Abbildung 2: Entwicklung 2013 bis 2015 fristgerecht gemeldeter geplanter Versorgungsunterbrechungen [Erfüllungsgrad]

## 2.2.2 SAIDI, SAIFI, CAIDI

Die Berechnung der Kennzahlen SAIDI, SAIFI und CAIDI erfolgt entsprechend der folgenden 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

Dabei werden 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. Dabei 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.

Im Gegensatz zu Strom sowie zu anderen Ländern wurde die vorliegende Auswertung nicht um Fälle höherer Gewalt (z.B. außergewöhnlich heftige Unwetter, extremer Schneefall, etc.) bereinigt. Grund dafür ist einerseits, dass nur von vergleichsweise wenigen Netzbetreibern freiwillig Daten zu regional außergewöhnlichen Ereignissen geliefert wurden und andererseits davon ausgegangen werden kann, dass deutlich weniger „regional außergewöhnliche Ereignisse“ Einfluss auf die Gasversorgung haben als beispielsweise bei Strom.

Abbildung 3 stellt die von ungeplanten Unterbrechungen betroffenen Netzbenutzer mit Ursache der Unterbrechung im Verteilergelände in Relation zur Gesamtanzahl der Zählpunkte je Netzbetreiber dar. Für Österreich zeigt sich, dass im Jahr 2015 0,42% der Netzbenutzer von einer ungeplanten Unterbrechung im Verteilergelände betroffen waren. Dies bedeutet einen Rückgang der betroffenen Netzbenutzer gegenüber 2013 von rund 27%.

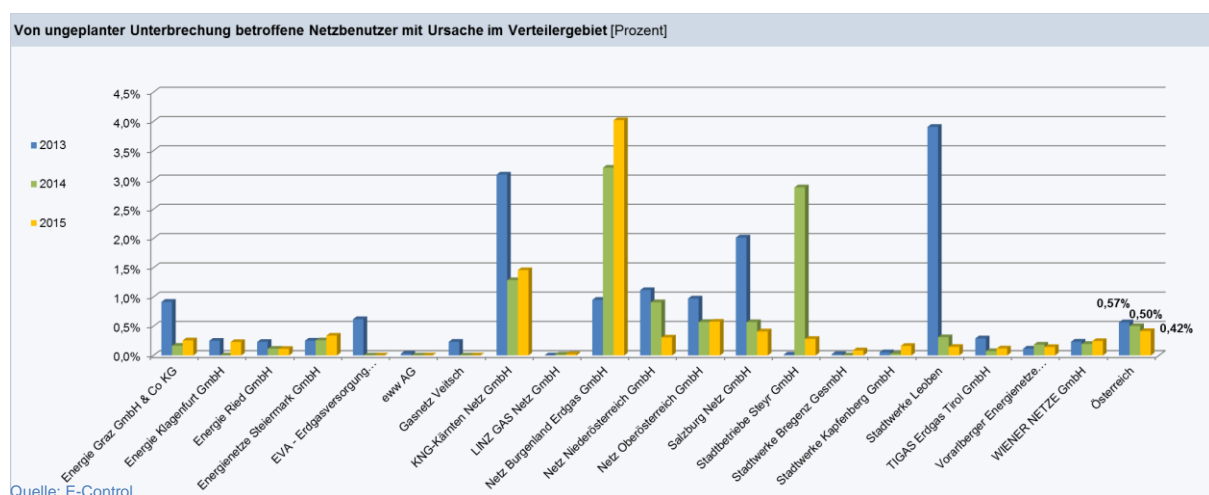


Abbildung 3: Entwicklung von ungeplanter Unterbrechung betroffene Netzbenutzer mit Ursache im Verteilergelände 2013 bis 2015 [Prozent]

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 relativ 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 rasch sehr hohe Werte.

**SAIDI** stellt die durchschnittliche Unterbrechungsdauer je angeschlossenenem Zählpunkt dar. Zur Berechnung der Summe der Dauer aller ungeplanten Versorgungsunterbrechungen wurde die Dauer der jeweiligen Unterbrechung mit der Anzahl der betroffenen Kunden multipliziert. Der SAIDI-Wert lag für Gesamt-Österreich im Jahr 2015 bei 1,80 Minuten pro Jahr. Anders ausgedrückt, im Jahr 2015 hatte im Durchschnitt jeder Gaskunde in Österreich 1 Minute und 48 Sekunden kein Gas zur Verfügung. Dies stellt zwar eine leichte Verschlechterung gegenüber 2014 dar, hier lag der SAIDI-Wert bei 1,68 Minuten, entspricht jedoch nach wie vor dem langjährigen Durchschnitt vergleichbarer Nachbarstaaten (z.B. der durchschnittliche SAIDI für Gas in den Jahren 2006 bis 2015 lag in Deutschland bei rund 1,78 Minuten pro Jahr<sup>1</sup>).

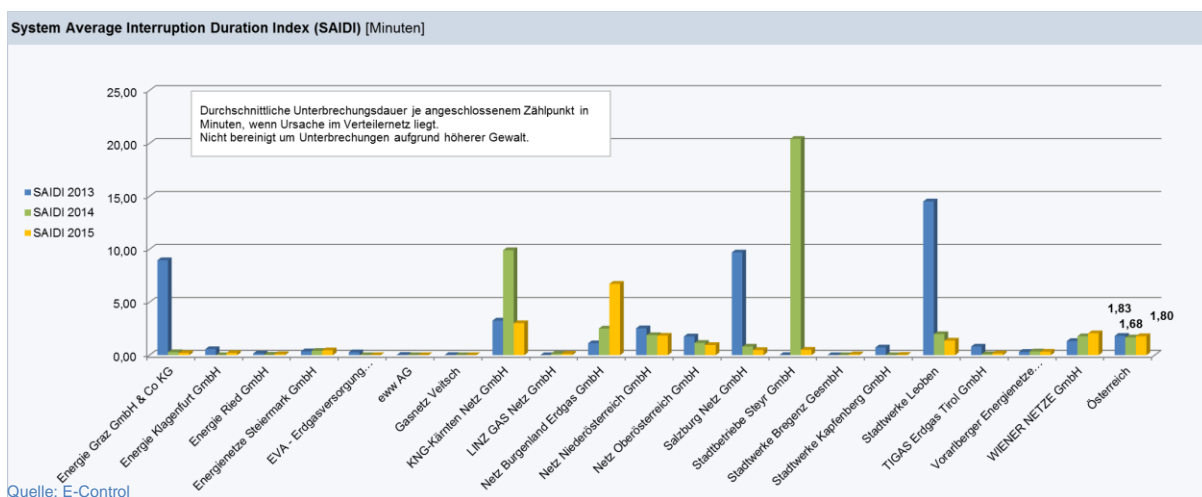


Abbildung 4: Entwicklung SAIDI 2013 bis 2015 [Minuten]

**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 die durchschnittliche Unterbrechungsanzahl je versorgtem Zählpunkt im Jahr 2015 gegenüber 2013 von 0,0057 auf 0,0042 Fälle verringert, was einer Verbesserung gegenüber 2013 um 26% entspricht.

<sup>1</sup> Quelle: Bundesnetzagentur; [http://www.bundesnetzagentur.de/cln\\_1421/DE/Sachgebiete/ElektrizitaetundGas/Unternehmen\\_Institutionen/Versorgungssicherheit/Gasnetze/Versorgungsqualitaet/Versorgungsqualitaet\\_node.html](http://www.bundesnetzagentur.de/cln_1421/DE/Sachgebiete/ElektrizitaetundGas/Unternehmen_Institutionen/Versorgungssicherheit/Gasnetze/Versorgungsqualitaet/Versorgungsqualitaet_node.html); 08.09.2016

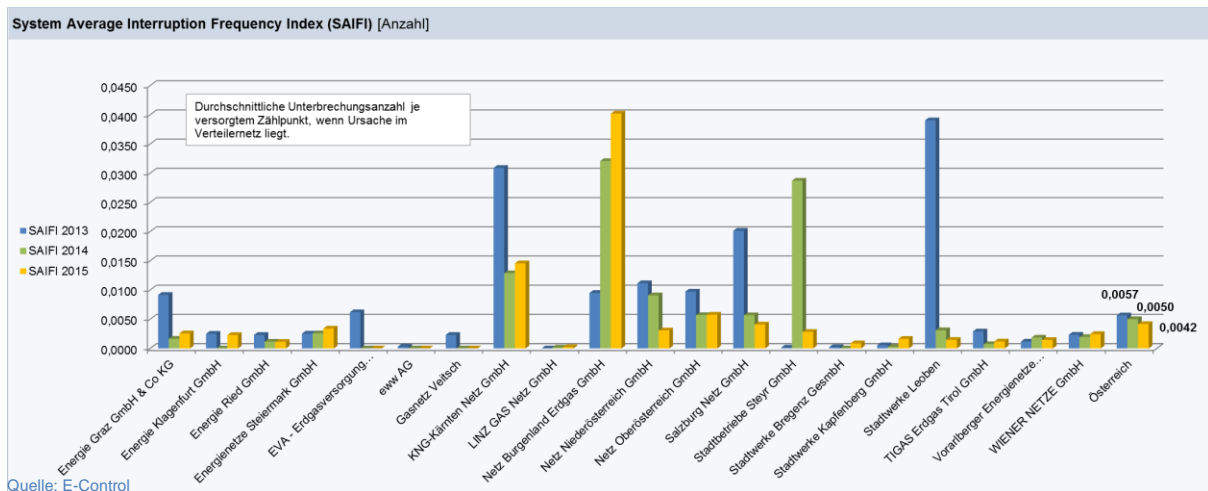


Abbildung 5: Entwicklung SAIFI 2013 bis 2015 [Anzahl]

**CAIDI** stellt die durchschnittliche Unterbrechungsdauer je betroffenem Netzbenutzer dar. Dies bedeutet, dass sich im Falle einer hohen Unterbrechungsdauer bei einer vergleichsweise geringen Anzahl an betroffenen Kunden ein sehr hoher CAIDI-Wert ergibt. Wie in den vorangegangenen Abbildungen ersichtlich, hat sich die Anzahl der von ungeplanten Versorgungsunterbrechungen betroffenen Kunden reduziert. Der SAIDI-Wert ist hingegen gestiegen. Dies bedeutet, dass sich längere Versorgungsunterbrechungen auf weniger Kunden verteilen. Der CAIDI-Wert für Österreich ist daher ebenso wie 2014 auch im Jahr 2015 gestiegen, und zwar von 335 auf 431 Minuten durchschnittliche Versorgungsunterbrechung je betroffenem Netzbenutzer.

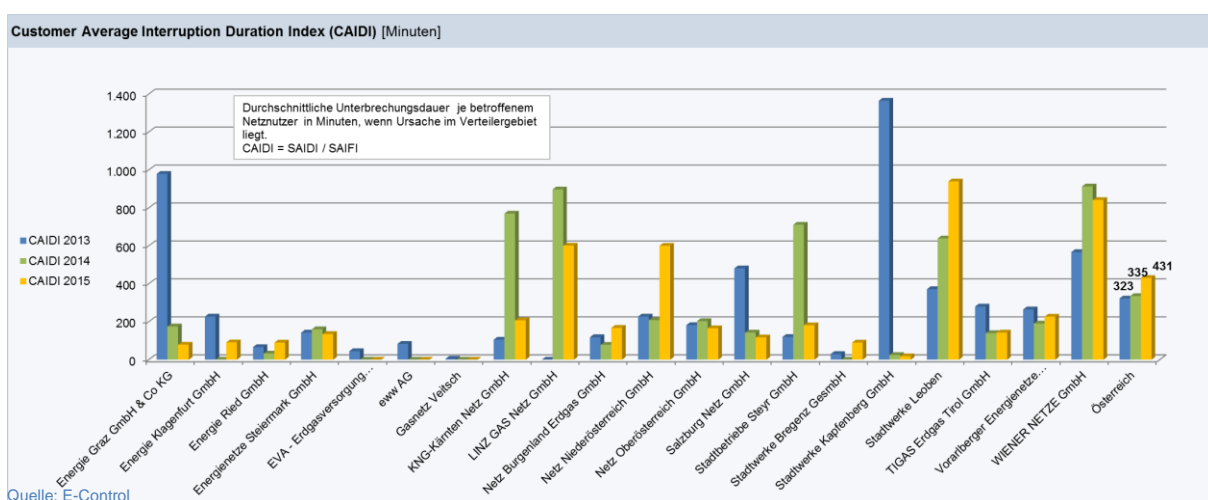


Abbildung 6: Entwicklung CAIDI 2013 bis 2015 [Minuten]

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass es im Jahr 2015 leichte Steigerungen bei der durchschnittlichen Unterbrechungsdauer je versorgtem Zählpunkt (SAIDI) und je betroffenem Netzbenutzer (CAIDI) gegeben, sich die durchschnittliche Unterbrechungsanzahl je versorgtem Zählpunkt (SAIFI) jedoch gegenüber den Vorjahren reduziert hat.

