



E-CONTROL

Monitoring Report

Qualität der Netzdienstleistung

für das Kalenderjahr 2016

September 2017

INHALTSANGABE

1.	EINLEITUNG UND RECHTLICHE GRUNDLAGE	7
2.	QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DIE NETZDIENSTLEISTUNG	9
2.1	Die „Technische Qualität“ der Netzdienstleistung	10
2.1.1	Störfälle und Versorgungsunterbrechungen	10
2.1.2	SAIDI, SAIFI, CAIDI	13
2.1.3	Sicherheit und Zuverlässigkeit des Netzbetriebs	16
2.2	Die „Kommerzielle Qualität“ der Netzdienstleistung	18
2.2.1	Netzzutritt	18
2.2.2	Netzzugang.....	23
2.2.3	Netzrechnungslegung	27
2.2.4	Abschaltungen und Wiederherstellungen des Netzzugangs.....	33
2.2.5	Ermittlung des Zählerstandes	36
2.2.6	Termineinhaltung	43
2.2.7	Kundeninformation und Beschwerdemanagement	45
2.3	Qualität der Netzdienstleistung - Zusammenfassung	47

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Fristgerecht gemeldete geplante Versorgungsunterbrechungen 2016 [Erfüllungsgrad]	11
Abbildung 2: Entwicklung 2013 bis 2016 fristgerecht gemeldeter geplanter Versorgungsunterbrechungen [Erfüllungsgrad]	12
Abbildung 3: Entwicklung 2013 bis 2016 fristgerecht gemeldeter geplanter Versorgungsunterbrechungen –Österreich gesamt [Erfüllungsgrad].....	12
Abbildung 4: Entwicklung von ungeplanter Unterbrechung betroffene Netzbenutzer mit Ursache im Verteilergesamt 2013 bis 2016 [Prozent]	14
Abbildung 5: Entwicklung SAIDI 2013 bis 2016 [Minuten].....	15
Abbildung 6: Entwicklung SAIFI 2013 bis 2016 [Anzahl].....	16
Abbildung 7: Entwicklung CAIDI 2013 bis 2015 [Minuten]	16
Abbildung 8: Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Netzzutritt und Kostenvoranschläge summiert 2016 [Tage]	19
Abbildung 9: Entwicklung 2013 bis 2016 der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer Netzzutritt und Kostenvoranschläge summiert [Tage].....	20
Abbildung 10: Übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson 2016 [Erfüllungsgrad]	21
Abbildung 11: Entwicklung übermittelter Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson 2013 bis 2016 [Erfüllungsgrad]	22
Abbildung 12: Entwicklung übermittelter Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson 2013 bis 2016 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad].....	22
Abbildung 13: Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson 2016 [Erfüllungsgrad]	24
Abbildung 14: Entwicklung hinsichtlich Vorschläge zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson 2013 bis 2016 [Erfüllungsgrad]	25
Abbildung 15: Entwicklung hinsichtlich Vorschläge zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson 2013 bis 2016 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad].....	25
Abbildung 16: Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils 2014 [Erfüllungsgrad]	26
Abbildung 17: Entwicklung hinsichtlich Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils 2014 bis 2015 [Erfüllungsgrad].....	27
Abbildung 18: Entwicklung hinsichtlich Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils 2014 bis 2016 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]	27

Abbildung 19: Zeitgerecht erstellte Rechnungskorrekturen 2016 [Erfüllungsgrad]	28
Abbildung 20: Entwicklung zeitgerecht erstellter Rechnungskorrekturen 2013 bis 2016 [Erfüllungsgrad]	29
Abbildung 21: Entwicklung zeitgerecht erstellter Rechnungskorrekturen 2013 bis 2016 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]	30
Abbildung 22: Zeitgerecht übermittelte Rechnungen 2016 [Erfüllungsgrad]	31
Abbildung 23: Entwicklung zeitgerecht übermittelter Rechnungen an Netzbenutzer 2014 bis 2016 [Erfüllungsgrad]	31
Abbildung 24: Entwicklung zeitgerecht übermittelte Rechnungen an Versorger 2014 bis 2016 [Erfüllungsgrad]	32
Abbildung 25: Entwicklung zeitgerecht übermittelte Rechnungen 2014 bis 2016 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]	32
Abbildung 26: Zeitgerecht wiederhergestellte Netzzugänge 2016 [Erfüllungsgrad]	33
Abbildung 27: Entwicklung zeitgerecht wiederhergestellter Netzzugänge 2013 bis 2016 [Erfüllungsgrad]	34
Abbildung 28: Entwicklung zeitgerecht wiederhergestellter Netzzugänge 2013 bis 2016 - Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]	34
Abbildung 29: Zeitgerecht erfolgte Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug 2016 [Erfüllungsgrad]	35
Abbildung 30: Entwicklung zeitgerecht erfolgter Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug 2013 bis 2016 [Erfüllungsgrad]	36
Abbildung 31: Entwicklung zeitgerecht erfolgter Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug 2013 bis 2016 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]	36
Abbildung 32: Zeitgerecht angekündigte Ablesung der Messeinrichtungen, für welche die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist 2016 [Erfüllungsgrad]	37
Abbildung 33: Entwicklung zeitgerecht angekündigter Ablesungen der Messeinrichtungen, für welche die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist 2014 bis 2016 [Erfüllungsgrad]	39
Abbildung 34: Entwicklung zeitgerecht angekündigter Ablesungen der Messeinrichtungen, für welche die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist 2014 bis 2016 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]	40
Abbildung 35: Umgehende Information nach unangekündigter Ablesung in Abwesenheit des Netzbenutzers 2016 [Erfüllungsgrad]	41
Abbildung 36: Entwicklung hinsichtlich umgehender Information nach unangekündigter Ablesung in Abwesenheit des Netzbenutzers 2014 [Erfüllungsgrad]	42

Abbildung 37: Entwicklung hinsichtlich umgehender Information nach unangekündigter
Ablesung in Abwesenheit des Netzbenutzers 2014-2016 – Österreich gesamt
[Erfüllungsgrad]42

Abbildung 38: Einhaltung des 2-stündigen Zeitfensters 2016 [Erfüllungsgrad].....43

Abbildung 39: Entwicklung der Einhaltung des 2-stündigen Zeitfensters 2013 bis 2016
[Erfüllungsgrad]44

Abbildung 40: Entwicklung der Einhaltung des 2-stündigen Zeitfensters 2013 bis 2016 –
Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]44

Abbildung 41: Zeitgerecht beantwortete Anfragen und Beschwerden 2016 [Erfüllungsgrad]
.....45

Abbildung 42: Entwicklung zeitgerecht beantworteter Anfragen und Beschwerden 2013 bis
2016 [Erfüllungsgrad]46

Abbildung 43: Entwicklung zeitgerecht beantworteter Anfragen und Beschwerden 2013 bis
2016 - Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]46

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 in den Vorjahren wurde der Erhebungsbogen für das Jahr 2016 basierend auf der Novelle 2013 zur Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung erstellt und im März 2016 den österreichischen Gasnetzbetreibern zur Meldung ihrer Daten zugänglich gemacht. Der für diesen Monitoring Report zugrundeliegende Erhebungszeitraum ist das Jahr 2016.

Auch für das Jahr 2016 wurden die Erhebungen zur kommerziellen Qualität sowie zu Ausfall- und Störungsdaten über ein Internetportal auf der Homepage der Regulierungsbehörde durchgeführt. Dabei sollte eine effiziente Datenerfassung erreicht und der Benutzer schon bei der Eingabe auf fehlende Angaben und etwaige Tippfehler hingewiesen werden. Zusätzlich sollte durch eine einheitliche Art der Datenerhebung für Gas und Strom Missverständnisse hinsichtlich der zu liefernden Daten hintangehalten werden.

Zusätzlich wurde wieder besonderes Augenmerk darauf gelegt, das gleiche Verständnis zur jeweiligen Fragestellung bei jedem Netzbetreiber zu erreichen, um miteinander vergleichbare Daten zu erhalten. Dies erfolgte zum einen durch erläuternde Informationen auf der Homepage der E-Control, zum anderen aber auch durch zahlreiche Telefonate während der Erhebungs- und Analysephasen. Basierend auf den Werten aus der Vergangenheit wurden Netzbetreiber auch bei gravierend abweichenden Daten, hierüber per Email und auch telefonisch informiert sowie die Möglichkeit zur Korrektur gegeben.

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 von 2013 bis 2016 gezeigt, um die Entwicklung für Gesamt-Österreich, als auch für jeden Netzbetreiber separat ablesen zu können.

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 Die „Technische Qualität“ der Netzdienstleistung

Zwecks 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.

2.1.1 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 im Jahr 2016 fristgerecht (d.h. mindestens fünf Tage vor Beginn der Unterbrechung) dem Netzbenutzer bekanntgegeben wurden. 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.

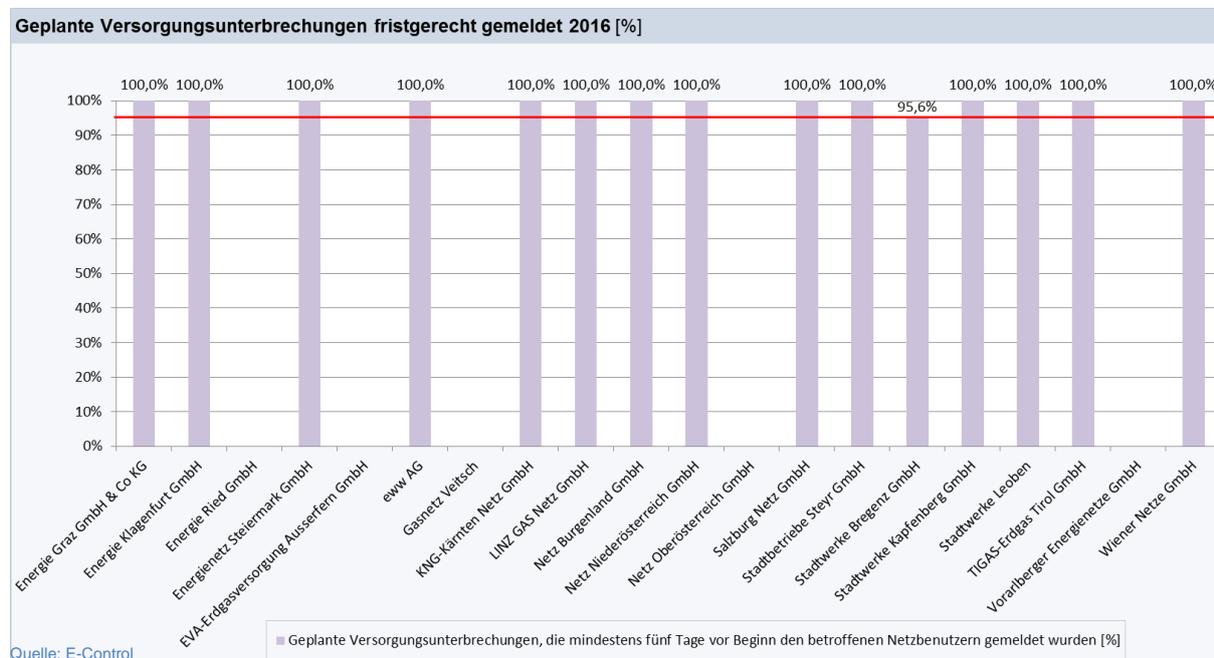


Abbildung 1: Fristgerecht gemeldete geplante Versorgungsunterbrechungen 2016 [Erfüllungsgrad]

Unternehmen, bei denen kein Prozentwert angegeben ist, hatten im Erhebungsbogen angeführt, dass in ihrem Netzgebiet während des Betrachtungszeitraumes keine geplanten Versorgungsunterbrechungen aufgetreten wären. Dies wurde zum Teil damit begründet, dass mit der Installation von Umgehungsleitungen und Provisorien eine Zwischenversorgung sichergestellt worden sei. Die übrigen Netzbetreiber haben entsprechend ihrer Angaben alle die geforderten 95% Einhaltung des Qualitätsstandards geschafft.

Wie in Abbildung 2 ersichtlich, gab es gegenüber den Vorjahren keine signifikanten Verschlechterungen hinsichtlich fristgerecht übermittelter Information zu geplanten Versorgungsunterbrechungen durch die Netzbetreiber.

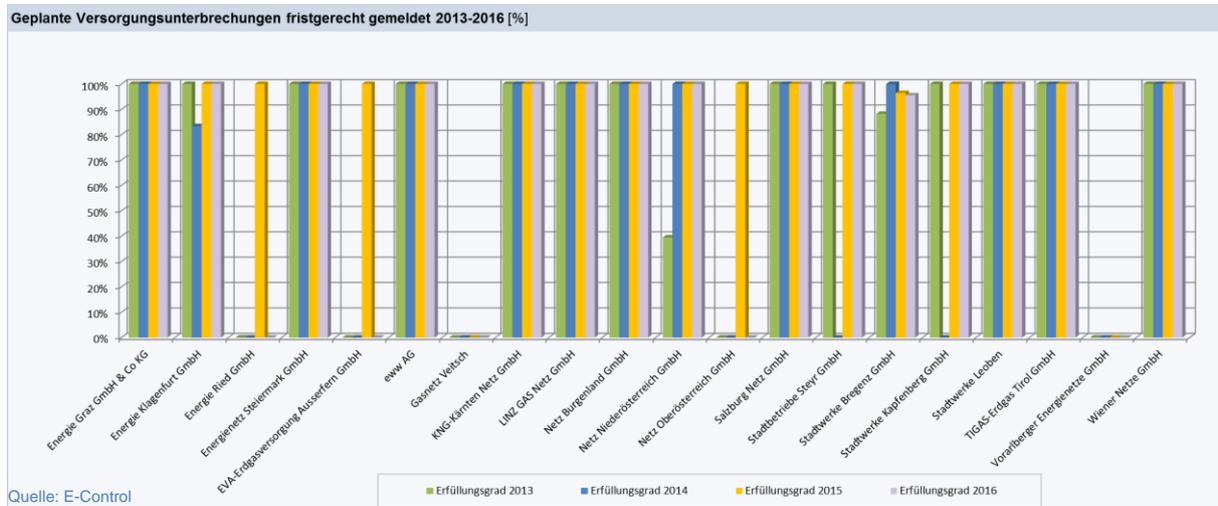


Abbildung 2: Entwicklung 2013 bis 2016 fristgerecht gemeldeter geplanter Versorgungsunterbrechungen [Erfüllungsgrad]

Abbildung 3 zeigt die Entwicklung für Gesamt-Österreich zwischen 2013 und 2016. Hieraus ist ersichtlich, dass der Erfüllungsgrad seit 2014 durchgängig sehr hoch bei 99,9% liegt.