### **2.2.3 Sicherheit und Zuverlässigkeit des Netzbetriebs**

Gemäß § 13 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 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 zu belegen.

95% der Verteilernetzbetreiber sind im Jahr 2015 dieser Verpflichtung nachgekommen. Als Zertifizierungsstellen wurden hierbei ÖVGW oder TÜV genannt. Ein Unternehmen, Energie Klagenfurt GmbH, kann nach wie vor keine Zertifizierung nachweisen und somit nicht belegen, alle Regeln der Technik zur Sicherstellung eines sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetriebes iSd § 133 iVm § 7 Z 53 GWG 2011 einzuhalten.

## **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 Ergebnisse zu

- Netzzutritt,
- Netzzugang,
- Netzrechnungslegung,
- Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs,
- Ermittlung des Zählerstandes,
- Termineinhaltung sowie
- Kundeninformation und Beschwerdemanagement

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. Weiters sollte die Anzahl der Fälle angegeben werden, 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 die weitere Vorgangsweise zu reagieren. Hierbei gilt zu beachten, dass gemäß § 75 GWG 2011 dem Verteilernetzbetreiber durch das Netzzutrittsentgelt alle angemessenen und den marktüblichen Preisen entsprechenden Aufwendungen abgegolten werden, die mit dem Netzzutritt unmittelbar verbunden sind. Das Netzzutrittsentgelt ist auf-



wandsorientiert zu verrechnen, wobei der Verteilernetzbetreiber eine Pauschalierung für vergleichbare Netzbenutzer einer Netzebene vorsehen kann. Abbildung 7 und Abbildung 8 zur durchschnittlichen Bearbeitungsdauer von Anträgen auf Netzzutritt zeigen, dass nach Angaben der Verteilernetzbetreiber im Durchschnitt die Bearbeitungsdauer von eingelangten Anträgen auf Netzzutritt, sowie Anfragen für pauschalisierte und kostenorientierte Kostenvorschläge deutlich unter 14 Tagen liegt.

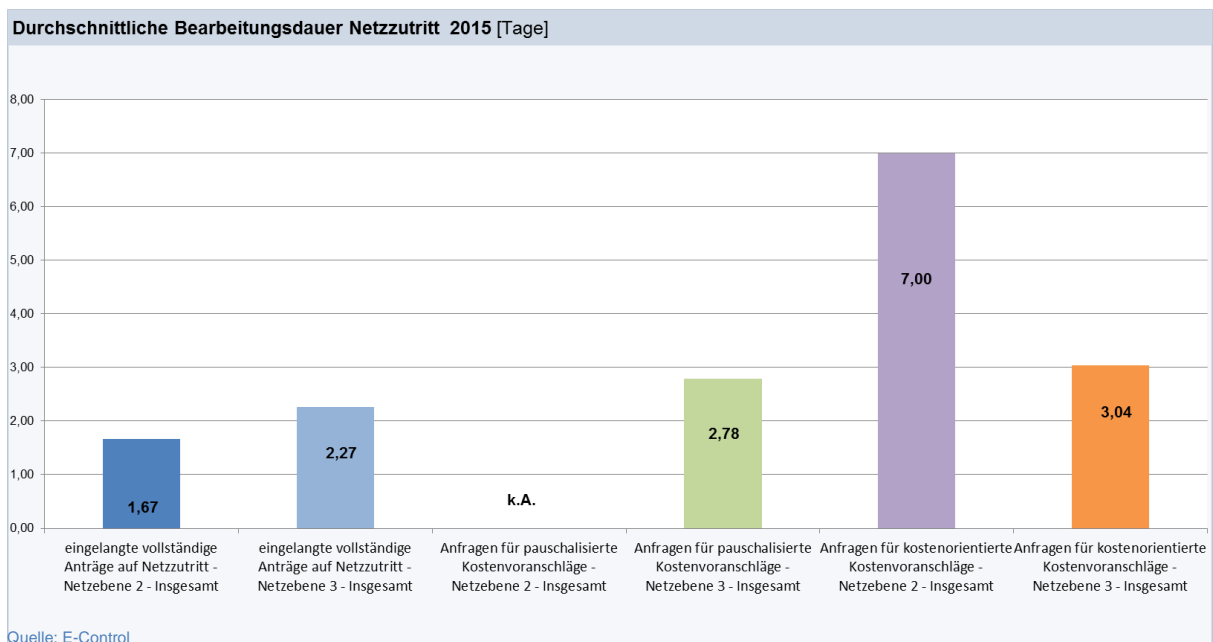


Abbildung 7: Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Netzzutritt summiert 2015 [Tage]

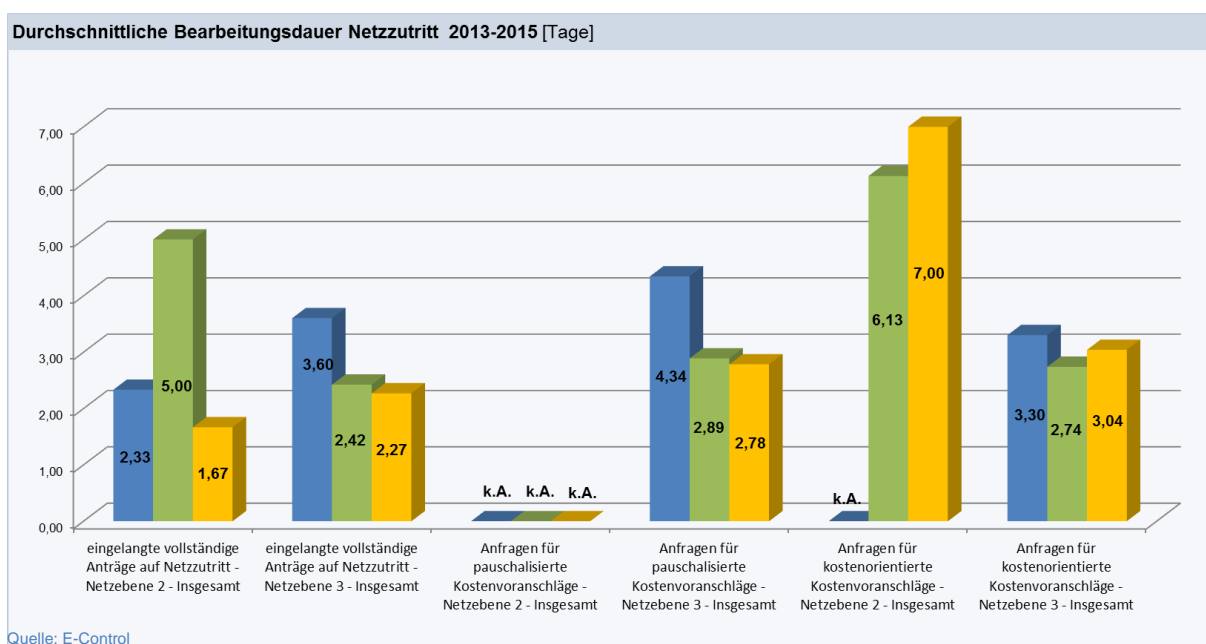


Abbildung 8: Entwicklung 2013 bis 2015 der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer Netzzutritt summiert [Tage]

In Abbildung 8 wird zudem noch die Entwicklung dieser Kennzahlen von 2013 bis 2015 gezeigt. Abgesehen von der Bearbeitungsdauer kostenorientierter Kostenvoranschläge zeigt sich bei allen weiteren Kennzahlen eine Verbesserung der Werte gegenüber den Vorjahren.

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 umfangreiche 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. Abbildung 9 zeigt den jeweiligen Erfüllungsgrad im Jahr 2015.

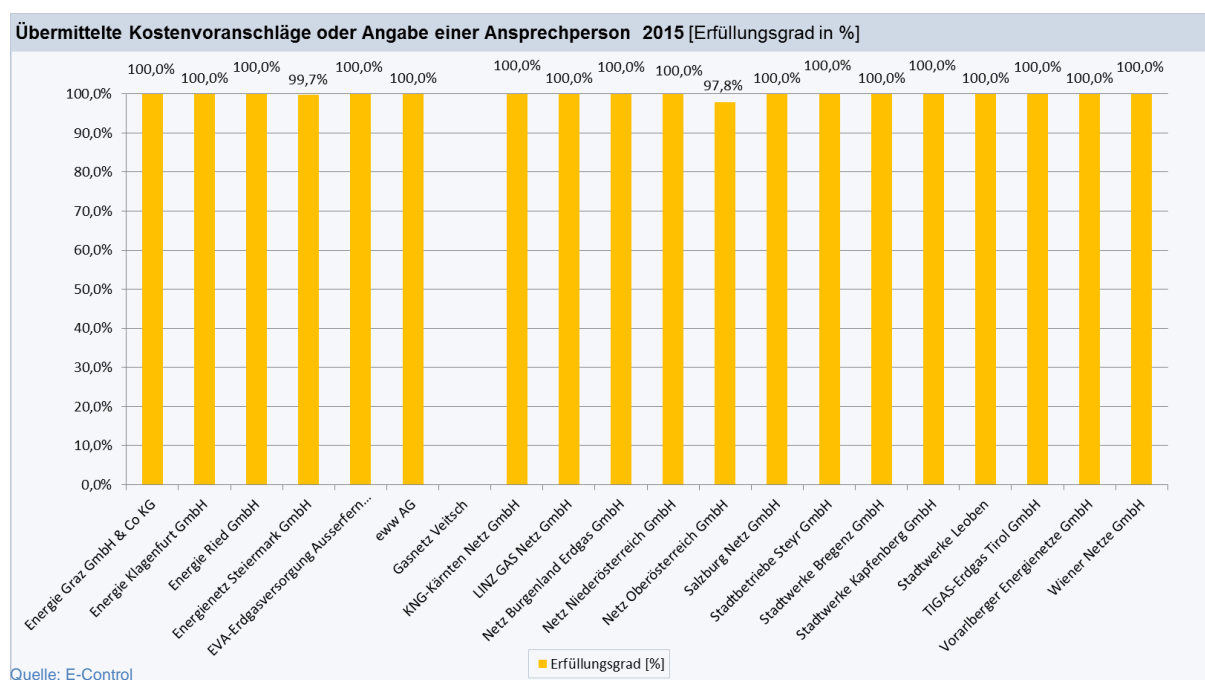


Abbildung 9: Übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson 2015 [Erfüllungsgrad]

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 Abbildung 10 ist ersichtlich, dass der Erfüllungsgrad bei allen Netzbetreibern im Jahr 2015 über diesem Grenzwert liegt und auch Unternehmen, die in den Vorjahren schlechtere Werte zeigten, konnten diese verbessern. Zu erwähnen ist dabei auch, dass lt. Gasnetz Veitsch keine Kostenvoranschläge in den Jahren 2013 bis 2015 übermittelt worden seien.

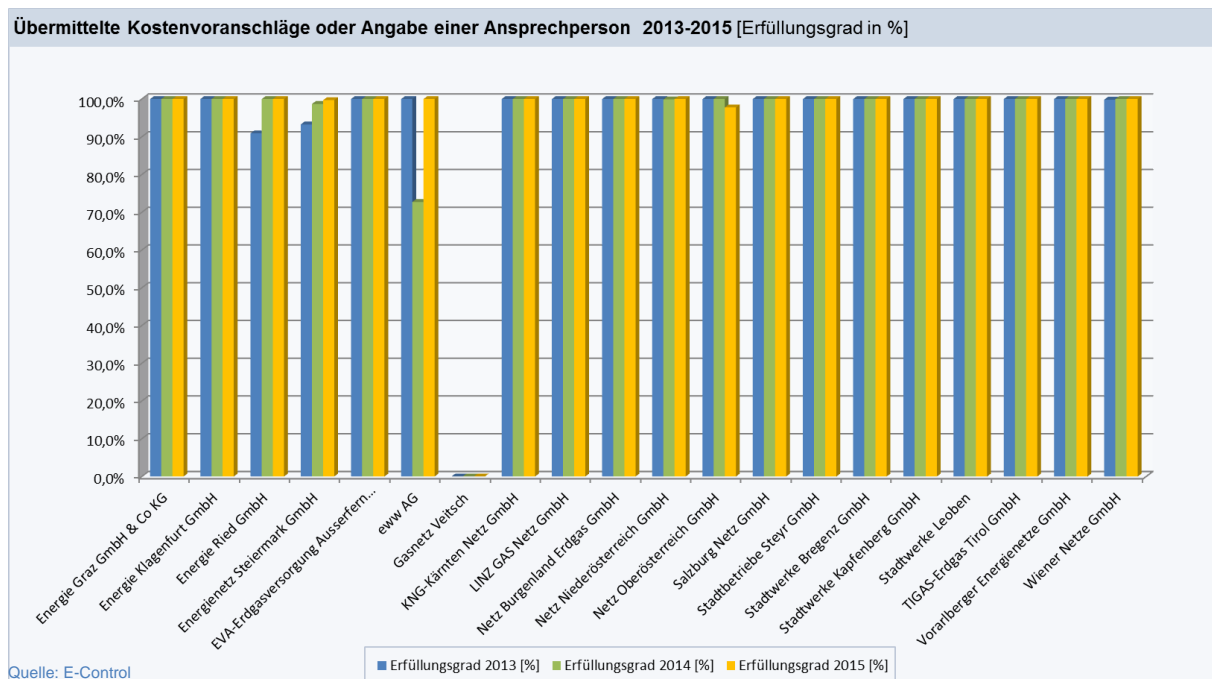


Abbildung 10: Entwicklung übermittelter Kostenvorschläge oder Angabe einer Ansprechperson 2013 bis 2015 [Erfüllungsgrad]

### 2.3.2 Netzzugang

Betreffend Netzzugang wurden unter anderem die Anzahl sowie durchschnittliche Bearbeitungsdauer für Anträge auf Netzzugang abgefragt. Unter Bearbeitungsdauer ist dabei die Reaktionszeit zu verstehen, die der jeweilige Verteilernetzbetreiber benötigt, um auf einen Antrag eines potenziellen Netzkunden zu antworten. In Bezug auf die Netzanlüsse soll zwischen aktiven, inaktiven und neuen Anschlüssen unterschieden werden. Unter „aktiven Anschlüssen“ sind Netzanlüsse zu verstehen, bei denen beispielsweise ein Mieter aus- und ein anderer einzieht, ohne dass der Anschluss dazwischen abgeschaltet worden ist. Im Gegensatz dazu 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.

In Abbildung 11 werden die Erfüllungsgrade je Netzbetreiber im Jahr 2015 abgebildet. Nicht dargestellte Werte resultieren daraus, dass Netzbetreiber angegeben haben, keine konkreten Vorschläge zur weiteren Vorgehensweise übermittelt zu haben, bzw. dass die den Netzzugang betreffenden Formulare erst im Zuge der Zählermontage ausgefüllt werden. Dabei gilt anzumerken, dass gemäß § 5 Abs 1 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F.

Novelle 2013 der Verteilernetzbetreiber verpflichtet ist, 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.

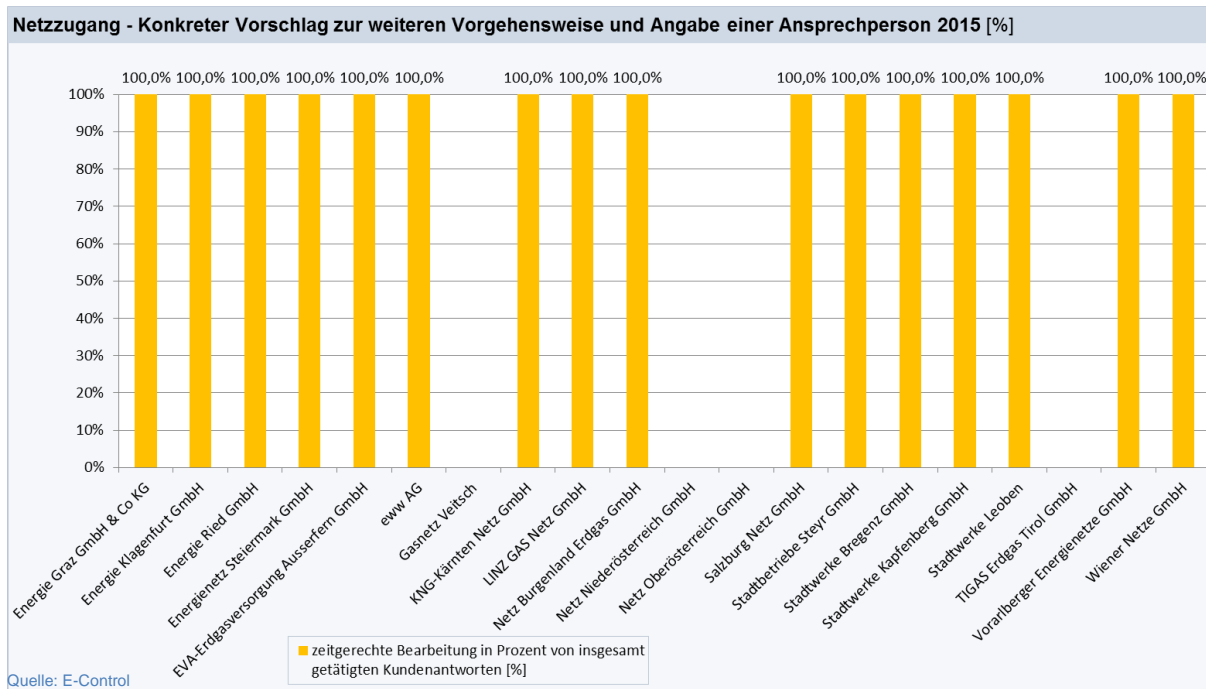


Abbildung 11: Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson 2015 [Erfüllungsgrad]

In Abbildung 12 werden die Erfüllungsgrade von 2013 bis 2015 graphisch dargestellt.

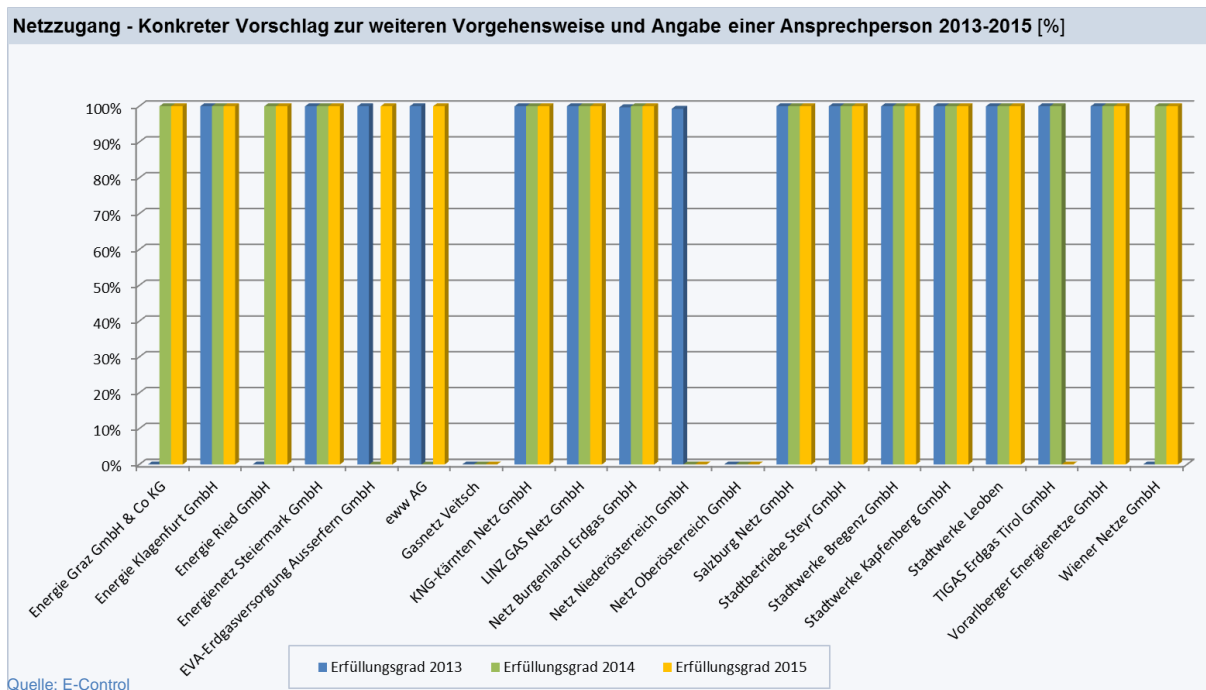


Abbildung 12: Entwicklung hinsichtlich Vorschläge zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson 2013 bis 2015 [Erfüllungsgrad]

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 Abbildung 13 ist dargestellt, inwieweit die Einbauten der Gaszähler innerhalb der vorgegebenen Fristen erfolgt sind. Der Erfüllungsgrad durch die Netzbetreiber ist dabei entsprechend ihrer gemeldeten Daten durchgängig sehr hoch und liegt bei allen über dem Grenzwert von 95%.

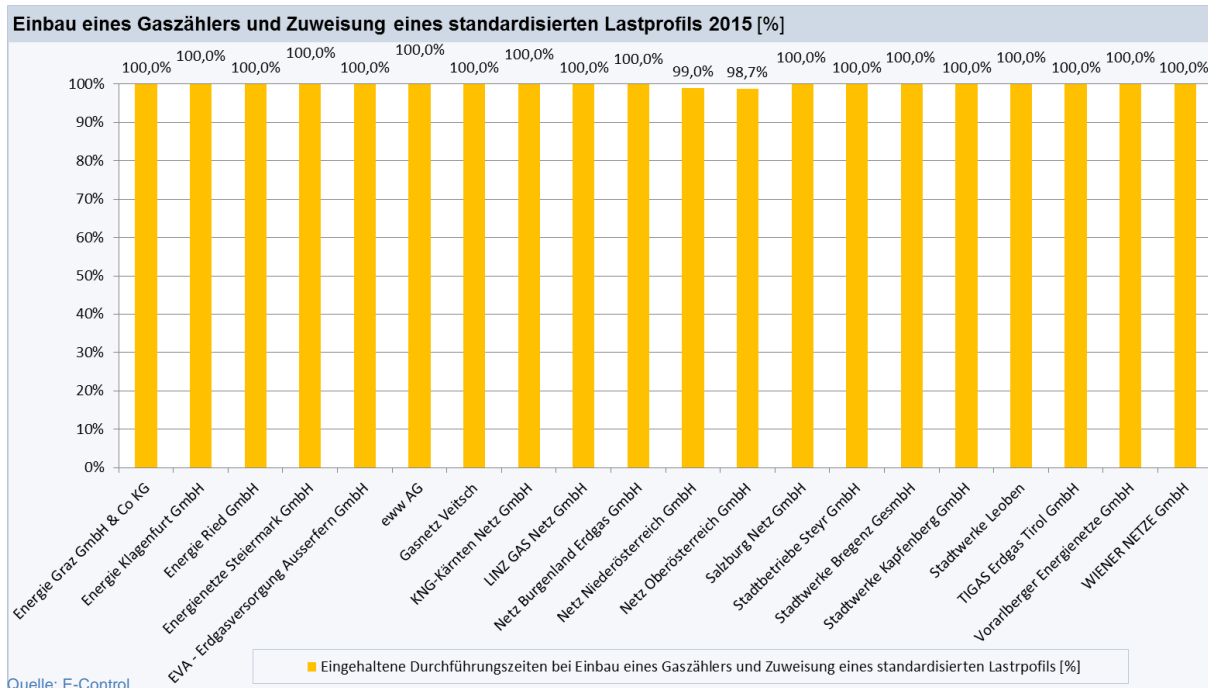


Abbildung 13: Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils 2014 [Erfüllungsgrad]

Abbildung 14 zeigt die Entwicklung der Erfüllungsgrade von 2014 bis 2015. Hier ist ersichtlich, dass hinsichtlich Einbau von Gaszählern und Zuweisung standardisierter Lastprofile bereits 2014 alle Netzbetreiber sehr gute Werte gemeldet haben.