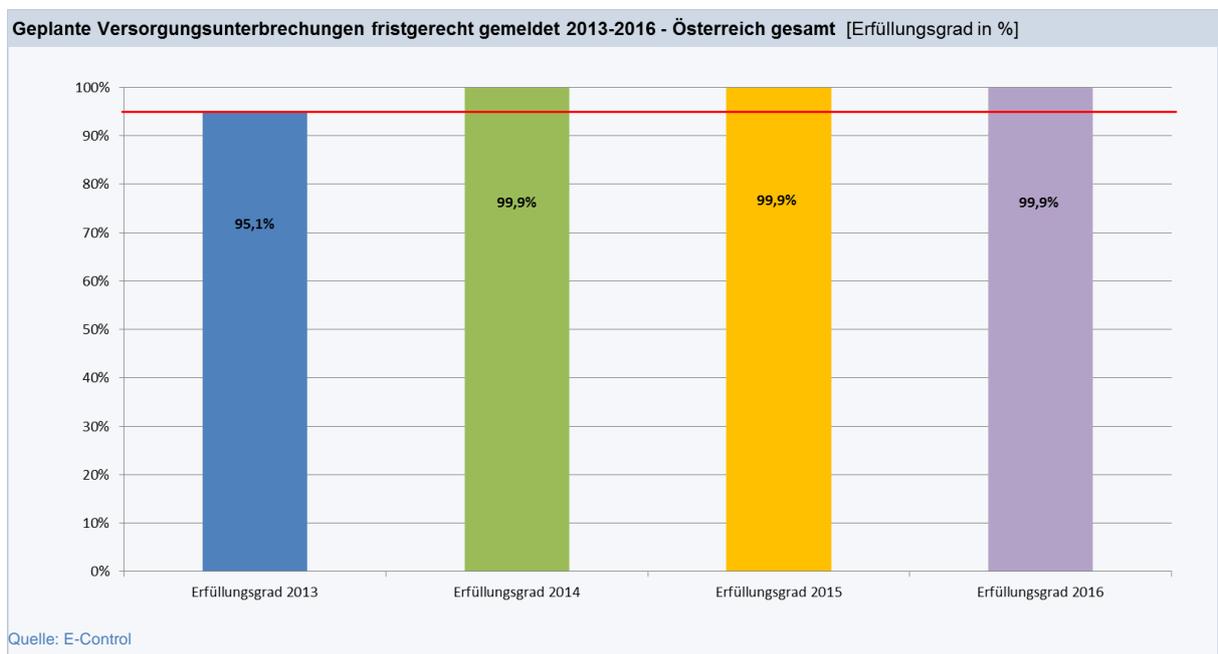


Abbildung 3: Entwicklung 2013 bis 2016 fristgerecht gemeldeter geplanter Versorgungsunterbrechungen – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

2.1.2 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

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. 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 werden.

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 Pipeline-gestützte Gasversorgung haben als beispielsweise auf die Freilandleitungen bei Strom.

Abbildung 4 stellt die von ungeplanten Unterbrechungen betroffenen Netzbenutzer mit Ursache der Unterbrechung im Verteilergesamtheit in Relation zur Gesamtanzahl der Zählpunkte je Netzbetreiber dar. Für Österreich zeigt sich hier ein rückläufiger Trend. So waren im Jahr 2016 0,35% der Netzbenutzer von einer ungeplanten Unterbrechung im Verteilergesamtheit be-

barer Nachbarstaaten. So lag z.B. der durchschnittliche SAIDI für Gas in den Jahren 2006 bis 2016 in Deutschland bei rund 1,71 Minuten pro Jahr¹.

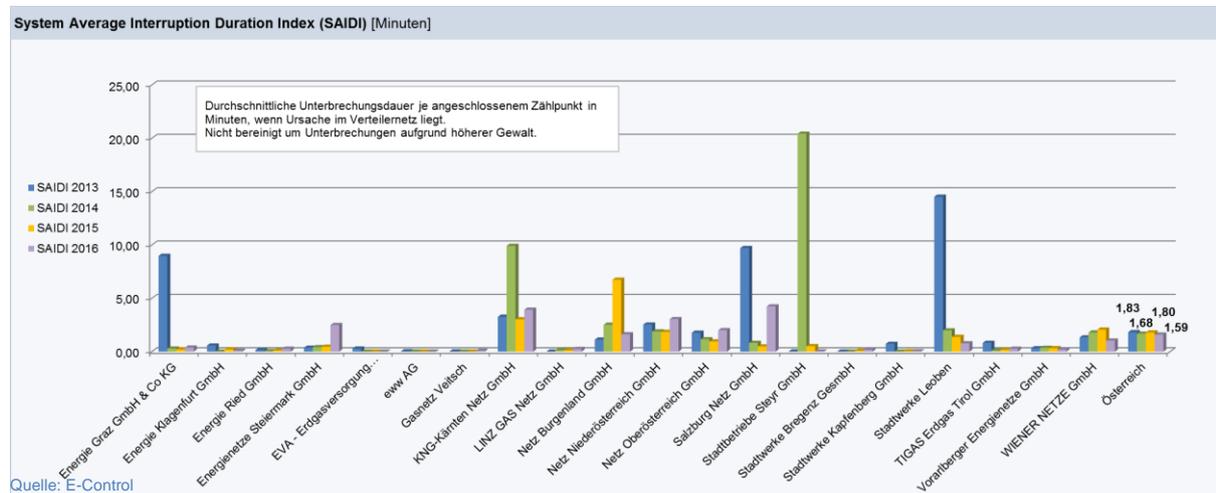
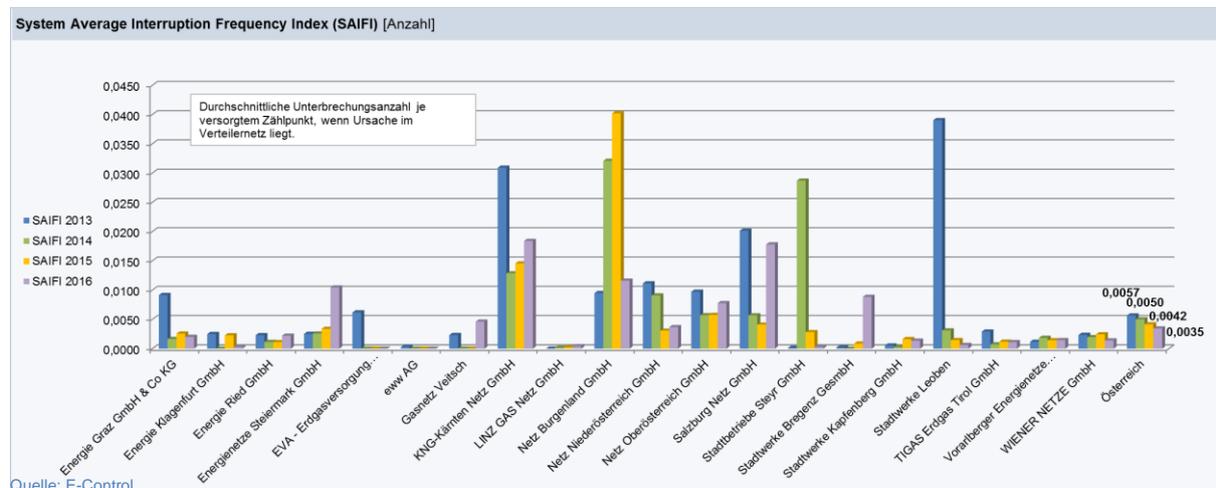


Abbildung 5: Entwicklung SAIDI 2013 bis 2016 [Minuten]

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. Für Österreich gesamt zeigt sich ein positiver Trend. So hat sich die durchschnittliche Unterbrechungsanzahl je versorgtem Zählpunkt im Jahr 2016 gegenüber 2013 von 0,0057 auf 0,0035 Fälle verringert, was einer Verbesserung gegenüber 2013 um 39% entspricht.



¹ Quelle: Bundesnetzagentur; https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/ElektrizitaetundGas/Unternehmen_Institutionen/Versorgungssicherheit/Versorgungsunterbrechungen/Auswertung_Gas/Versorgungsunterbr_Gas_node.html; 07.08.2017

Abbildung 6: Entwicklung SAIFI 2013 bis 2016 [Anzahl]

CAIDI stellt die durchschnittliche Unterbrechungsdauer je betroffenem Netzbenutzer dar. Daraus resultiert, dass bereits bei wenigen Fällen von höheren Werten bei der Unterbrechungsdauer, diese nicht mit einer großen Anzahl an betroffenen Kunden kompensiert werden können. Auf diese Weise kann sich insbesondere bei kleineren Netzbetreibern ein vergleichsweise hoher CAIDI-Wert ergeben. Wie in den vorangegangenen Abbildungen ersichtlich, hat sich die Anzahl der von ungeplanten Versorgungsunterbrechungen betroffenen Kunden deutlich reduziert, der SAIDI-Wert ist hingegen nur vergleichsweise leicht gesunken. Dies führt dazu, dass der CAIDI-Wert für Österreich auf 460 Minuten durchschnittliche Versorgungsunterbrechung je betroffenem Netzbenutzer gestiegen ist.

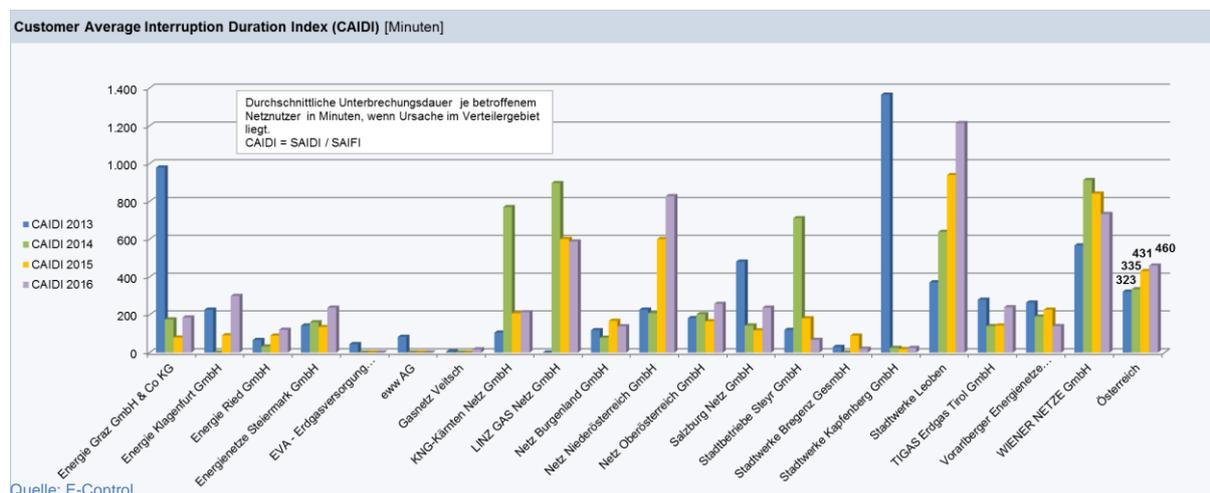


Abbildung 7: Entwicklung CAIDI 2013 bis 2015 [Minuten]

Zusammenfassend ist zu sagen, dass die durchschnittliche Dauer ungeplanter Versorgungsunterbrechungen je versorgtem Zählpunkt mit Ursache im Verteilernetz (SAIDI) im Jahr 2016 mit 1,59 Minuten den niedrigsten Wert seit 2013 aufweist. Noch deutlicher fiel die durchschnittliche Unterbrechungsanzahl je versorgtem Zählpunkt aus. Diese sank gegenüber 2013 um rund 39%. Die durchschnittliche Unterbrechungsdauer ungeplanter Versorgungsunterbrechungen mit Ursache im Verteilernetz je betroffenem Netzbenutzer (CAIDI) ist jedoch ebenso deutlich von 323 Minuten im Jahr 2013 auf 460 Minuten im Jahr 2016 gestiegen.

2.1.3 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.

Abgesehen von Energie Klagenfurt GmbH sind alle Unternehmen dieser Verpflichtung nachgekommen. Als Zertifizierungsstelle wurde in erster Linie ÖVGW gewählt, welche die Zertifizierung gemäß Qualitätsstandard QS-GNB200 durchführte. Zwei Unternehmen legten ISO9001-Zertifikate vor. Diese wurden ausgestellt durch die Zertifizierungsstellen TÜV AUSTRIA CERT GmbH sowie Quality Austria Trainings-, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH. Ein Unternehmen wählte einen externen Berater, der die Prüfung gemäß dem ÖVGW-Qualitätsstandard QS-GNB200 durchführte. Energie Klagenfurt GmbH konnte abermals nicht belegen, die Regeln der Technik zur Sicherstellung eines sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetriebes iSd § 133 iVm § 7 Z 53 GWG 2011 einzuhalten. Da diese Verpflichtung bereits seit Einführung der Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung im Mai 2012 bekannt ist, wurde aus Sicht der Regulierungsbehörde ausreichend Zeit eingeräumt, die notwendigen Vorkehrungen für eine Zertifizierung zu treffen.

2.2 Die „Kommerzielle Qualität“ der Netzdienstleistung

Im Rahmen der kommerziellen Qualität werden in erster Linie Dienstleistungen der Netzbetreiber gegenüber ihren Kunden betrachtet, wie z.B. die Einhaltung vorgegebener Fristen in der Kommunikation mit Netzkunden. In den folgenden Kapiteln werden die Ergebnisse der Erhebung zu

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

graphisch dargestellt und erläutert.

2.2.1 Netzzutritt

Hinsichtlich 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 machen, in wie vielen die Bearbeitungsdauer über 14 Tagen lag. Weiters sollte die Anzahl der Fälle angegeben werden, in denen Netzbetreiber 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. Einige Netzbetreiber haben in der Vergangenheit darauf hingewiesen, dass die einlangenden Netzzutrittsanträge in den seltensten Fällen vollständig seien und daher die angegebenen Werte im Erhebungsbogen entsprechend gering ausfielen. Hierbei gilt anzumerken, dass die Einschränkung auf „vollständige“

Anträge insbesondere dafür dient, einen Zeitpunkt für den Start der vierzehn tägigen Frist zu Beantwortung des Antrages festzulegen. Sollten daher die Angaben des Antragstellers für die Beantwortung durch den Verteilernetzbetreiber nicht ausreichen, so hat dieser gem. § 4 Abs 3 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 die benötigten weiteren Angaben umgehend vom Netzbenutzer anzufordern. Auf diesem Wege sollten in weiterer Folge alle eingelangten Anträge auf Netzzutritt durch den Netzbetreiber zur Vollständigkeit gebracht werden.

Wie in den nachfolgenden beiden Abbildungen ersichtlich, hat es im Jahr 2016 gemäß den Angaben der Verteilernetzbetreiber keine Anträge auf Netzzutritt auf der Netzebene 2 gegeben.