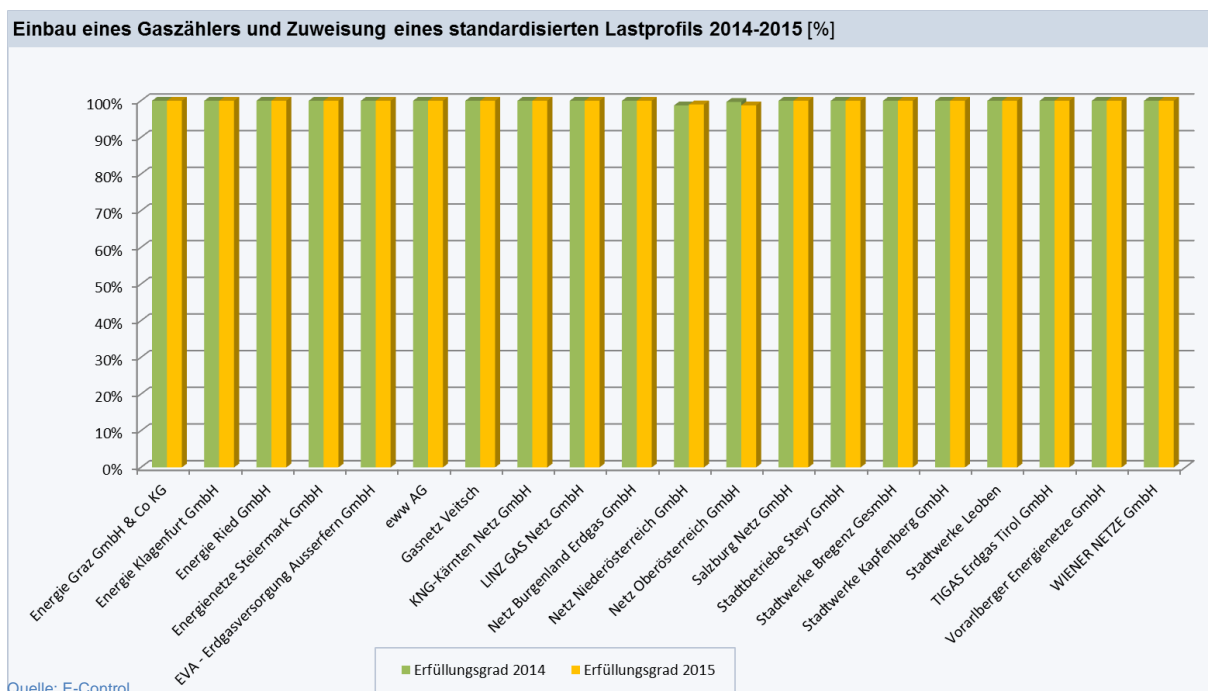


Abbildung 14: Entwicklung hinsichtlich Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils 2014 bis 2015 [Erfüllungsgrad]

### 2.3.3 Netzrechnungslegung

Zum Thema Netzrechnungslegung wurden folgende Punkte erhoben:

- durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen
- gelegte Rechnungen - getrennt in Rechnungen an Netzbenutzer und Rechnungen an Versorger zum Zwecke der integrierten Rechnungslegung
- gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses - getrennt in Rechnungen an Netzbenutzer und Rechnungen an Versorger zum Zwecke der integrierten Rechnungslegung sowie
- gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel - getrennt in Rechnungen an Netzbenutzer und Rechnungen an Versorger zum Zwecke der integrierten Rechnungslegung.

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 Abbildung 15 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 2015 begründen sich darin, dass lt. Angaben des Netzbetreibers keine Rechnungskorrekturen angefallen seien. Die Zielerreichungsgrad von 95% wird von fast allen Netzbetreibern erreicht. Darunter liegen Energienetze Steiermark GmbH und Salzburg Netz GmbH mit jeweils 87% bzw. 90% Erfüllungsgrad. Energie Klagenfurt GmbH liegt mit 69% sogar sehr deutlich unter den geforderten 95%. Es gilt jedoch auch zu beachten, dass Prozentwerte bei Unternehmen mit geringerer Kundenanzahl und dadurch resultierend auch geringeren Rechnungskorrekturen meist volatiler sind und deutlichere Ausschläge geben können.

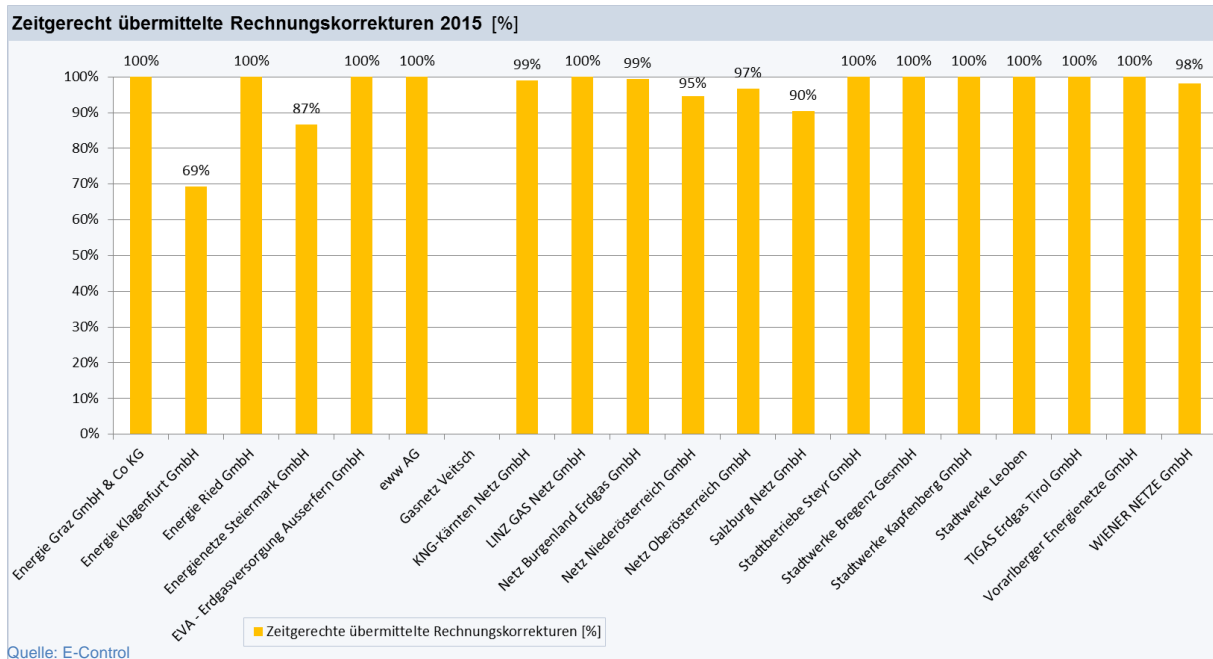


Abbildung 15: Zeitgerecht erstellte Rechnungskorrekturen 2015 [Erfüllungsgrad]

Abbildung 16 zeigt die Entwicklung zeitgerecht erstellter Rechnungskorrekturen von 2013 bis 2015.

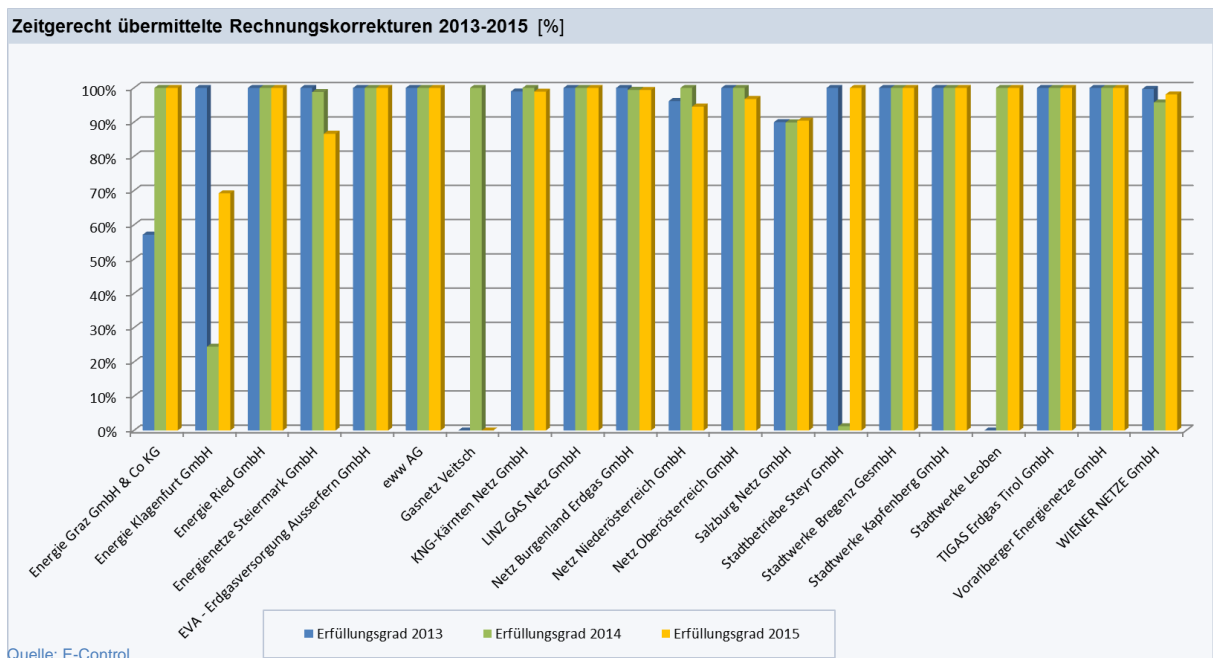


Abbildung 16: Entwicklung zeitgerecht erstellter Rechnungskorrekturen 2013 bis 2015 [Erfüllungsgrad]

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 für Netznutzung legt, übermittelt wird, gilt eine Frist von drei Wochen. Für die Erhebung im Jahr 2013, d.h. vor Novelle der Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung, galt noch eine generelle Frist für die Rechnungslegung von 15 Arbeitstagen. Aus diesem Grund wird mangels Vergleichbarkeit das Jahr 2013 in den nachfolgenden Entwicklungsgraphiken nicht dargestellt.

Abbildung 17 zeigt die zeitgerecht übermittelten Rechnungen im Vergleich zu den jeweils insgesamt direkt an Netzbenutzer bzw. an Versorger übermittelten Rechnungen. Der Erfüllungsgrad liegt hierbei bei fast allen Netzbetreibern über den geforderten 95%. Energie Klagenfurt GmbH sticht hierbei deutlich negativ hervor. Begründet wurde die relativ große Anzahl nicht fristgerecht übermittelter Rechnungen seitens des Unternehmens mit der Notwendigkeit, Zählerstände häufig ein weiteres Mal zwecks Plausibilisierung ablesen zu müssen.