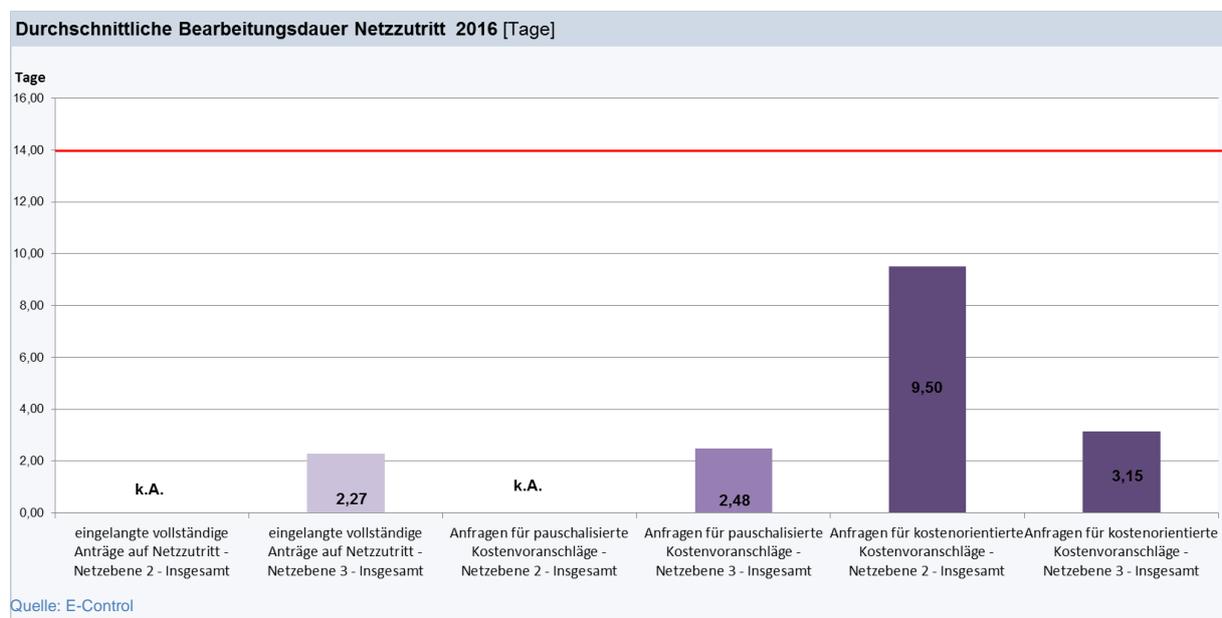


Abbildung 8: Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Netzzutritt und Kostenvorschläge summiert 2016 [Tage]

Auf Netzebene 3 blieb die durchschnittliche Bearbeitungsdauer für eingelangte Anträge auf Netzzutritt gegenüber dem Vorjahr stabil bei 2,27 Tagen je Antrag.

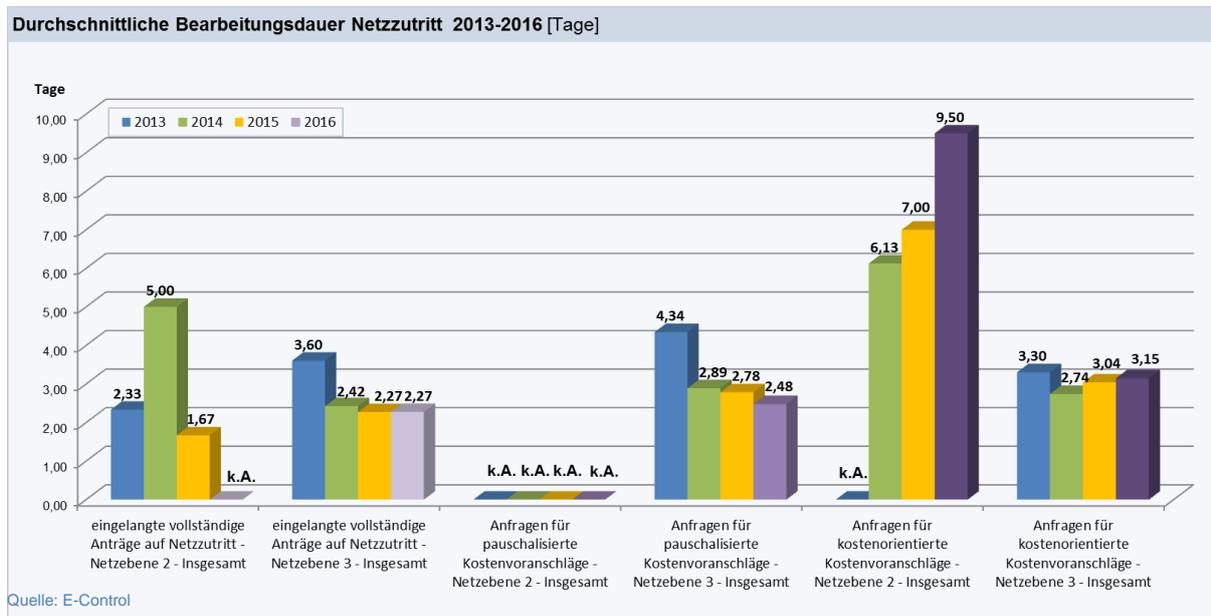


Abbildung 9: Entwicklung 2013 bis 2016 der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer Netzzutritt und Kostenvoranschläge summiert [Tage]

Hinsichtlich pauschalisierter und kostenorientierter Kostenvoranschläge 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 aufwandsorientiert zu verrechnen, wobei der Verteilernetzbetreiber eine Pauschalierung für vergleichbare Netzbenutzer einer Netzebene vorsehen kann. In Abbildung 9 wird unter anderem die Entwicklung dieser Kennzahlen von 2013 bis 2016 dargestellt. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer kostenorientierter Kostenvoranschläge für Gesamt-Österreich zeigt eine deutliche Steigerung gegenüber dem Vorjahr auf 9,5 Tage, liegt aber weiterhin unter den maximal vorgegebenen vierzehn Tagen. Ebenso gab es auch eine leichte Verschlechterung bei den kostenorientierten Kostenvoranschlägen von 3,04 auf 3,15 Tage. Die Bearbeitungsdauer für pauschalisierte Kostenvoranschläge verbesserte sich hingegen gegenüber den Vorjahren auf 2,48 Tage.

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. 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. Abbildung 10 zeigt den jeweiligen Erfüllungsgrad im Jahr 2016. Alle Netzbetreiber konnten entsprechend ihren Angaben die geforderte Kennzahl erfüllen.

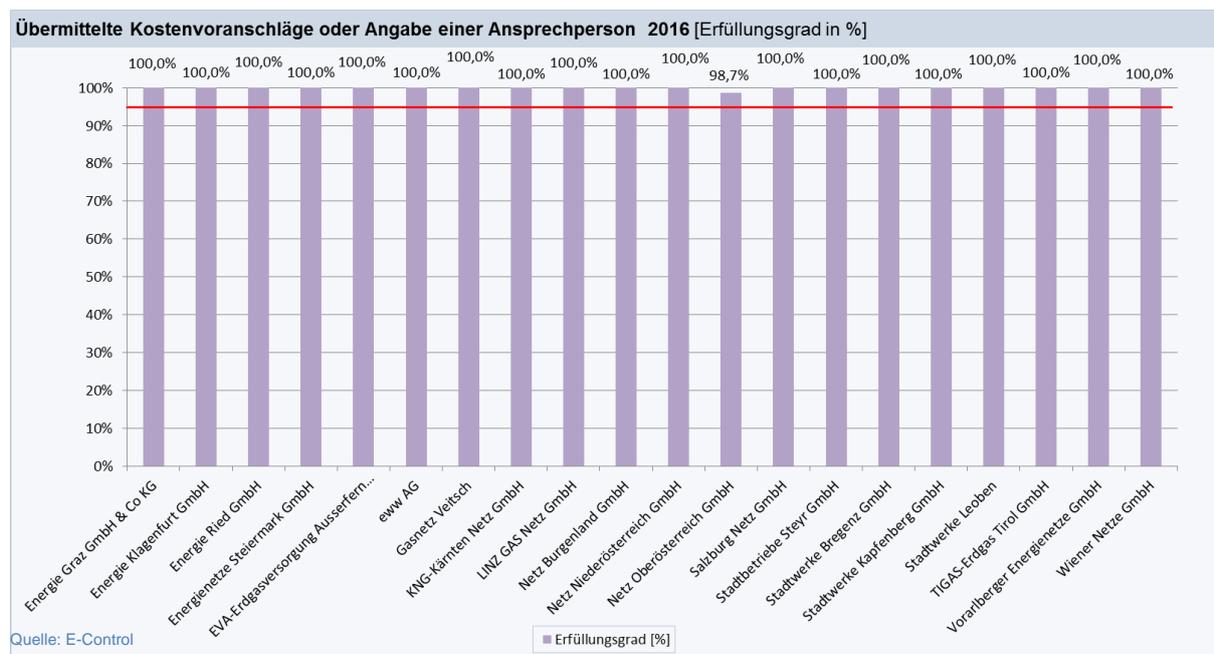


Abbildung 10: Übermittelte Kostenvorschläge oder Angabe einer Ansprechperson 2016 [Erfüllungsgrad]

Wie in Abbildung 11 ersichtlich, konnten Unternehmen, die in den Vorjahren schlechtere Werte zeigten, diese verbessern. Zu erwähnen ist auch, dass von Gasnetz Veitsch lt. deren Angaben keine Kostenvorschläge in den Jahren 2013 bis 2015 übermittelt worden seien.

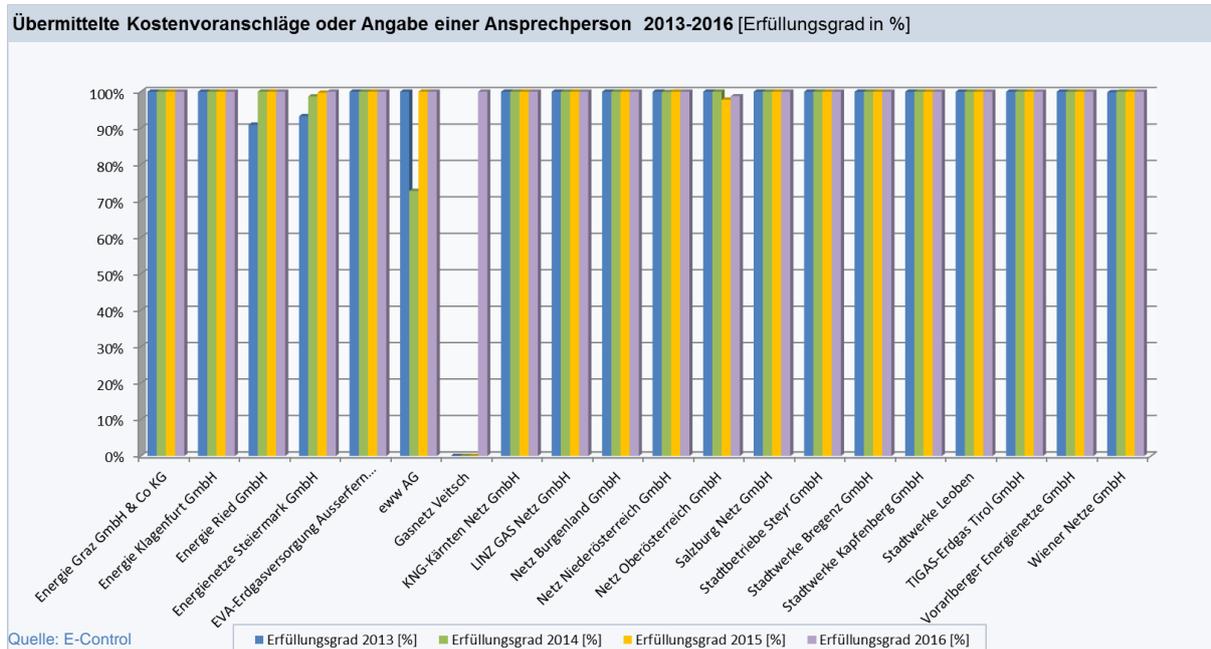


Abbildung 11: Entwicklung übermittelter Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson 2013 bis 2016 [Erfüllungsgrad]

Die Entwicklung der Kennzahl zu fristgerecht übermittelten Kostenvoranschlägen für Gesamt-Österreich zeigt einen stabilen Verlauf bei über 99% Erfüllungsgrad.

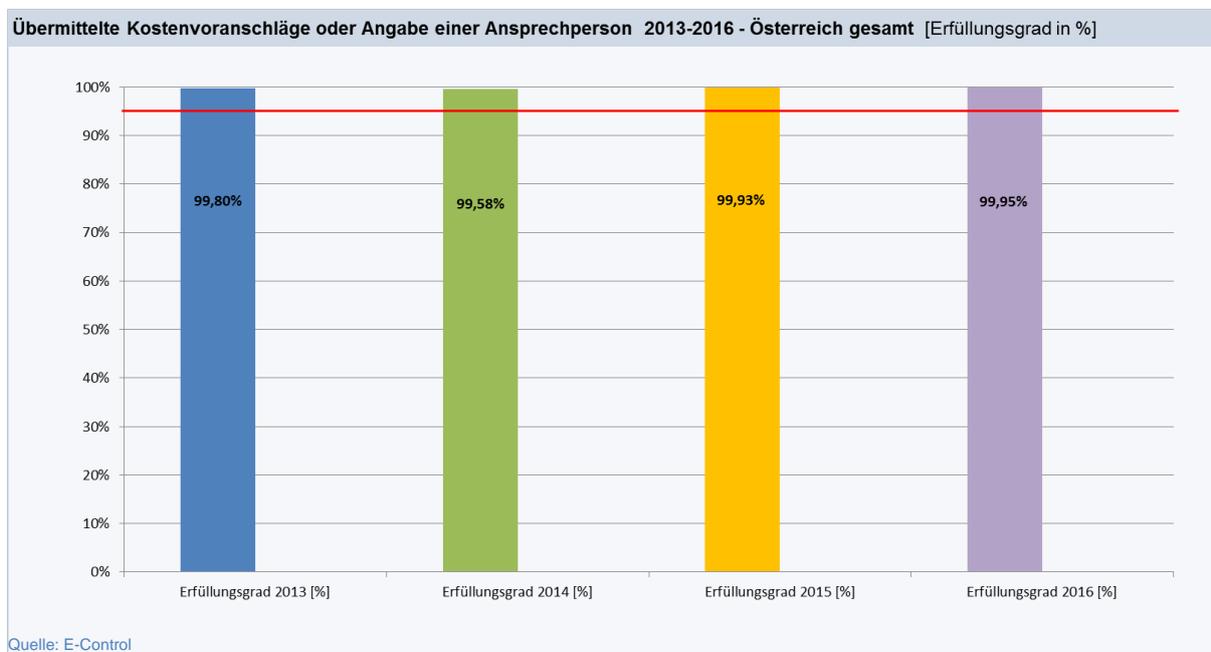


Abbildung 12: Entwicklung übermittelter Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson 2013 bis 2016 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

2.2.2 Netzzugang

Zum Thema Netzzugang wurden sowohl Anzahl und durchschnittliche Bearbeitungsdauer für Anträge auf Netzzugang, als auch der fristgerechte Einbau von Balgengas- und Lastprofilzählern abgefragt. Unter Bearbeitungsdauer ist die Reaktionszeit zu verstehen, die der jeweilige Verteilernetzbetreiber benötigt, um auf einen Antrag eines potenziellen Netzkunden zu antworten. In Bezug auf die Netzanschlüsse soll zwischen aktiven, inaktiven und neuen Anschlüssen unterschieden werden. 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 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 13 werden die Erfüllungsgrade je Netzbetreiber im Jahr 2016 abgebildet. 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. In der Vergangenheit hatten einige Netzbetreiber angemerkt, dass die eingelangten Netzzugangsanträge häufig nicht vollständig wären und daher die im Erhebungsbogen angegebenen, absoluten Werte entsprechend gering ausfallen würden. Hierfür sieht jedoch § 5 Abs 2 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 vor, dass, sollten die Angaben des Netzzugangsberechtigten für die Beantwortung durch den Verteilernetzbetreiber nicht ausreichen, dieser die benötigten weiteren Angaben umgehend vom Netzzugangsberechtigten anzufordern hätte. Auf diese Weise sollten alle eingelangten Anträge auf Netzzugang durch den Netzbetreiber zur Vollständigkeit gebracht werden.