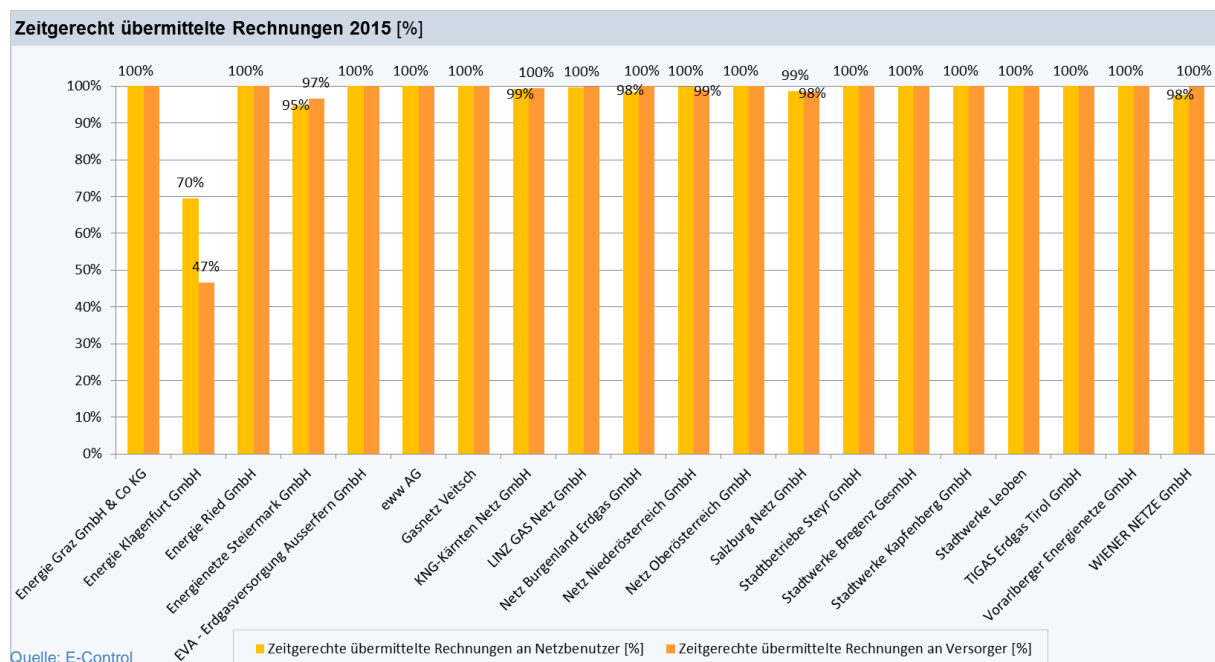


Abbildung 17: Zeitgerecht übermittelte Rechnungen 2015 [Erfüllungsgrad]

In Abbildung 18 werden die Erfüllungsgrade bei Rechnungen, die direkt an Netzbenutzer übermittelt wurden, für die Jahre 2014 und 2015 dargestellt. Der gesunkene Erfüllungsgrad bei Energie Klagenfurt GmbH erklärt sich dadurch, dass im Jahr 2014 seitens dieses Netzbetreibers fälschlicherweise nur Rechnungen gemeldet wurden, bei denen Energie Klagenfurt

GmbH nicht auch gleichzeitig als Versorger auftritt. Selbiges gilt auch bei Rechnungen, die an Versorger zwecks integrierter Rechnungslegung übermittelt wurden.

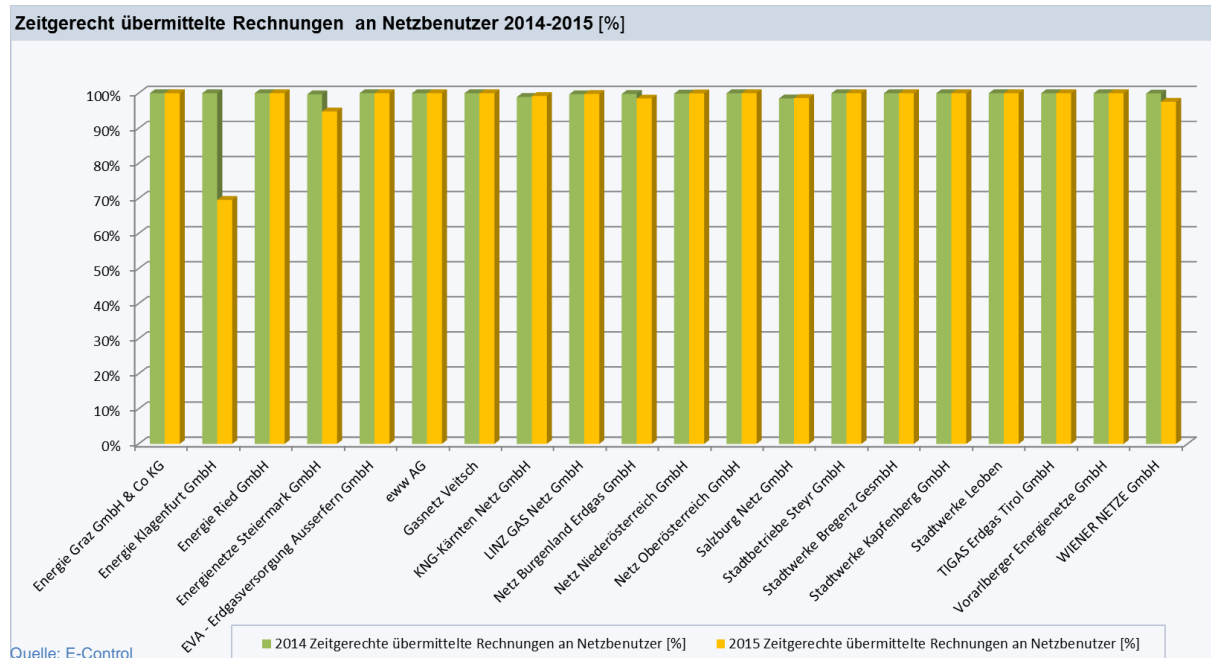


Abbildung 18: Entwicklung zeitgerecht übermittelter Rechnungen an Netzbenuzer 2014 bis 2015 [Erfüllungsgrad]

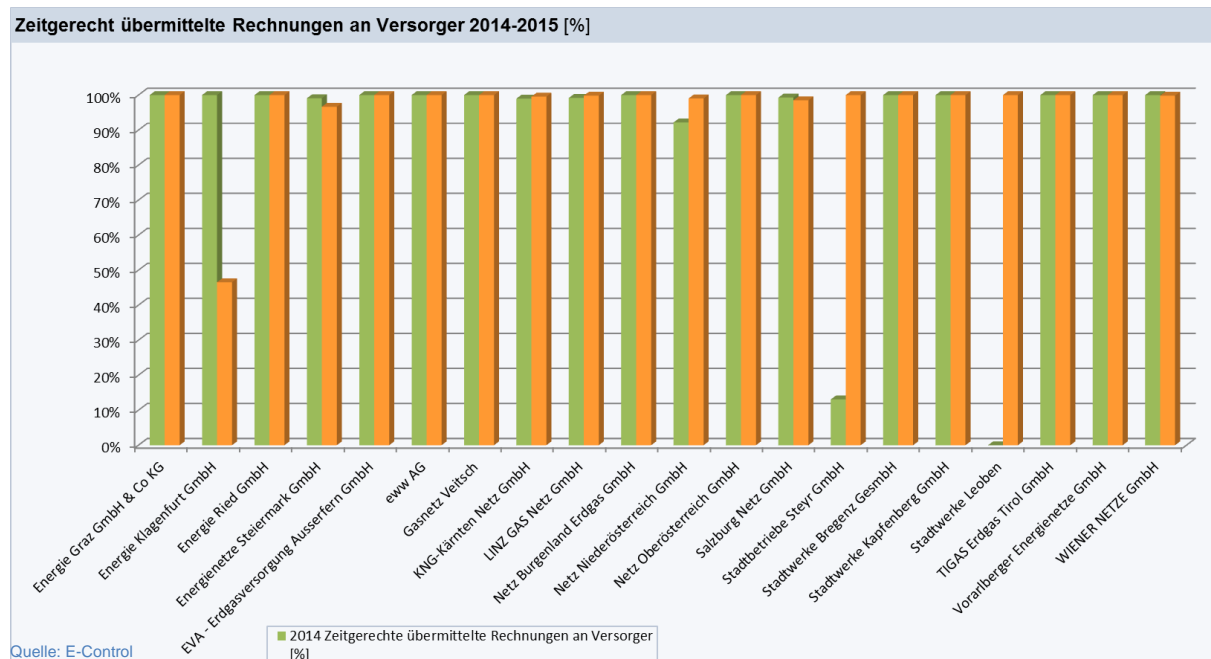


Abbildung 19: Entwicklung zeitgerecht übermittelter Rechnungen an Versorger 2014 bis 2015 [Erfüllungsgrad]

### 2.3.4 Abschaltungen und Wiederherstellungen des Netzzugangs

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

Gemäß § 7 Abs 1 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 ist der Verteilernetzbetreiber verpflichtet, dem Netzbenutzer die Wiederherstellung des Netzzugangs nach Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug spätestens am nächsten Arbeitstag nach erfolgter Einzahlung der offenen Forderung oder einer allfälligen Sicherheitsleistung anzubieten und durchzuführen. Die nachfolgenden Abbildungen zeigen die Erfüllungsgrade der jeweiligen Netzbetreiber hinsichtlich zeitgerechter Wiederherstellung der Netzzugänge nach Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug im Jahr 2015. Energie Klagenfurt GmbH und Gasnetz Veitsch haben in ihrer Meldung dabei angegeben, keine Wiederherstellungen im Jahr 2015 durchgeführt zu haben. Die Meldungen der übrigen Netzbetreiber sprechen dafür, dass die Verordnung in diesem Punkt zu 100% eingehalten wurde.

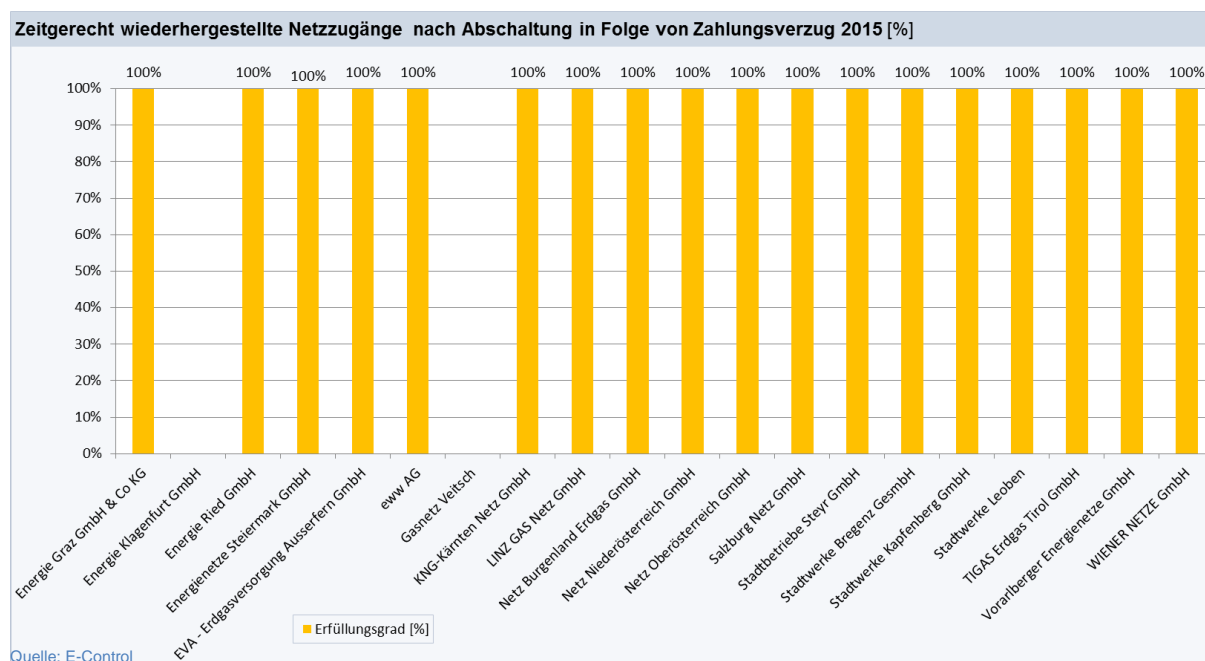


Abbildung 20: Zeitgerecht wiederhergestellte Netzzugänge 2015 [Erfüllungsgrad]

In Abbildung 21 wird die Entwicklung von 2013 bis 2015 zu dieser Kennzahl dargestellt. Abgesehen von Energie Klagenfurt GmbH und Gasnetz Veitsch GmbH, die angegeben hatten, 2015 keine Wiederherstellungen durchgeführt zu haben, konnten alle Netzbetreiber lt. eige-

nen Angaben ihre Werte gegenüber den Vorjahren auf gleichem Niveau platzieren oder sogar verbessern.

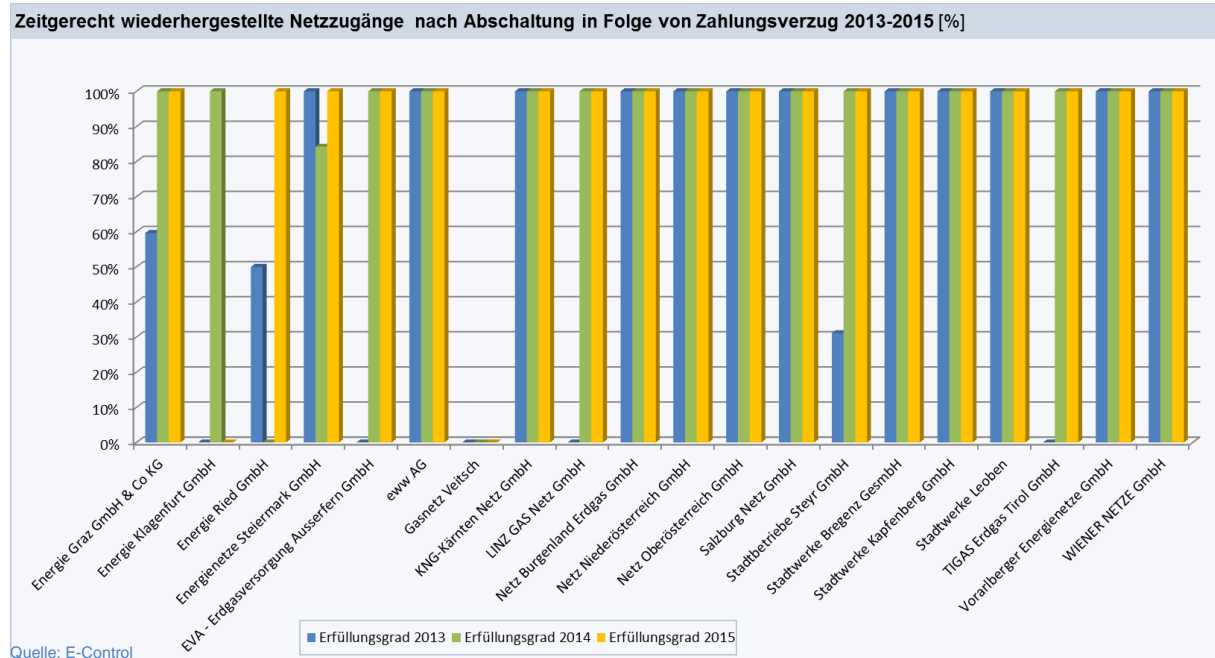


Abbildung 21: Entwicklung zeitgerecht wiederhergestellter Netzzugänge 2013 bis 2015 [Erfüllungsgrad]

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 Abbildung 22 und Abbildung 23 zeigen, dass der Zielerreichungsgrad von 95% für zeitgerecht erfolgte Abschaltungen von allen Verteilernetzbetreibern in den Jahren 2013 bis 2015 eingehalten wurde. Der nicht vorhandene Wert bei Gasnetz Veitsch erklärt sich daraus, dass dieser Netzbetreiber laut eigenen Angaben keine Abschaltungen durchgeführt hat.

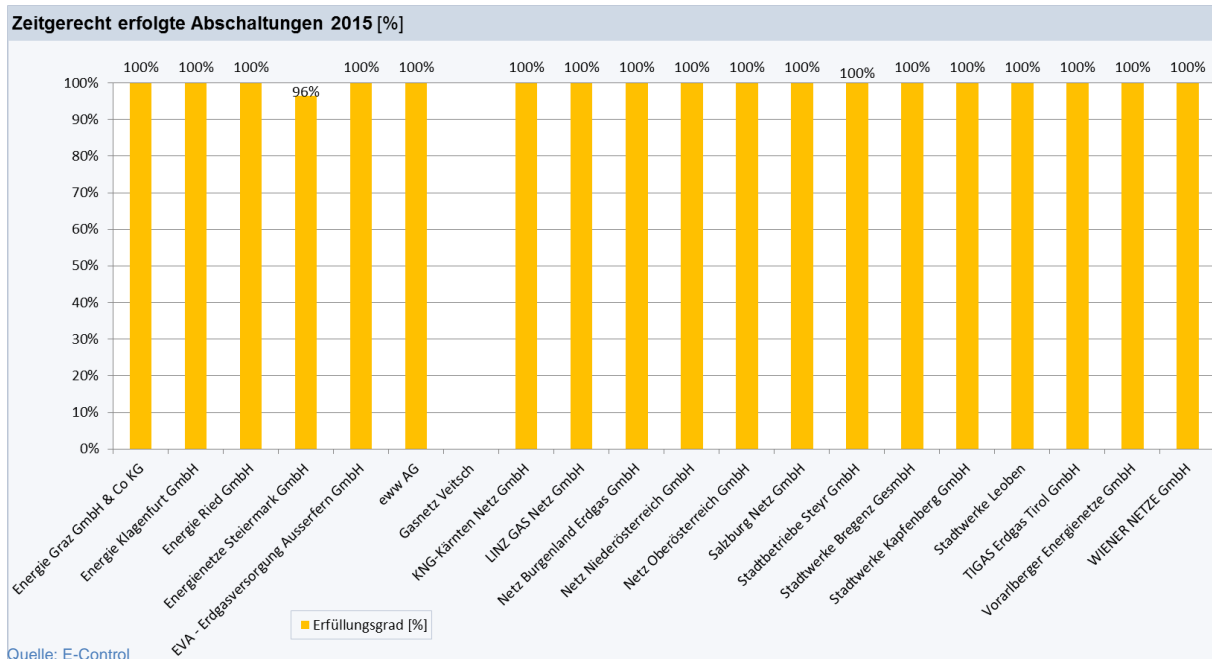


Abbildung 22: Zeitgerecht erfolgte Abschaltungen 2015 [Erfüllungsgrad]

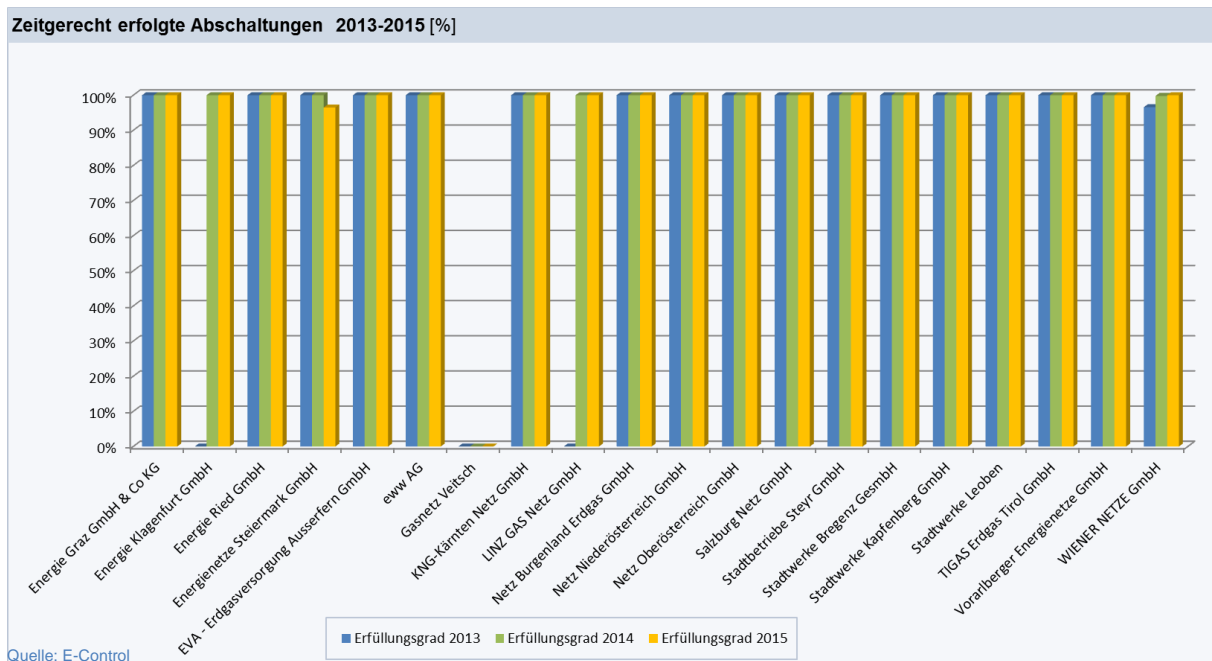


Abbildung 23: Entwicklung zeitgerecht erfolgter Abschaltungen 2013 bis 2015 [Erfüllungsgrad]

### 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 die Vorgehensweisen der Netzbetreiber stark differierten. Ebenso stark unterschieden sich auch die Antworten und Interpretationen zur Fragestellung bei der Erhebung für 2013. Aus diesem Grund werden in den Abbildung 24 und Abbildung 25 nur Werte für 2014 und 2015 dargestellt.

Gemäß § 9 Abs 1a Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 ist festgelegt, 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. KNG-Kärnten Netz GmbH und Vorarlberger Energienetze GmbH gaben jedoch - ebenso wie für das Jahr 2014 - auch für 2015 an, dass sie Ablesungen nicht fristgerecht ankündigen. Vorarlberger Energienetze GmbH merkten hierzu an, dass aus organisatorischen Gründen Terminabsprachen bei Nichtantreffen des Kunden durch den Ableser im Zuge des Ableseprozesses selbst gemacht würden. Dabei ist festzuhalten, dass dies den Anforderungen gem. § 9 Abs 1a widerspricht. Stadtbetriebe Steyr haben hingegen für das Jahr 2015 vermerkt, dass sie keine Ablesungen der Messeinrichtungen, für welche die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich sei, durchgeführt hätten.

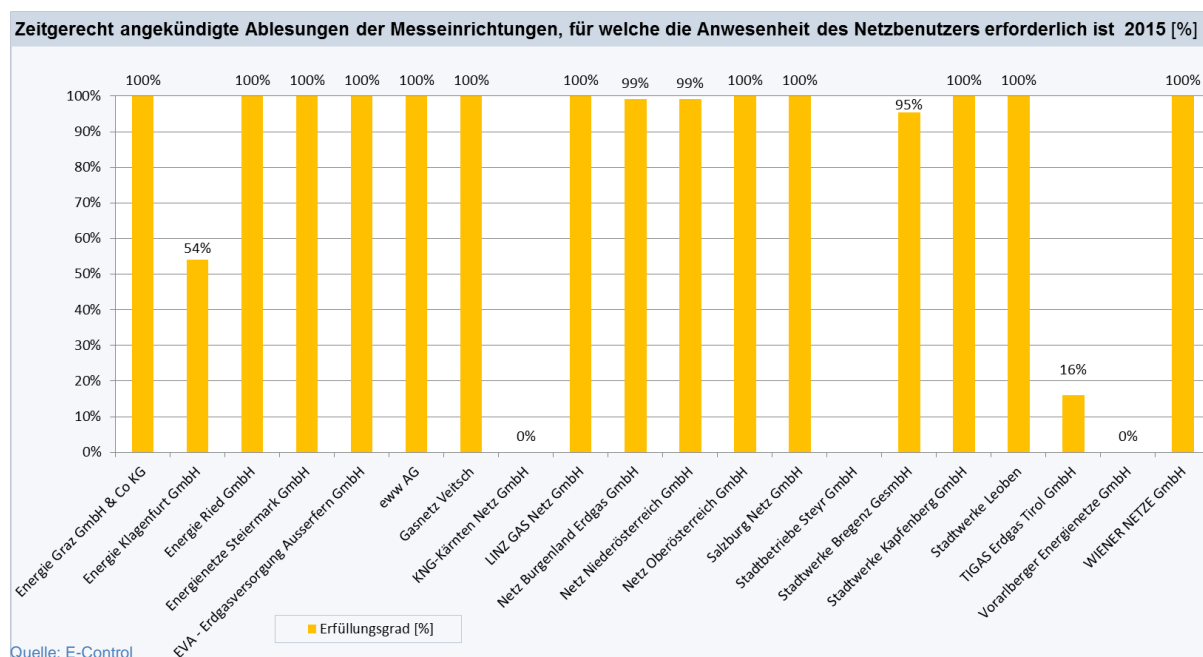


Abbildung 24: Zeitgerecht angekündigte Ablesung der Messeinrichtungen, für welche die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist 2015 [Erfüllungsgrad]

In Abbildung 25 wird die Entwicklung dieser Kennzahl von 2014 bis 2015 dargestellt. Diese zeigt eine deutliche Verbesserung bei den Stadtwerken Leoben und bei Salzburg Netz

GmbH. Bei Salzburg Netz GmbH resultiert die Verbesserung aus der ab 2015 möglichen digitalen Erfassung und Auswertung der Ablesungen. Bei der Erhebung für das Jahr 2014 gaben Energie Klagenfurt GmbH, KNG-Kärnten Netz GmbH, TIGAS Erdgas Tirol GmbH, Stadtbetriebe Steyr GmbH sowie Vorarlberger Energienetze GmbH 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.