Netz Oberösterreich gab als einziges Unternehmen an, dass keine konkreten Vorschläge zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson übermittelt worden seien. Diese Angabe wird damit begründet, dass keine gesonderte Kontaktaufnahme mit dem Kunden erforderlich gewesen wäre, bzw. die Herstellung des Netzzugangs zum bekanntgegebenen Datum oder in entsprechender Abstimmung erfolgt sei. Hier gilt anzumerken, dass auch die Abstimmung mit dem Netzkunden als Bearbeitung des Netzzugangsantrags zu sehen sei

und daher auch diesbezüglich innerhalb der vierzehn-tägigen Frist eine Rückmeldung an den Kunden erfolgen müsse.

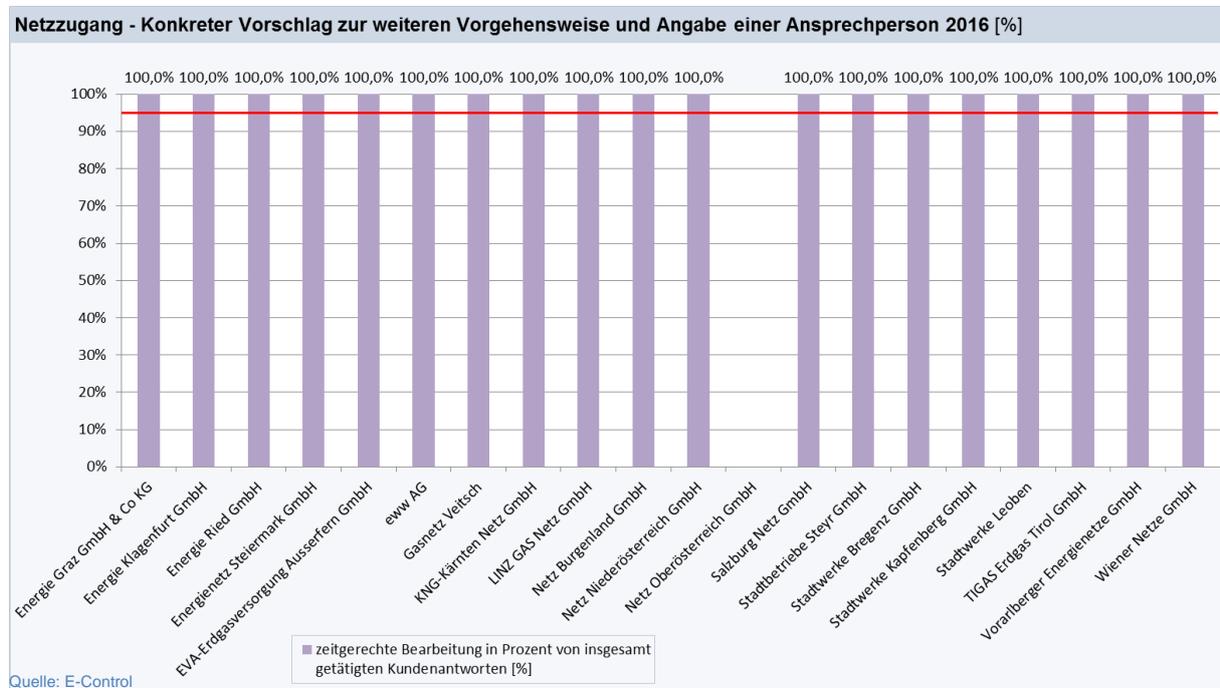


Abbildung 13: Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson 2016 [Erfüllungsgrad]

Die Entwicklung der Erfüllungsgrade von 2013 bis 2016 zeigt sowohl je Netzbetreiber als auch für Gesamt-Österreich einen sehr hohen Standard von fast immer 100%.

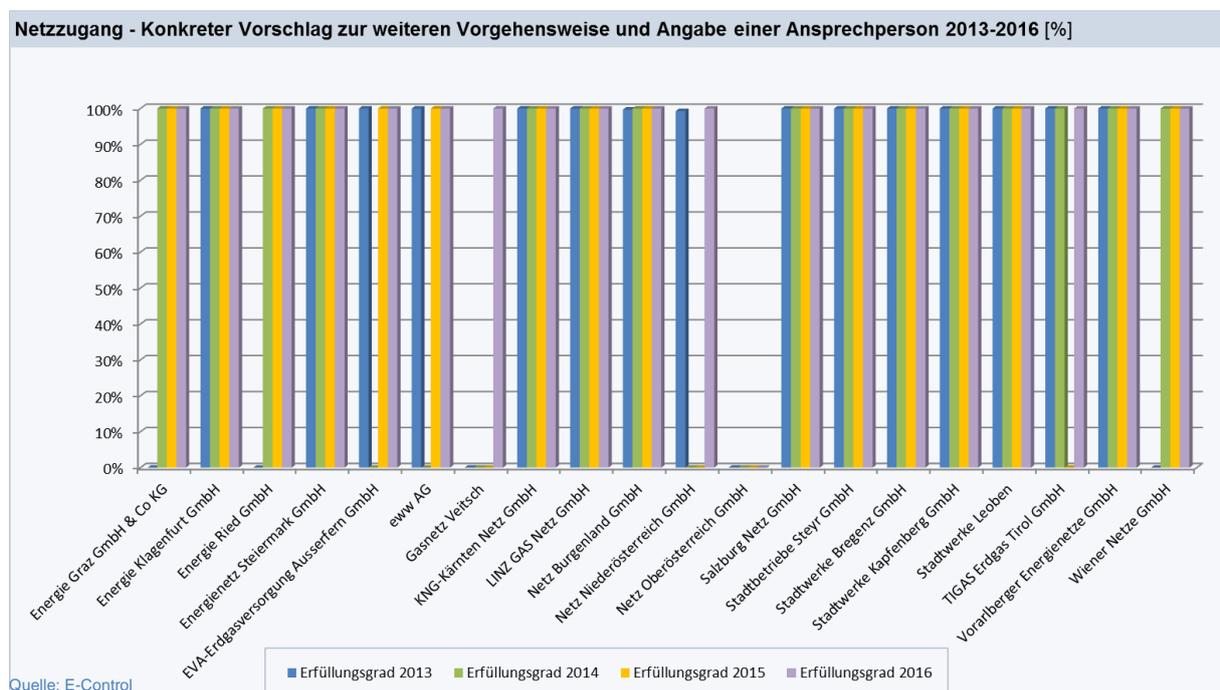


Abbildung 14: Entwicklung hinsichtlich Vorschläge zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson 2013 bis 2016 [Erfüllungsgrad]

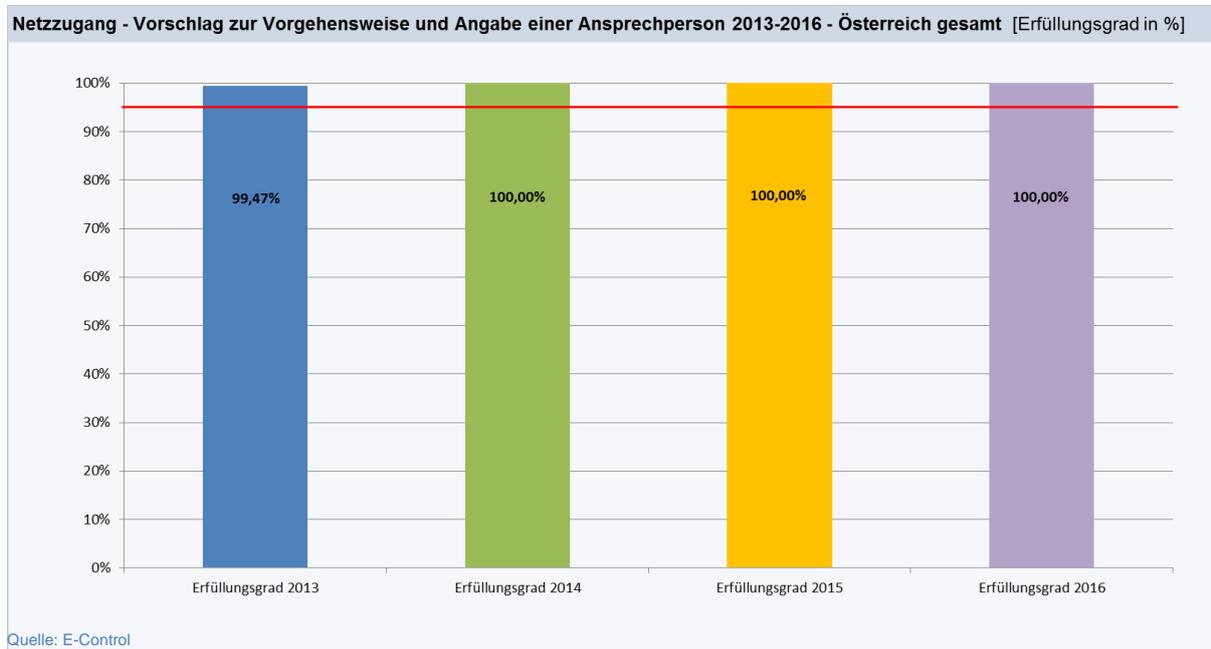


Abbildung 15: Entwicklung hinsichtlich Vorschläge zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson 2013 bis 2016 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

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).

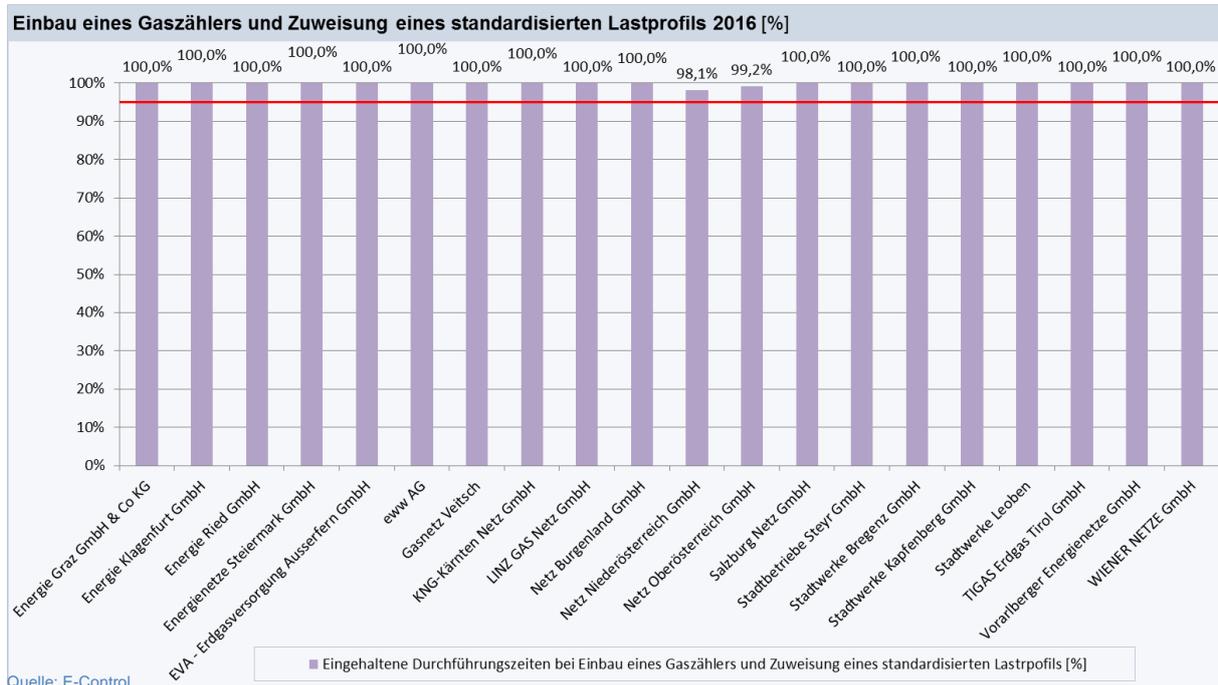


Abbildung 16: Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils 2014 [Erfüllungsgrad]

In Abbildung 16 ist dargestellt, inwieweit im Jahr 2016 der Einbau von Gaszählern innerhalb der jeweils vorgegebenen Fristen erfolgt ist. Basierend auf den von den Netzbetreibern gemeldeten Daten ist der Erfüllungsgrad durchgängig sehr hoch und liegt bei allen über dem Grenzwert von 95%. Abbildung 17 und Abbildung 18 zeigen wiederum die Entwicklung der Erfüllungsgrade von 2014 bis 2016 sowohl je Netzbetreiber, als auch für Österreich gesamt. Wie in diesen Graphiken ersichtlich, war der Erfüllungsgrad auch bereits in den Vorjahren sehr hoch und hält sich stabil bei über 99%.

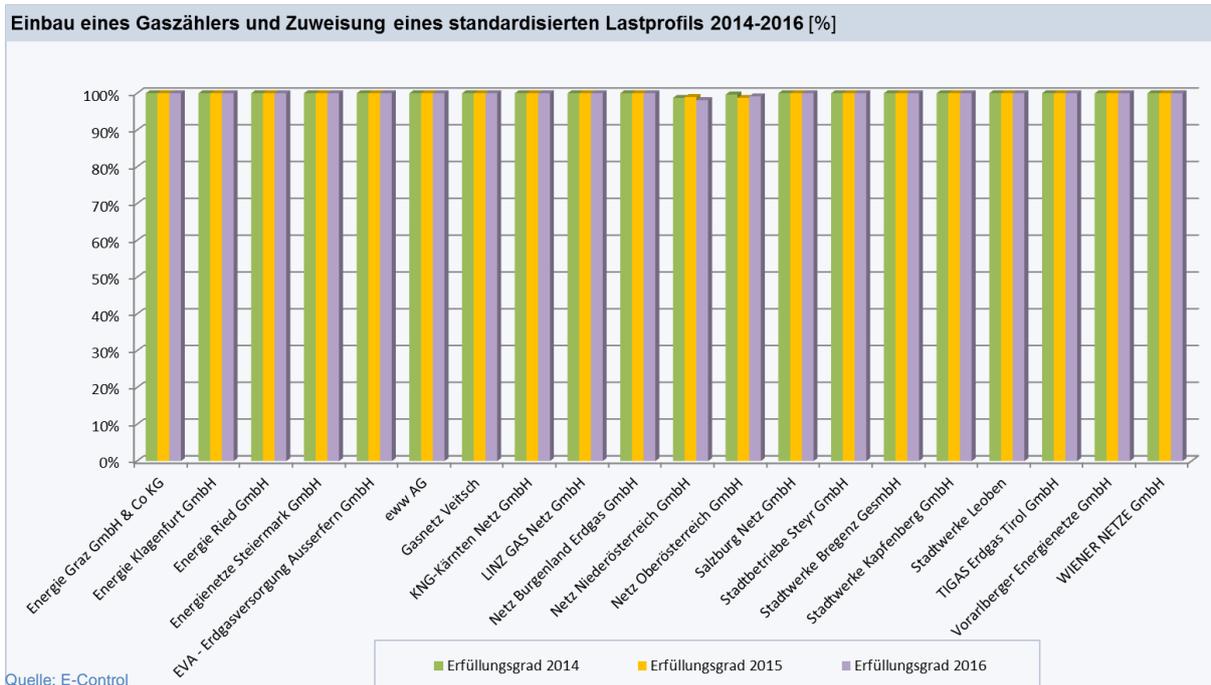


Abbildung 17: Entwicklung hinsichtlich Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils 2014 bis 2015 [Erfüllungsgrad]