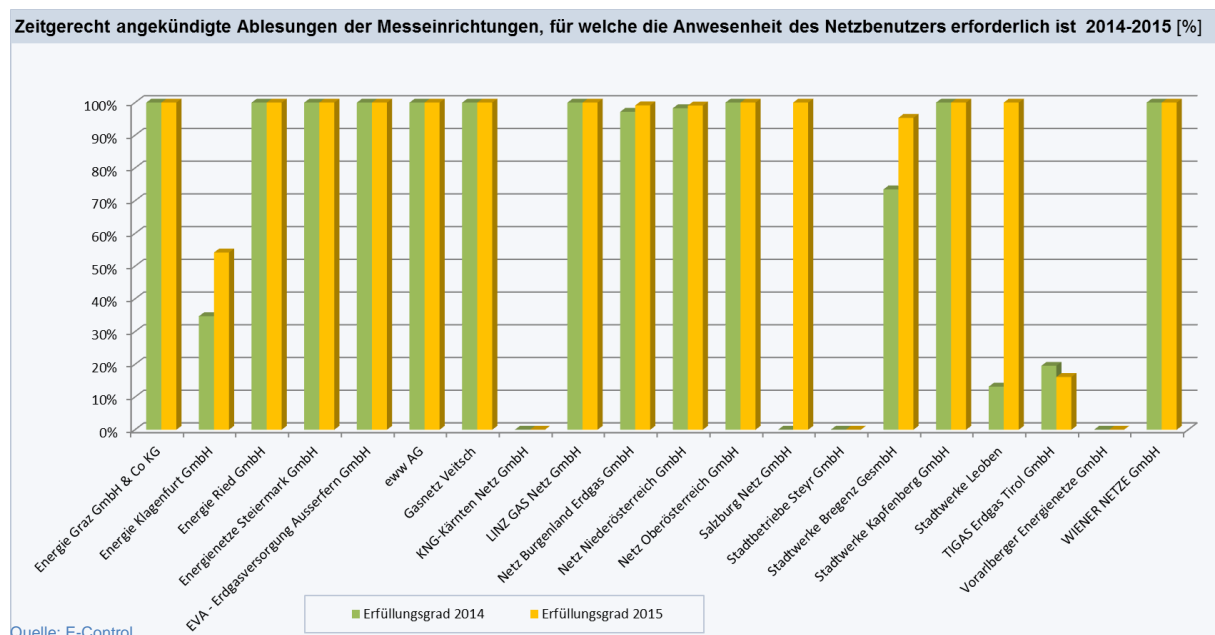


Abbildung 25: Entwicklung zeitgerecht angekündigter Ablesungen der Messeinrichtungen, für welche die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist 2014 bis 2105 [Erfüllungsgrad]

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 Abbildung 26 zeigt, ist der Erfüllungsgrad der meisten Netzbetreiber bei diesem Punkt relativ hoch. Vorarlberger Energienetze GmbH gaben in der Erhebung für 2015 an, dass die Daten nach wie vor nicht ausgewertet werden könnten, jedoch eine Karte mit dem Hinweis "Ihr Zähler wurde am ... abgelesen." hinterlegt wurde.

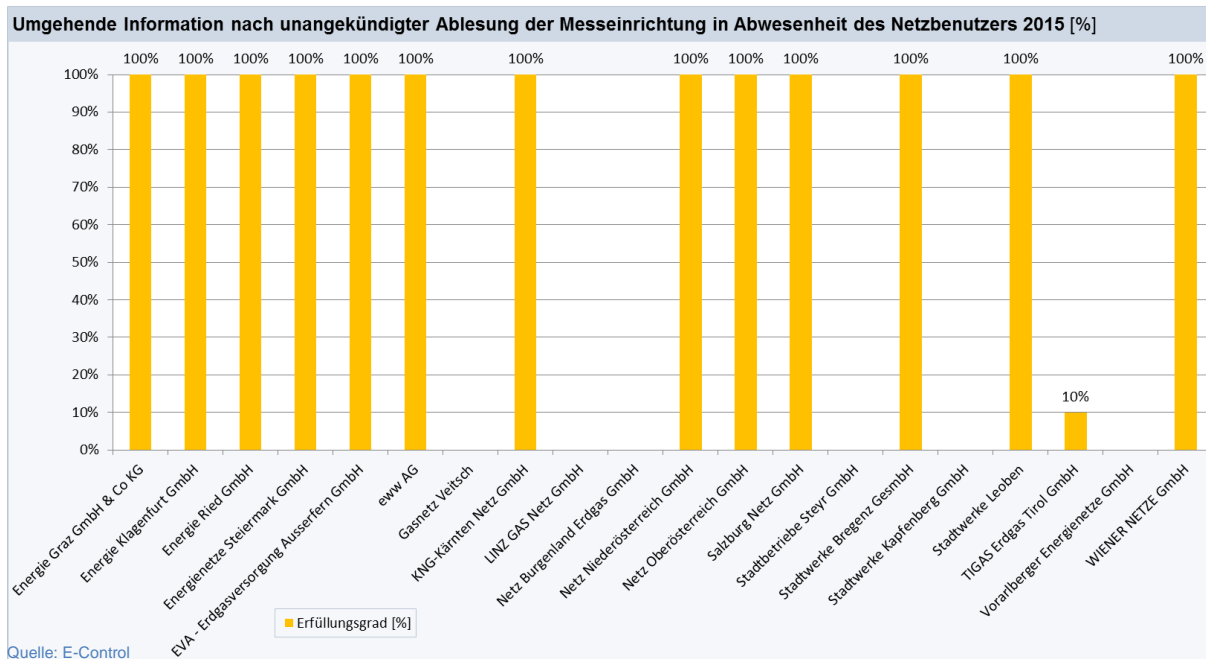


Abbildung 26: Umgehende Information nach unangekündigter Ablesung in Abwesenheit des Netzbenutzers 2014 [Erfüllungsgrad]

Gasnetz Veitsch, Linz Gas GmbH, Netz Burgenland Erdgas GmbH, und Stadtwerke Kapfenberg GmbH sind lt. eigener Angabe bereits 2014 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“ Ablesung, weshalb auch keine Werte zu diesem Punkt im Erhebungsformular erfasst wurden.



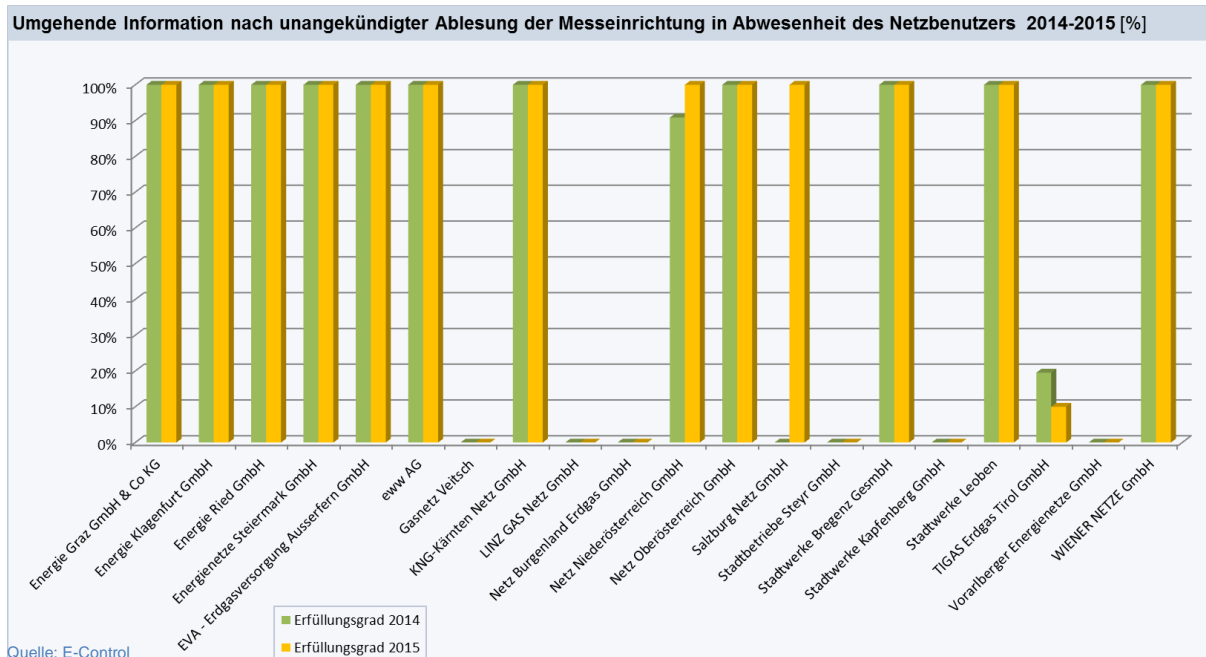


Abbildung 27: Entwicklung hinsichtlich umgehender Information nach unangekündigter Ablesung in Abwesenheit des Netzbenutzers 2014 [Erfüllungsgrad]

### 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 und dieses auch gegenüber dem Kunden einhalten.

Abbildung 28 zeigt für das Jahr 2015 einen sehr hohen Qualitätslevel. Alle Netzbetreiber liegen über dem vorgegebenen Grenzwert von mindestens 95% eingehaltener Fälle. Basierend auf den von den Netzbetreibern beigefügten Anmerkungen im Erhebungsformular lässt sich jedoch schließen, dass ein nicht durchgehend einheitliches Verständnis hinsichtlich der Terminvereinbarungen besteht.