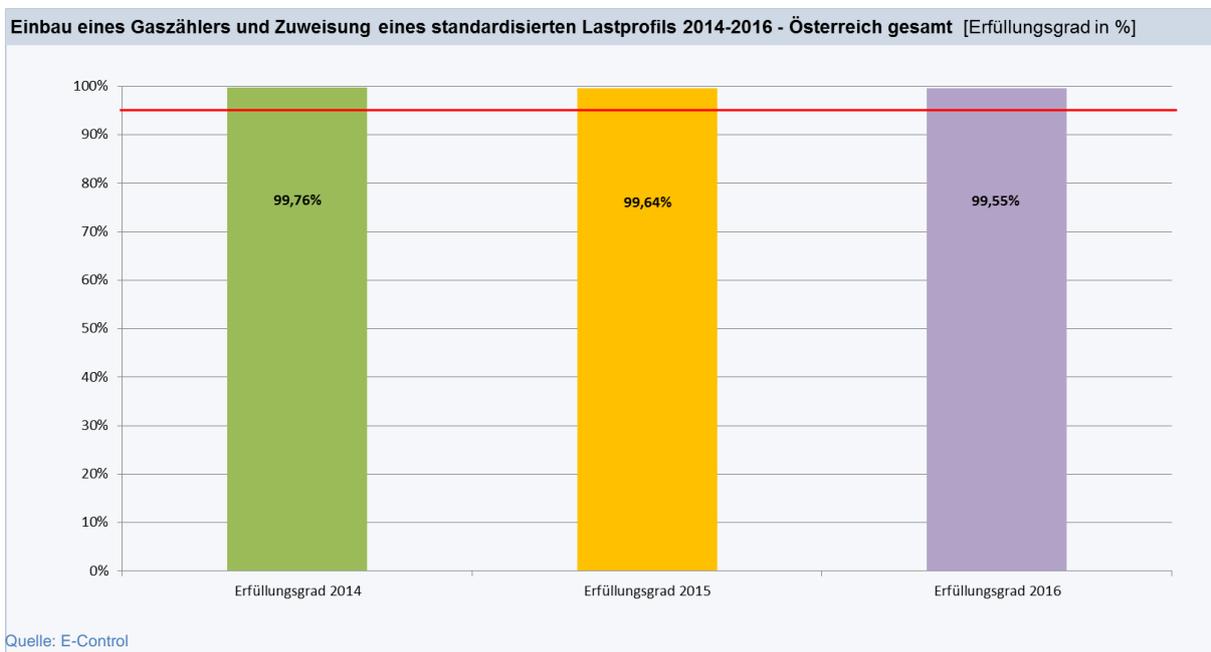


Abbildung 18: Entwicklung hinsichtlich Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils 2014 bis 2016 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

2.2.3 Netzrechnungslegung

Zum Zwecke des Monitorings der Netzrechnungslegung wurde die Gesamtanzahl, sowie die Anzahl nicht fristgerechter Übermittlungen zu folgenden Punkten erhoben:

- Korrekturen von Netzrechnungen,
- gelegte Rechnungen insgesamt, gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses sowie gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel jeweils 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 übermitteln werden müssen, sofern dem Verteilernetzbetreiber alle für die Durchführung der Rechnungskorrektur erforderlichen Informationen vorliegen.

Der in Abbildung 19 dargestellte Erfüllungsgrad bei Netzrechnungskorrekturen resultiert vorwiegend auf Berichtigungen des Rechnungsbetrages sowie auf Basis formaler Rechnungsänderungen (z.B. Name, Anschrift, etc.). Das Ziel von mindestens 95% Erfüllung des Standards wird von den meisten Netzbetreibern erreicht. Deutlich unter diesem Wert liegen die Unternehmen Salzburg Netz GmbH mit 86,1% sowie Energie Klagenfurt GmbH mit 55,7% Erfüllungsgrad. Den extrem schlechten Wert der Netzdienstleistungsqualität bei Energie Klagenfurt GmbH versucht das Unternehmen mit jahrelanger Neustrukturierung und Personal-mangel zu erklären.

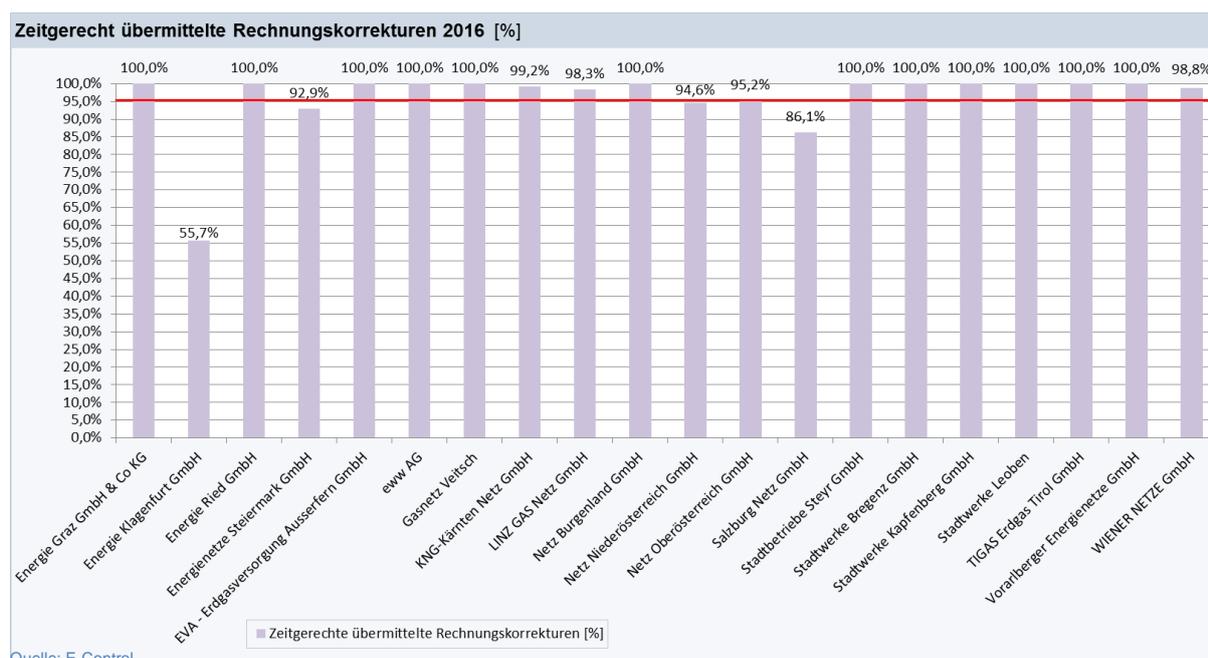


Abbildung 19: Zeitgerecht erstellte Rechnungskorrekturen 2016 [Erfüllungsgrad]

Auch die Entwicklung der Netzdienstleistungsqualität in puncto Rechnungskorrekturen seit dem Jahr 2013 macht deutlich, dass Energie Klagenfurt GmbH auch in der Vergangenheit bereits große Probleme bei der Erfüllung des geforderten Versorgungsstandards hatte. Ebenso ist auch Salzburg Netz GmbH gefordert den Erfüllungsgrad bei fristgerecht übermittelten Netzrechnungskorrekturen zu verbessern.

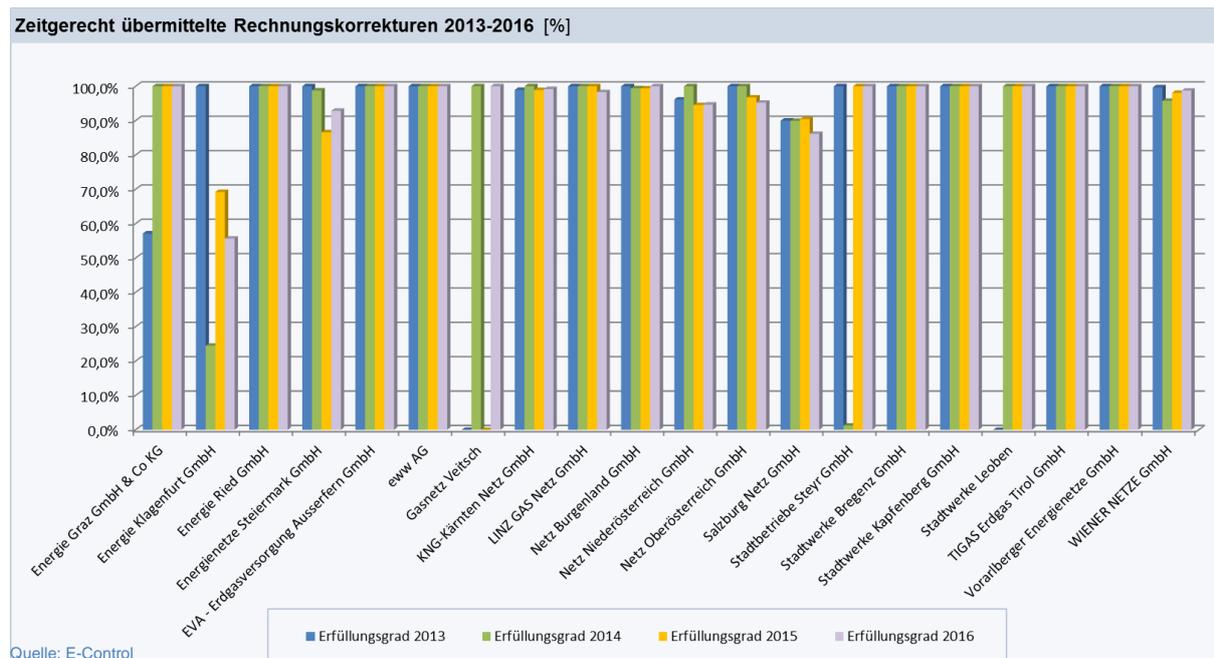


Abbildung 20: Entwicklung zeitgerecht erstellter Rechnungskorrekturen 2013 bis 2016 [Erfüllungsgrad]

Wie in Abbildung 21 dargestellt, ergibt sich für Gesamt-Österreich auch 2016 mit 97,5% Erfüllungsgard ein Wert von über 95%.

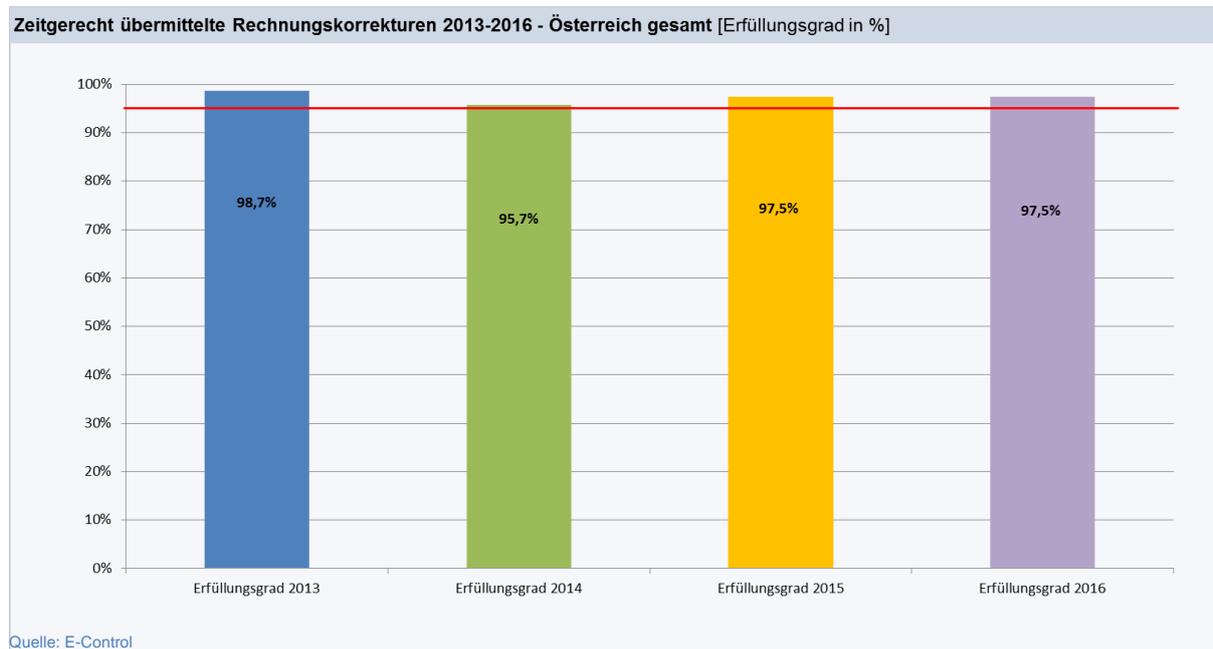


Abbildung 21: Entwicklung zeitgerecht erstellter Rechnungskorrekturen 2013 bis 2016 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

Gemäß § 6 Abs 1 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 hat der Verteilernetzbetreiber die Fristen gem. § 16 Abs 1 Gas-Systemnutzungsentgelte-Verordnung einzuhalten. Diese 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 22 zeigt die zeitgerecht übermittelten Rechnungen im Vergleich zu den jeweils insgesamt direkt an Netzbenutzer bzw. an Versorger übermittelten Rechnungen. Der Erfüllungsgrad liegt hier bei fast allen Netzbetreibern über den geforderten 95%. Energie Klagenfurt GmbH sticht jedoch auch in diesem Punkt negativ hervor. Begründet wurde die sehr große Anzahl nicht fristgerecht übermittelter Rechnungen seitens des Unternehmens wiederum mit jahrelanger Neustrukturierung und Personalmangel. Des Weiteren hat Energie Klagenfurt GmbH um rund 41% weniger gelegte Rechnungen gemeldet als noch im Jahr 2015. Dies versucht das Unternehmen damit zu erklären, dass sie die Daten für 2016 aufgrund neuer Auswertungsmöglichkeiten und detaillierterer Dokumentation nun mit höherer Genauigkeit erheben könnten.

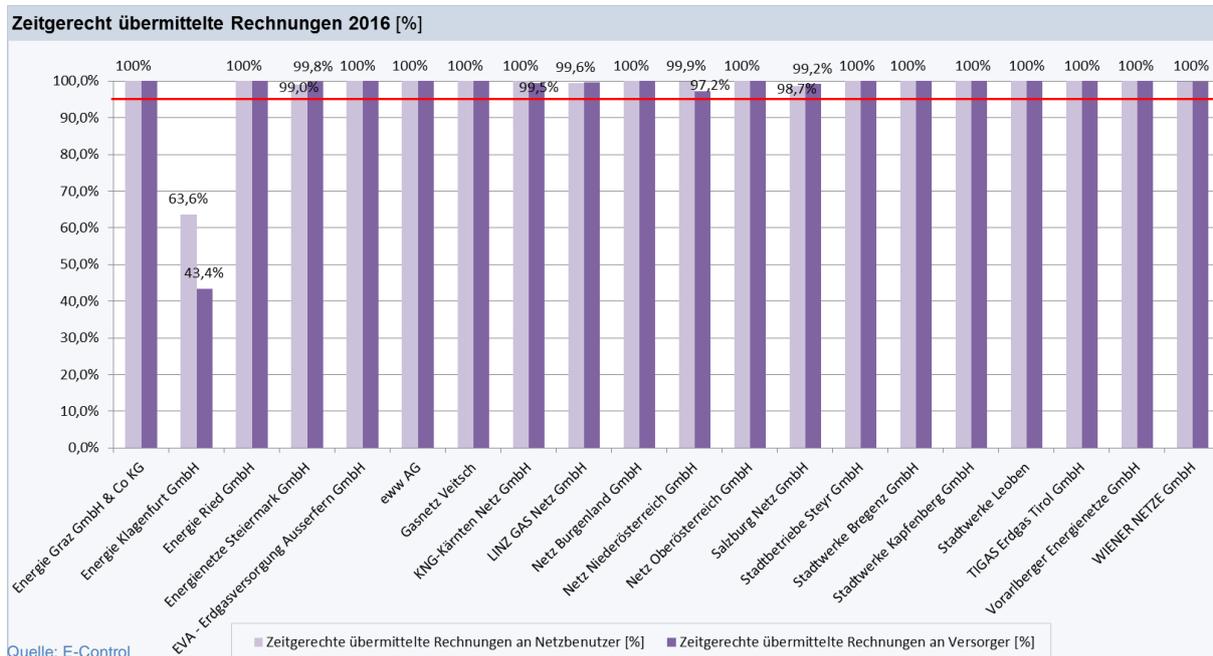


Abbildung 22: Zeitgerecht übermittelte Rechnungen 2016 [Erfüllungsgrad]

In Abbildung 23 werden die Erfüllungsgrade bei Rechnungen, die direkt an Netzbewutzer übermittelt wurden, für die Jahre 2014 bis 2016 dargestellt. Auch hier zeigt sich die sinkende Netzdienstleistungsqualität der Energie Klagenfurt GmbH gegenüber ihren Kunden.

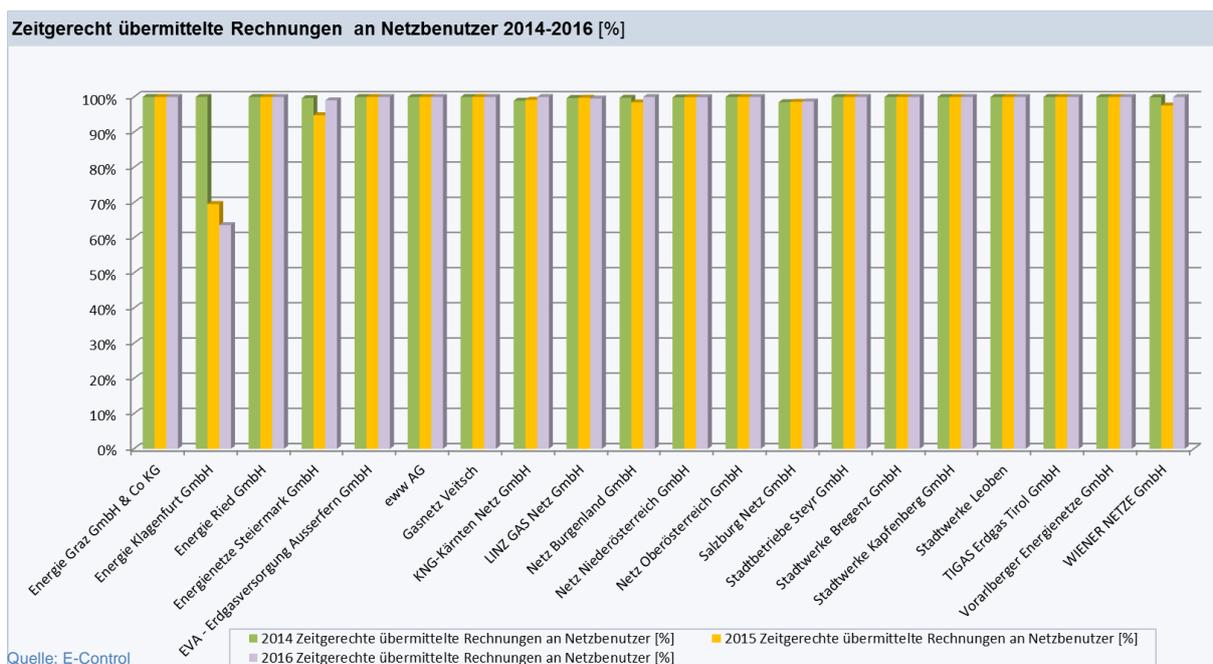


Abbildung 23: Entwicklung zeitgerecht übermittelter Rechnungen an Netzbewutzer 2014 bis 2016 [Erfüllungsgrad]

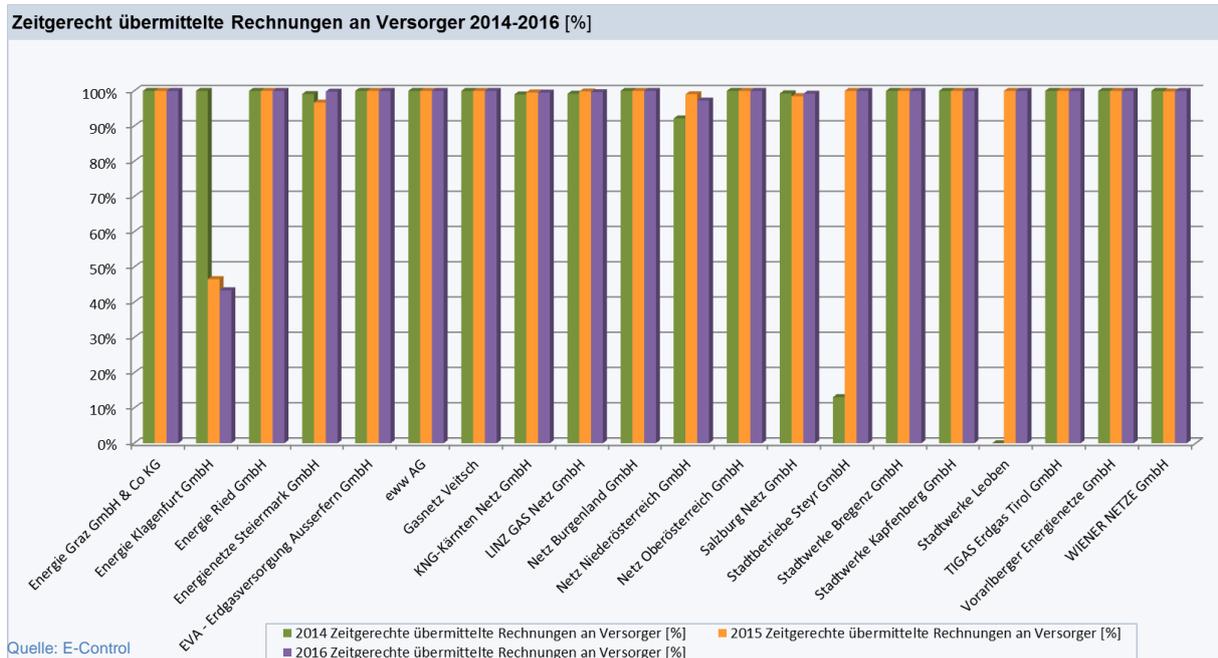


Abbildung 24: Entwicklung zeitgerecht übermittelte Rechnungen an Versorger 2014 bis 2016 [Erfüllungsgrad]

Österreichweit betrachtet liegt die zeitgerechte Übermittlung von Netzrechnungen an Versorger und Netzbenutzer hingegen auf einem stabil hohen Wert von über 99%.

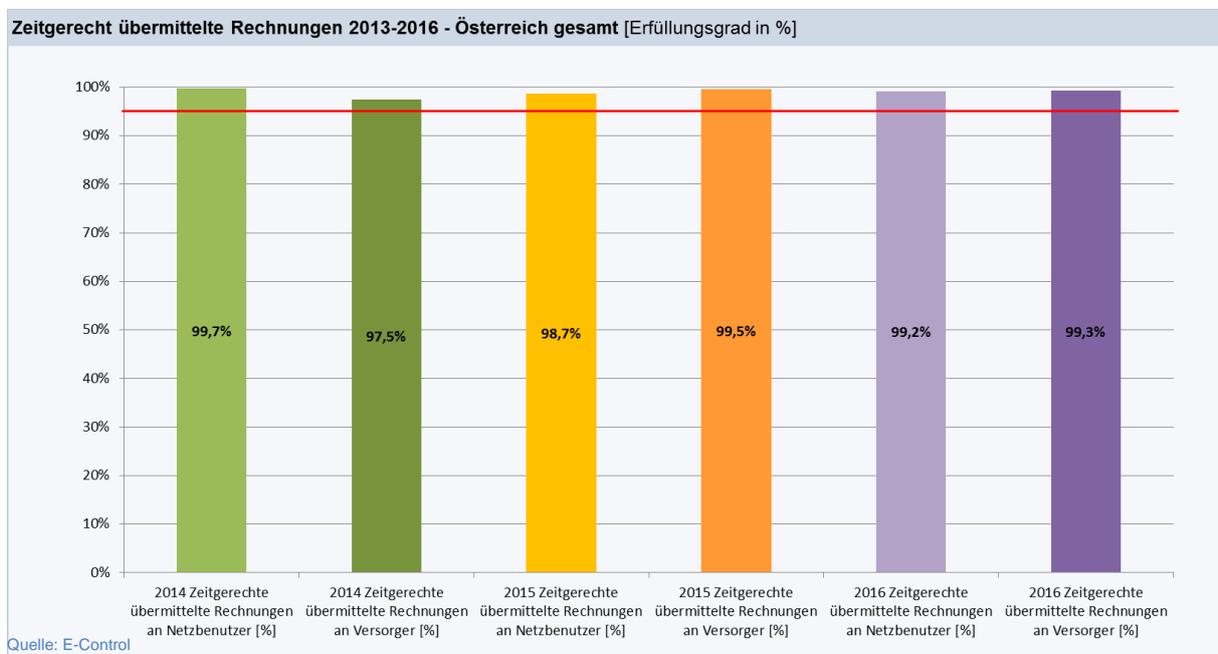


Abbildung 25: Entwicklung zeitgerecht übermittelte Rechnungen 2014 bis 2016 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

2.2.4 Abschaltungen und Wiederherstellungen des Netzzugangs

Der folgende Abschnitt beschäftigt sich mit der Einhaltung der Fristen im Falle von Abschaltung bzw. Wiederherstellung des Netzzuganges in Folge von Zahlungsverzug.

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 sowohl im Jahr 2016, als auch im Vergleich zu den Vorjahren. Gasnetz Veitsch hat in seiner Meldung hierzu angegeben, keine Wiederherstellungen in den Meldejahren durchgeführt zu haben. Bei fast allen anderen Netzbetreibern wurde gemäß deren Angaben das Ziel zu 100% erreicht.

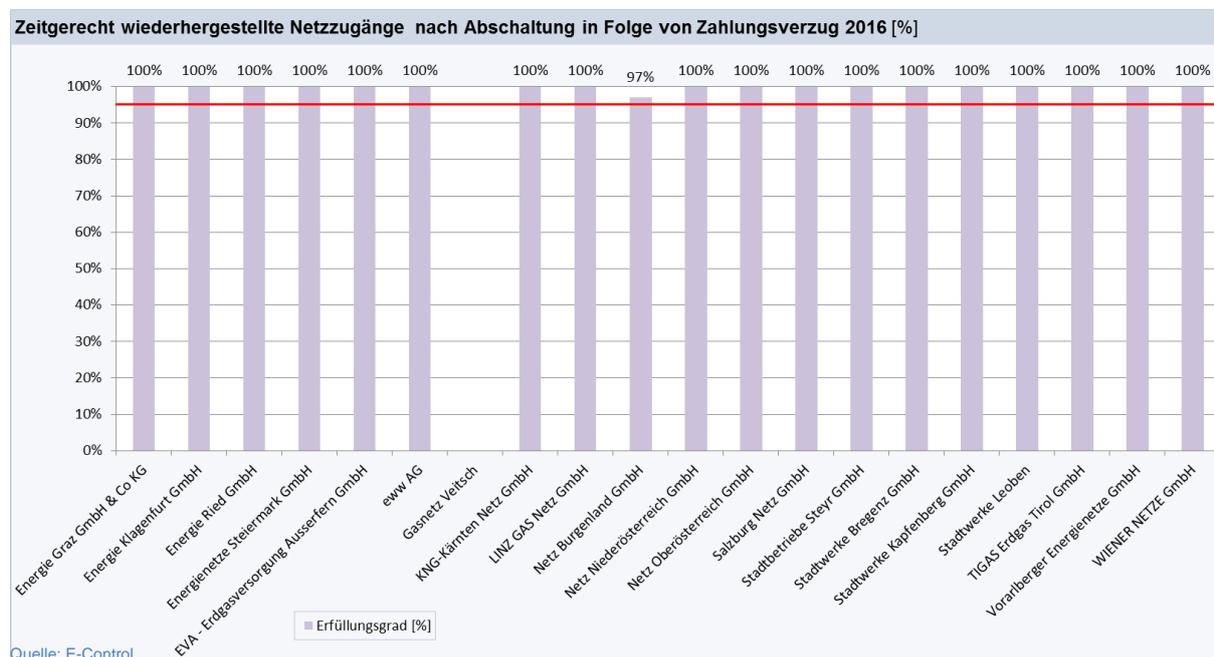


Abbildung 26: Zeitgerecht wiederhergestellte Netzzugänge 2016 [Erfüllungsgrad]

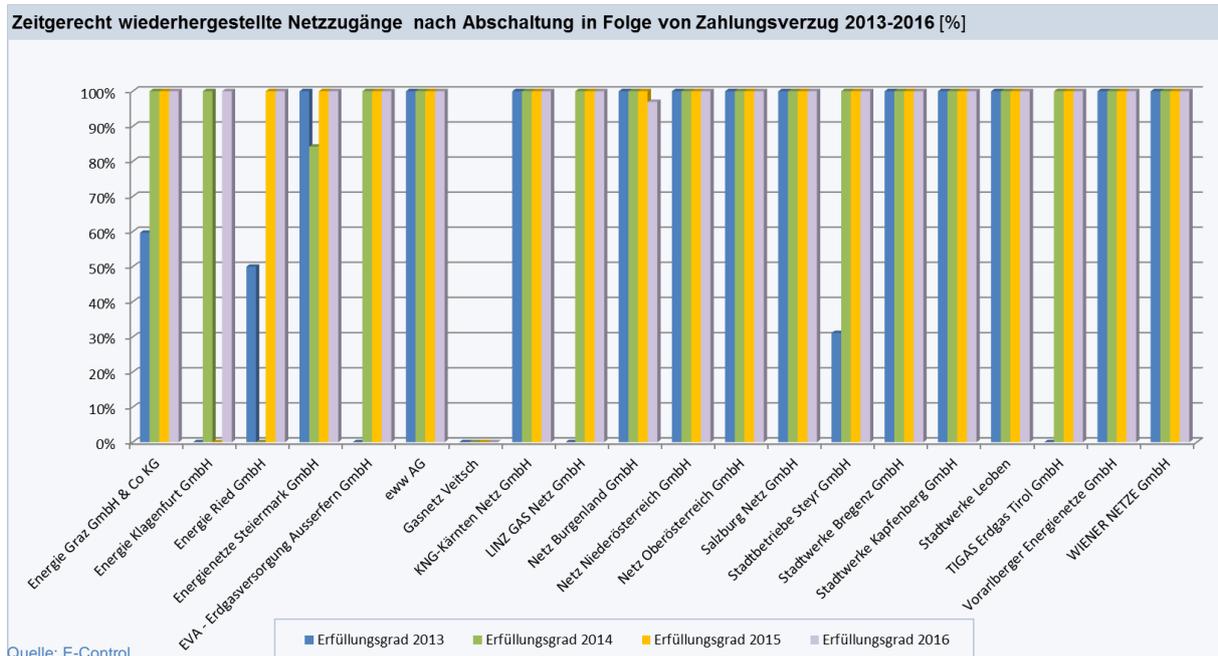


Abbildung 27: Entwicklung zeitgerecht wiederhergestellter Netzzugänge 2013 bis 2016 [Erfüllungsgrad]

Die Entwicklung über alle Netzbetreiber zeigt für Gesamt-Österreich einen positiven Verlauf bei diesem Qualitätskriterium von annähernd 100% Erfüllungsgrad.