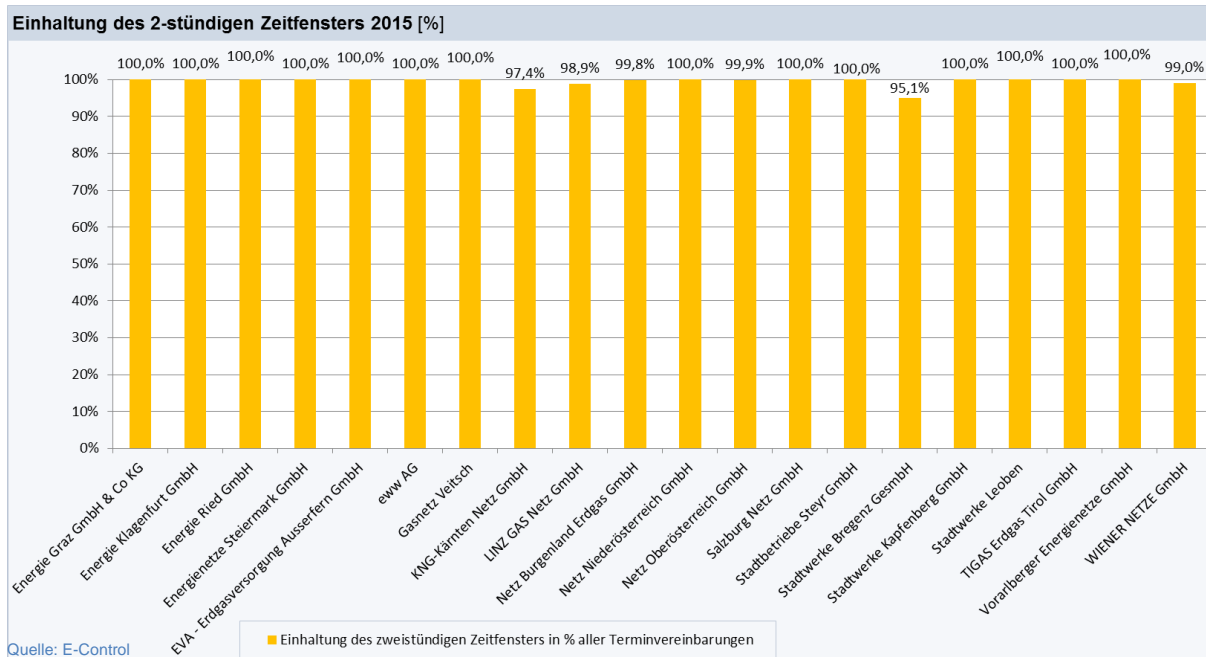


Abbildung 28: Einhaltung des 2-stündigen Zeitfensters 2015 [Erfüllungsgrad]

In Abbildung 29 wird die Entwicklung von 2013 bis 2015 gezeigt. 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.

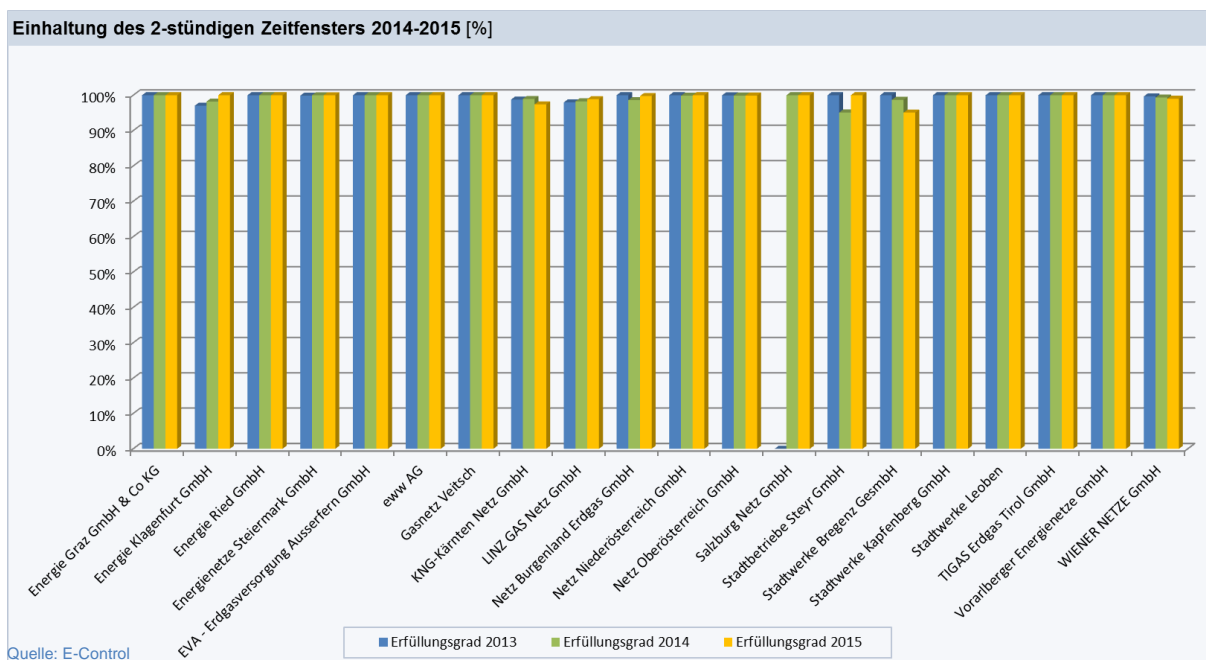


Abbildung 29: Entwicklung der Einhaltung des 2-stündigen Zeitfensters 2013 bis 2015 [Erfüllungsgrad]

### 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 Abbildung 30 und Abbildung 31 ist ein sehr hoher Qualitätsstandard in Bezug auf fristgerecht beantwortete Anfragen und Beschwerden ersichtlich.

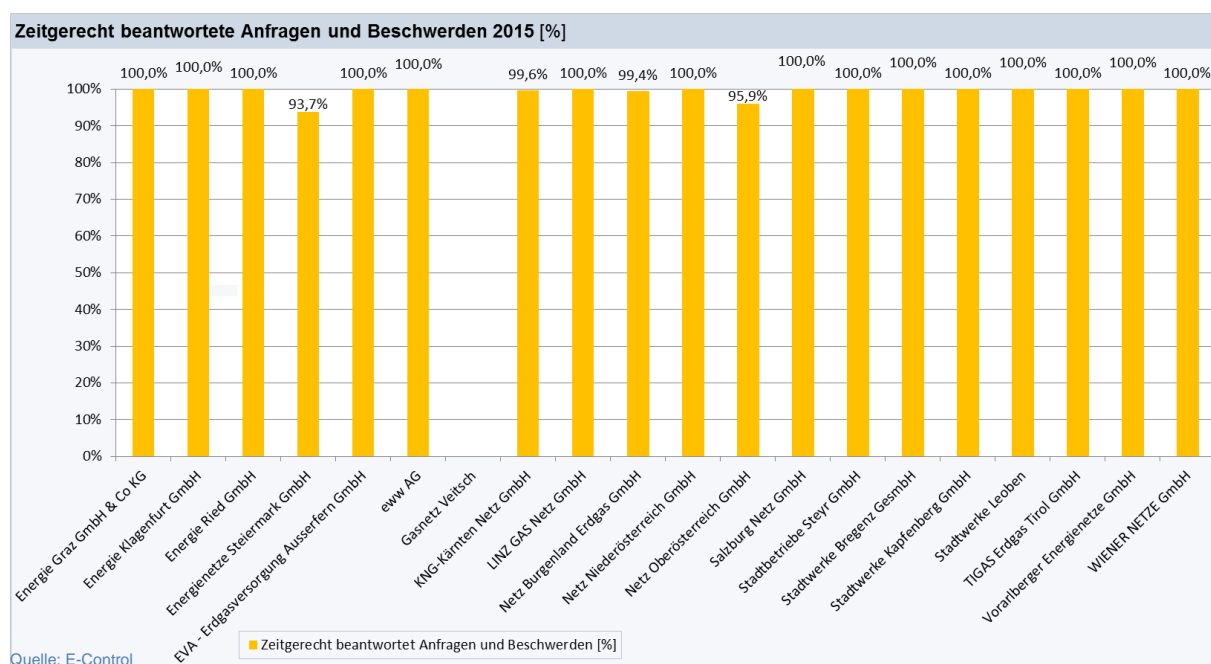


Abbildung 30: Zeitgerecht beantwortete Anfragen und Beschwerden 2015 [Erfüllungsgrad]

Der fehlende Wert bei Gasnetz Veitsch im Jahr 2015 resultiert daraus, dass gemäß der Meldung des Unternehmens im Jahr 2015 keine Anfragen und Beschwerden eingegangen wären. Auch im Vergleich mit den Vorjahren zeigt sich, dass die Beantwortung von Anfragen und Beschwerden entsprechend der Angabe der Netzbetreiber bei allen Unternehmen sehr rasch erfolge.

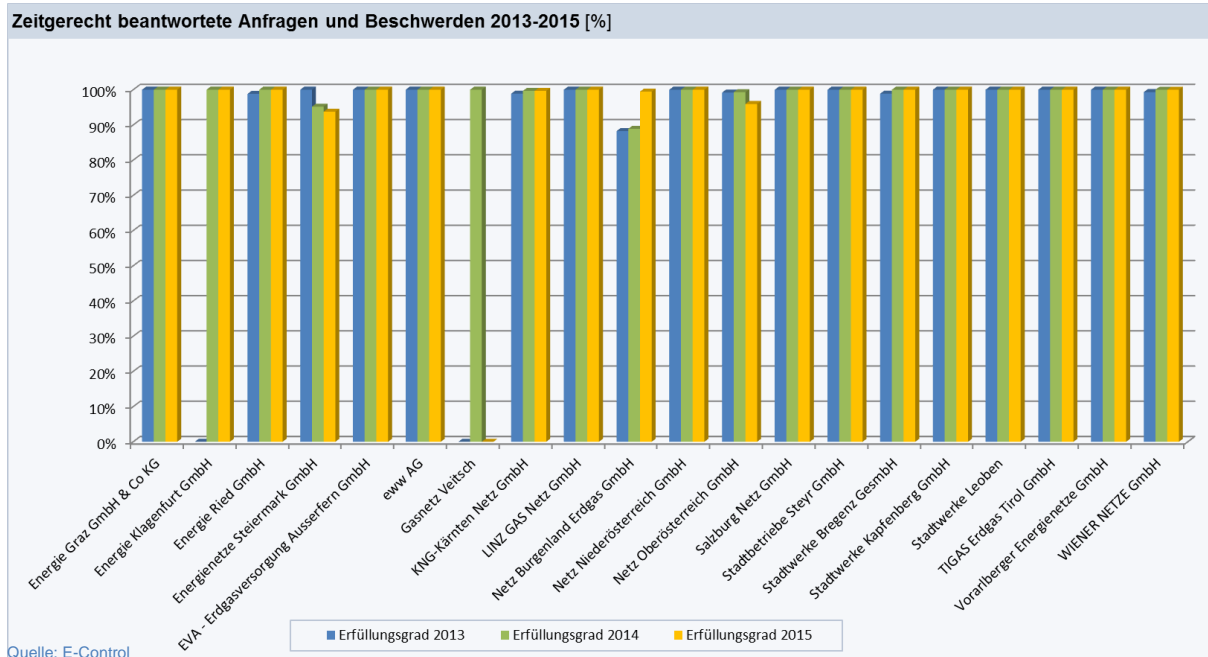


Abbildung 31: Entwicklung zeitgerecht beantworteter Anfragen und Beschwerden 2013 bis 2015 [Erfüllungsgrad]

## 2.4 Qualität der Netzdienstleistung - Zusammenfassung

Die Umstellung auf die neue Erhebungsmethode mittels Internetportal hat größtenteils problemlos funktioniert. So konnte auch die Anzahl der notwendigen Nacherfassungen im Anschluss an die Erhebung weiter reduziert werden.

Grundsätzlich kann für das Jahr 2015 festgehalten werden, dass sich die Netzbetreiber auf einem größtenteils sehr guten Niveau der Netzdienstleistungsqualität befinden. In manchen Bereichen konnte die Qualität gegenüber den Vorjahren auch 2015 noch weiter verbessert werden.

Im Rahmen der technischen Qualität wird unter anderem der SAIDI-Wert berechnet. Dieser stellt die durchschnittliche Dauer ungeplanter Versorgungsunterbrechungen je versorgtem Zählpunkt dar. Der SAIDI-Wert lag für Gesamt-Österreich im Jahr 2015 bei 1,80 Minuten pro Jahr. Dies bedeutet, dass im Jahr 2015 jeder Gaskunde in Österreich im Durchschnitt 1 Minute und 48 Sekunden kein Gas zur Verfügung hatte, was eine leichte Verschlechterung gegenüber 2014 darstellt. Hier lag der SAIDI-Wert bei 1,68 Minuten.

Bezüglich kommerzieller Qualität hat die vorliegende Erhebung Schwachpunkte im Bereich der fristgerechten Information von Netzbenutzern über bevorstehende Ablesetermine deutlich gemacht. So führen nach wie vor einige Netzbetreiber Zählerablesungen durch, ohne den Netzbenutzer, wie in der Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung gefordert, vorab darüber zu informieren.