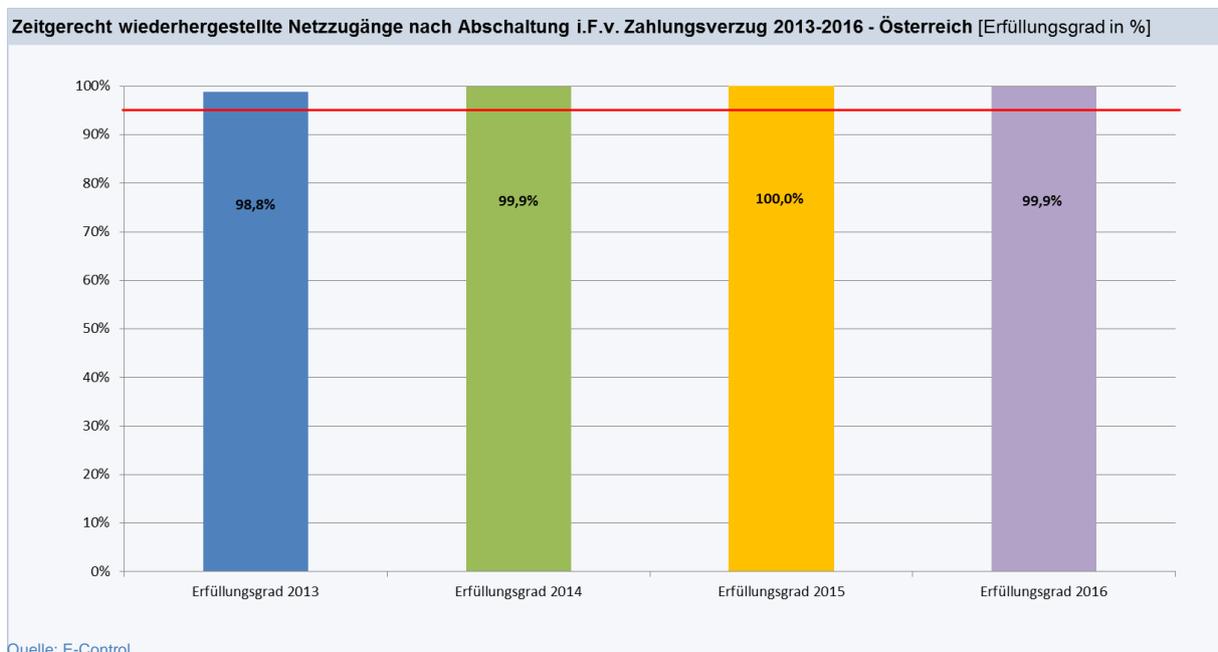


Abbildung 28: Entwicklung zeitgerecht wiederhergestellter Netzzugänge 2013 bis 2016 - Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

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. Abbildung 29 und Abbildung 30 zeigen, dass der Zielerreichungsgrad von 95% für zeitgerecht erfolgte Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug von allen Verteilernetzbetreibern in den Jahren 2013 bis 2016 eingehalten wurde. Der nicht vorhandene Wert bei Gasnetz Veitsch erklärt sich daraus, dass dieser Netzbetreiber laut eigenen Angaben keine Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug in den Meldejahren durchgeführt hätte.

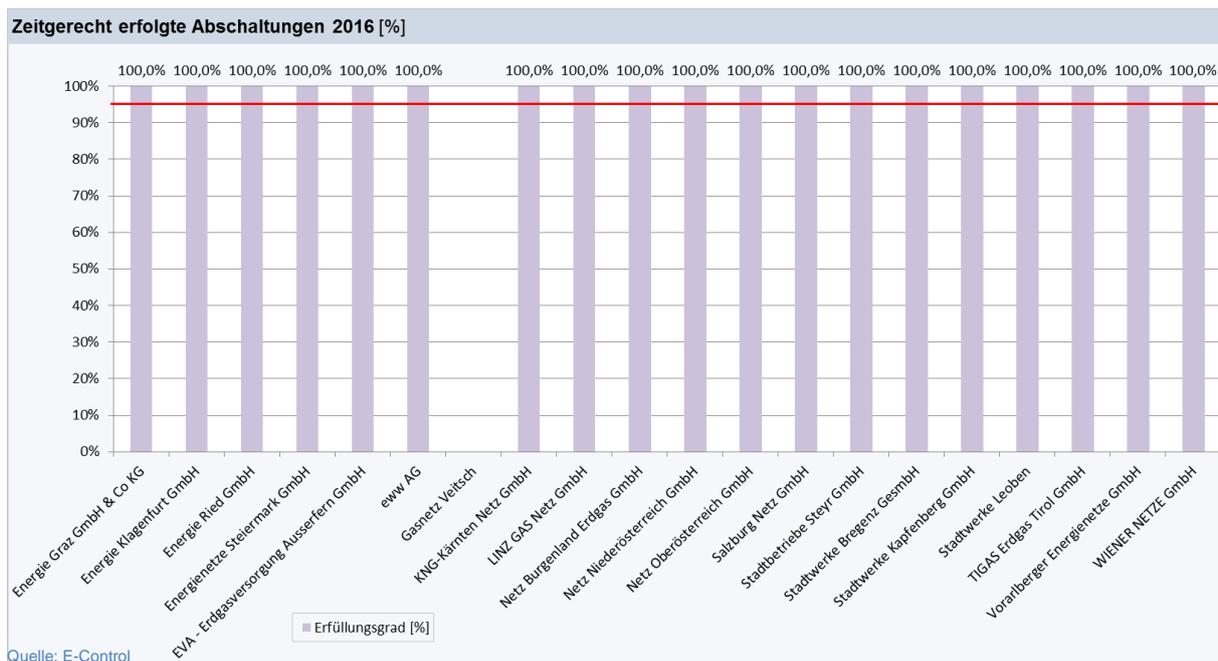


Abbildung 29: Zeitgerecht erfolgte Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug 2016 [Erfüllungsgrad]

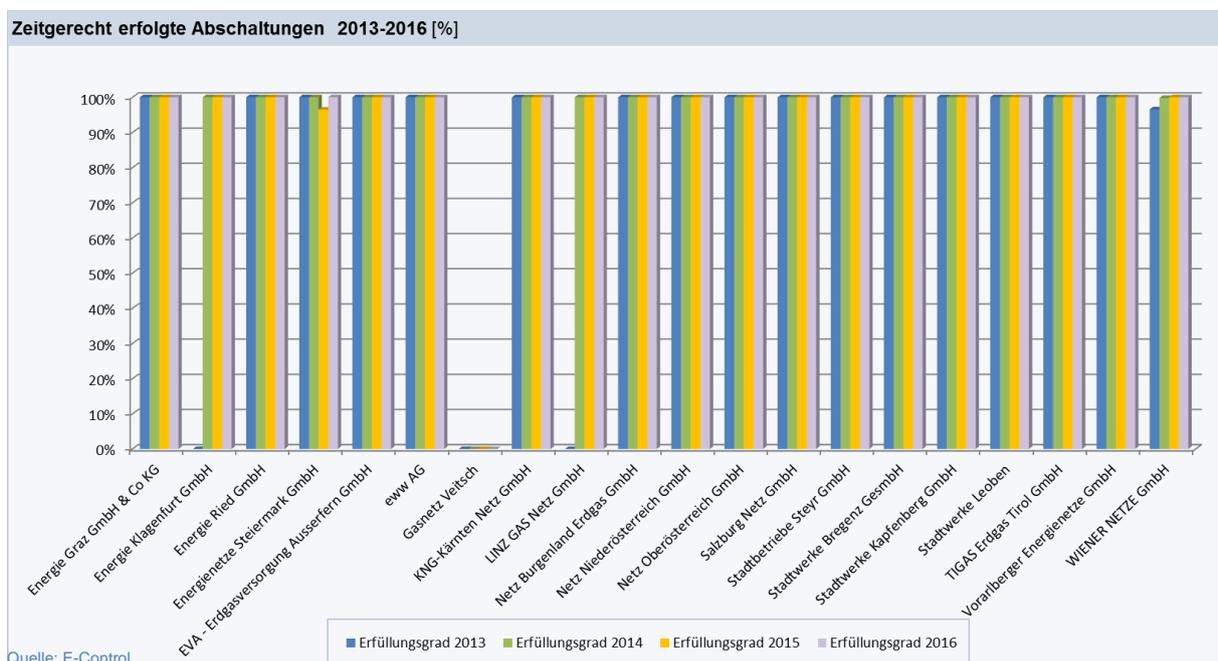


Abbildung 30: Entwicklung zeitgerecht erfolgter Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug 2013 bis 2016 [Erfüllungsgrad]

Auch für Österreich gesamt wird somit, wie in Abbildung 31 ersichtlich, ein sehr hoher Erfüllungsgrad bei diesem Punkt erreicht.

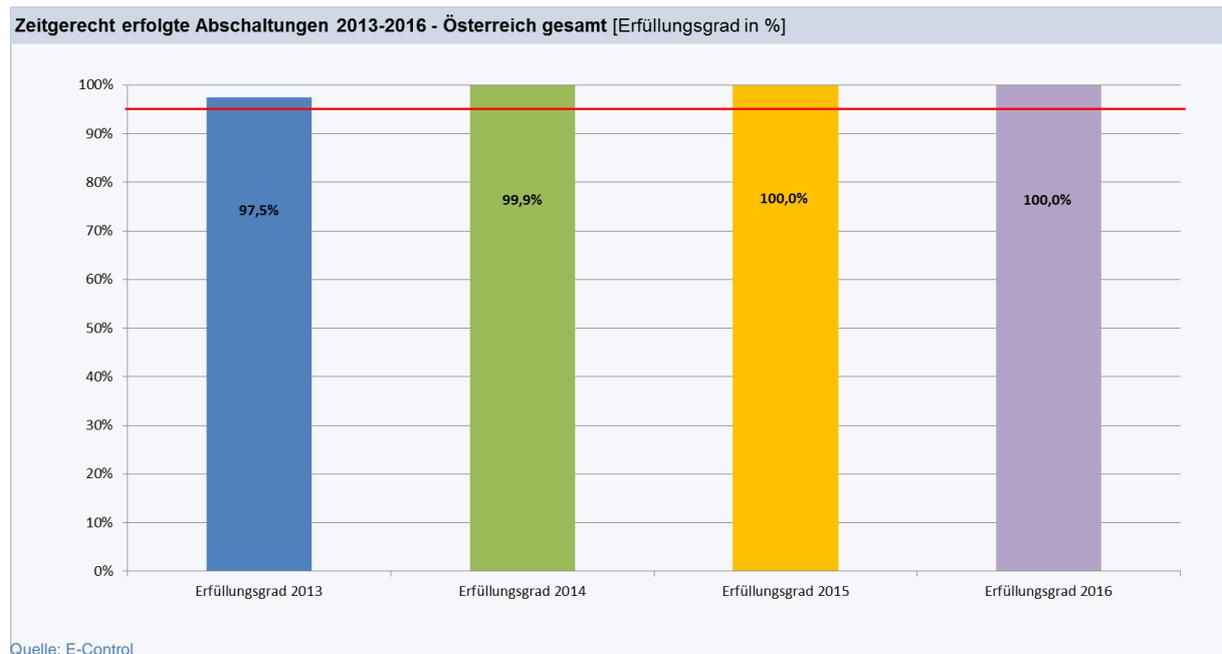


Abbildung 31: Entwicklung zeitgerecht erfolgter Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug 2013 bis 2016 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

2.2.5 Ermittlung des Zählerstandes

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse der Qualitätskriterien zur Zählerstandsermittlung graphisch dargestellt und analysiert.

Für das Jahr 2013 ergab die Erhebung zur Netzdienstleistungsqualität, dass bei der Ableseung der Messeinrichtungen die Vorgehensweisen der Netzbetreiber stark differierten. Ebenso stark unterschieden sich auch die Antworten und Interpretationen der Netzbetreiber zur Fragestellung. Aus diesem Grund werden in den nachfolgenden Jahresvergleichen nur Werte für 2014 bis 2016 dargestellt.

Gemäß § 9 Abs 1a Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 ist festgelegt, dass die Ablesung der Messeinrichtung vom Verteilernetzbetreiber rechtzeitig, mindestens vierzehn Tage im Voraus, schriftlich angekündigt werden muss, wenn die Anwesenheit des Netzbenutzers an Ort und Stelle erforderlich ist. Zudem besagt § 77 Abs 4 GWG 2011,

dass mindestens alle drei Jahre eine Ablesung durch den Netzbetreiber selbst zu erfolgen hat. Eine rechnerische Ermittlung der Messwerte ist nur in jenen Fällen zulässig, in denen der Netzbetreiber von der ihm angebotenen Möglichkeit zur Selbstablesung und Übermittlung der Daten an den Netzbetreiber keinen Gebrauch gemacht hat und ein Ableseversuch durch den Netzbetreiber, aus einem Grund, der dem Verantwortungsbereich des Netzbetreibers zuzuordnen ist, erfolglos blieb. Aufgrund des verpflichteten Ableseversuchs vor einer etwaigen rechnerischen Ermittlung des Zählerstandes innerhalb dieser drei Jahre, ist generell bei Messeinrichtungen, die für den Zählerableser nicht frei zugänglich sind, gemäß § 9 Abs 1a Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 die Anwesenheit des Netzbetreibers an Ort und Stelle erforderlich.

Die Ergebnisse zu diesem Punkt sind sehr unterschiedlich ausgefallen. Zwar meldet die Mehrzahl der Netzbetreiber, dass sie ihre Kunden mindestens 14 Tage im Voraus über eine bevorstehende Zählerablesung informieren, wenn die Anwesenheit des Netzbetreibers an Ort und Stelle erforderlich sei, jedoch gibt es auch einige Netzbetreiber, die dieses Qualitätskriterium nur gering bis überhaupt nicht erfüllen.

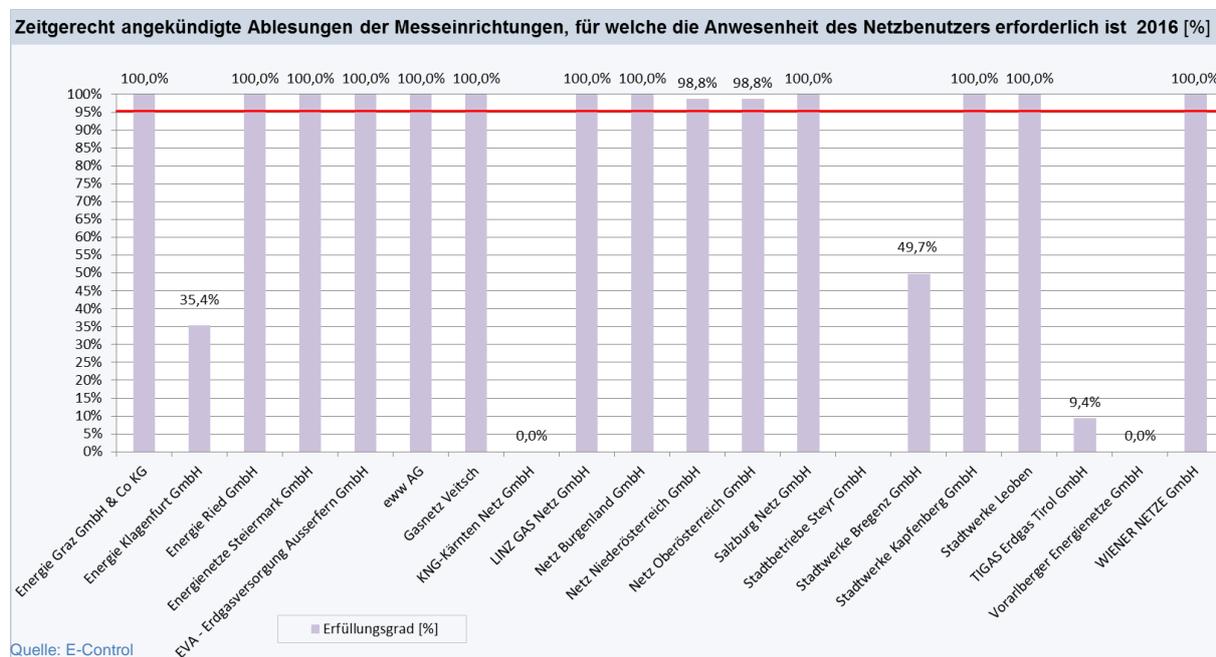


Abbildung 32: Zeitgerecht angekündigte Ablesung der Messeinrichtungen, für welche die Anwesenheit des Netzbetreibers erforderlich ist 2016 [Erfüllungsgrad]

Beispielsweise versuchen bei Energie Klagenfurt GmbH Mitarbeiter des Unternehmens unangekündigt den Zähler abzulesen. Sollte der Netzbetreiber nicht angetroffen werden, so wird dieser z.B. per Ablesekarte um eine Terminvereinbarung ersucht.

KNG-Kärnten Netz GmbH und Vorarlberger Energienetze GmbH gaben ebenso wie in den Vorjahren an, den Qualitätsstandard in diesem Punkt zu 100% nicht zu erfüllen. Vorarlberger Energienetze GmbH führten zudem an, dass aus organisatorischen Gründen Terminabsprachen bei Nichtantreffen des Kunden durch den Ableser im Zuge des Ableseprozesses selbst gemacht würden. Auf Nachfrage durch die Regulierungsbehörde kündigten sowohl Vorarlberger Energienetze GmbH, als auch KNG-Kärnten Netz GmbH an eine EDV-technische Lösung anzustreben, die es zukünftig ermöglichen soll, den betroffenen Kunden eine schriftliche Ankündigung der Ablesung der Zähler zu übermitteln.

Stadtwerke Bregenz GmbH teilte in einem gesonderten Email an die Regulierungsbehörde mit, dass zumindest alle drei Jahre sämtliche Zählerstände im Zuge der Jahresablesung von Mitarbeitern der Stadtwerke vor Ort abgelesen werden, so auch 2015. Im Gegensatz dazu hätten im Jahr 2016 die Kunden nach schriftlicher und telefonischer Aufforderung die Zählerstände mittels Zählerstandkarte, Email sowie im Kundenportal an die Stadtwerke Bregenz GmbH übermittelt. Das Unternehmen erklärte die geringe Zielerreichung von 49,7% damit, dass nur jene Kunden vor Ort abgelesen werden würden, die nicht erreichbar wären bzw. nicht innerhalb einer gesetzten Frist den Zählerstand übermittelt hätten. In diesem Fall würde gemäß den Angaben von Stadtwerke Bregenz nach Ablauf der vom Unternehmen gesetzten Übermittlungsfrist keine weitere schriftliche Information über die bevorstehende Ablesung erfolgen.

TIGAS Erdgas Tirol GmbH merkte bezüglich ihres geringen Erfüllungsgrades an, dass die Erstermittlung unangekündigt erfolge, alle weiteren Ableseversuche jedoch mit Vorankündigung. Stadtbetriebe Steyr haben hingegen für das Jahr 2016 vermerkt, dass sie keine Ablesungen der Messeinrichtungen, für welche die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich sei, durchgeführt hätten.

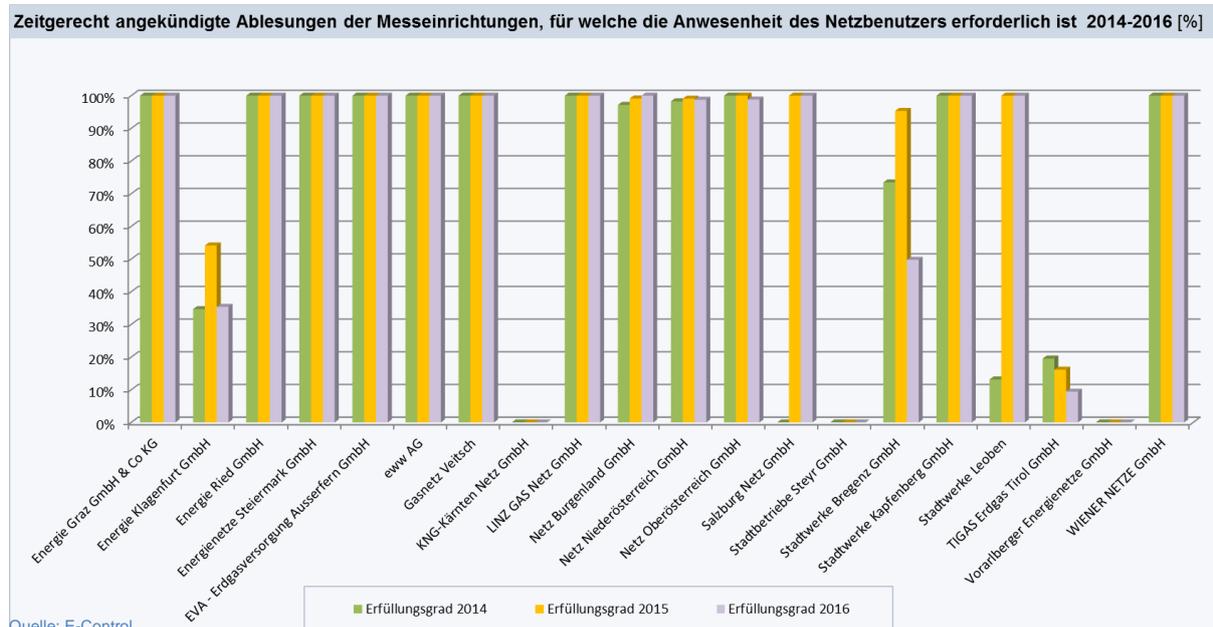


Abbildung 33: Entwicklung zeitgerecht angekündigter Ablesungen der Messeinrichtungen, für welche die Anwesenheit des Netzbenedutzers erforderlich ist 2014 bis 2016 [Erfüllungsgrad]

In Abbildung 33 wird die Entwicklung dieser Kennzahl von 2014 bis 2016 dargestellt. Eine Verschlechterung der Ergebnisse zeigt sich im Jahresverlauf bei Energie Klagenfurt GmbH, Stadtwerke Bregenz GmbH und TIGAS Erdgas Tirol GmbH, wobei anzumerken ist, dass bei Stadtwerke Bregenz GmbH das deutlich bessere Ergebnis von 2015 darauf zurückzuführen sei, dass im Jahr 2015 sämtliche Zählerstände im Zuge der Jahresablesung von Mitarbeitern der Stadtwerke vor Ort abgelesen worden seien, wohingegen die Anzahl der nicht vorab schriftlich verständigten Kunden annähernd gleich geblieben sei.

Bedingt durch den geringen Erfüllungsgrad einiger Netzbetreiber liegt auch der Wert für Gesamt-Österreich bei diesem Qualitätskriterium unter den geforderten 95%.

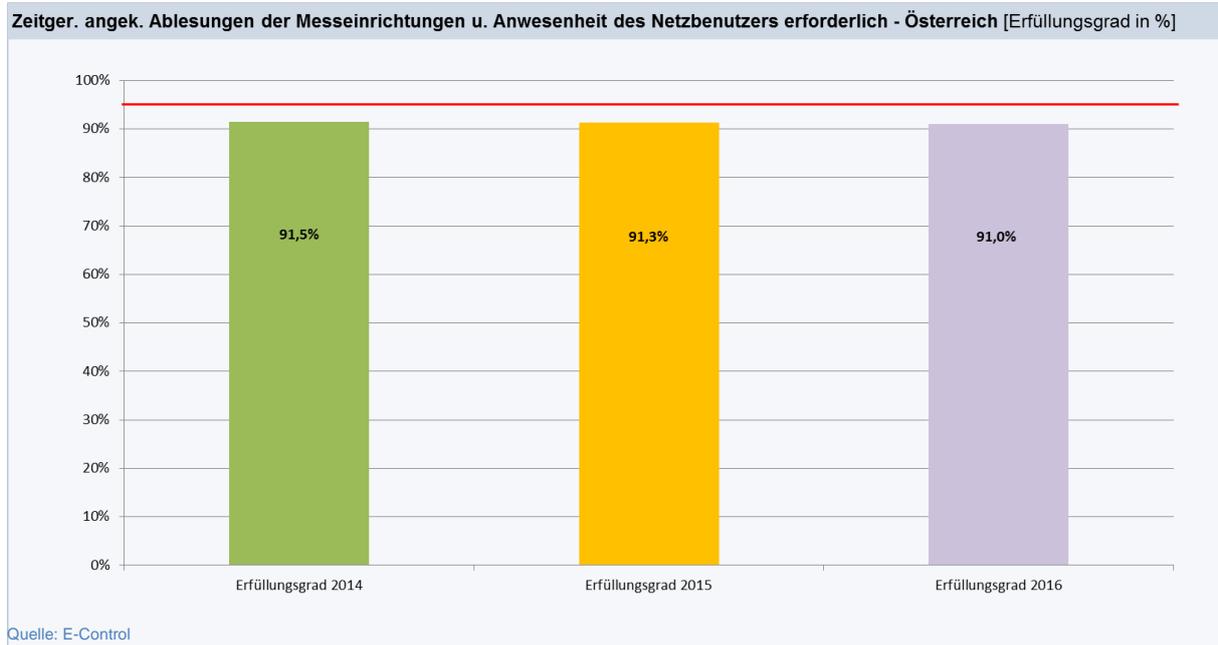


Abbildung 34: Entwicklung zeitgerecht angekündigter Ablesungen der Messeinrichtungen, für welche die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist 2014 bis 2016 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

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 in Abbildung 35 ersichtlich, ist der Erfüllungsgrad durch die Netzbetreiber bei diesem Punkt zumeist recht hoch. Vorarlberger Energienetze GmbH gaben in der Erhebung für 2016 an, dass die Daten zwar nicht ausgewertet werden könnten, jedoch eine Karte mit dem Hinweis "Ihr Zähler wurde am ... abgelesen." hinterlegt worden sei.

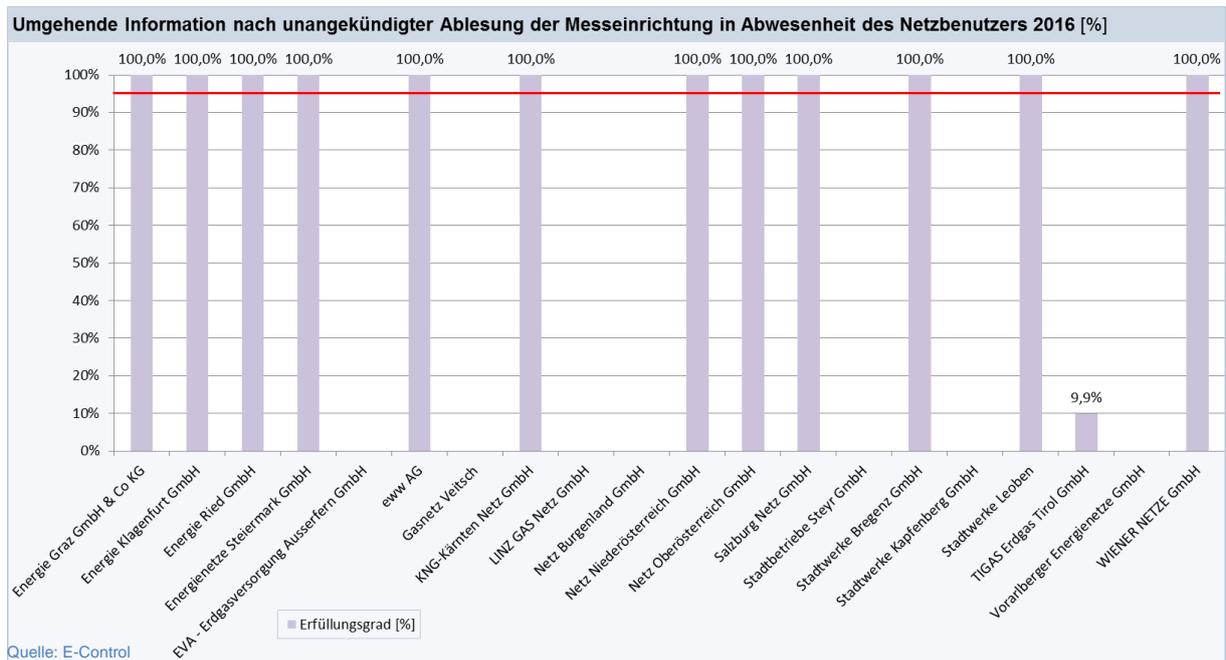


Abbildung 35: Umgehende Information nach unangekündigter Ablesung in Abwesenheit des Netzbenutzers 2016 [Erfüllungsgrad]

EVA – Erdgasversorgung Ausserfern GmbH, Gasnetz Veitsch, Linz Gas Netz GmbH, Netz Burgenland GmbH, Stadtbetriebe Steyr und Stadtwerke Kapfenberg GmbH meldeten, dass es keine unangekündigten Ablesungen der Messeinrichtung in Abwesenheit des Netzbenutzers im Jahr 2016 gegeben hätte. Dies dürfte vermutlich insbesondere auf den Umstand zurückzuführen sein, dass viele dieser Netzbetreiber bereits in den Vorjahren dazu übergegangen sind, alle Netzkunden vorab über bevorstehende Zählerablesungen zu informieren, unabhängig davon, ob die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist.

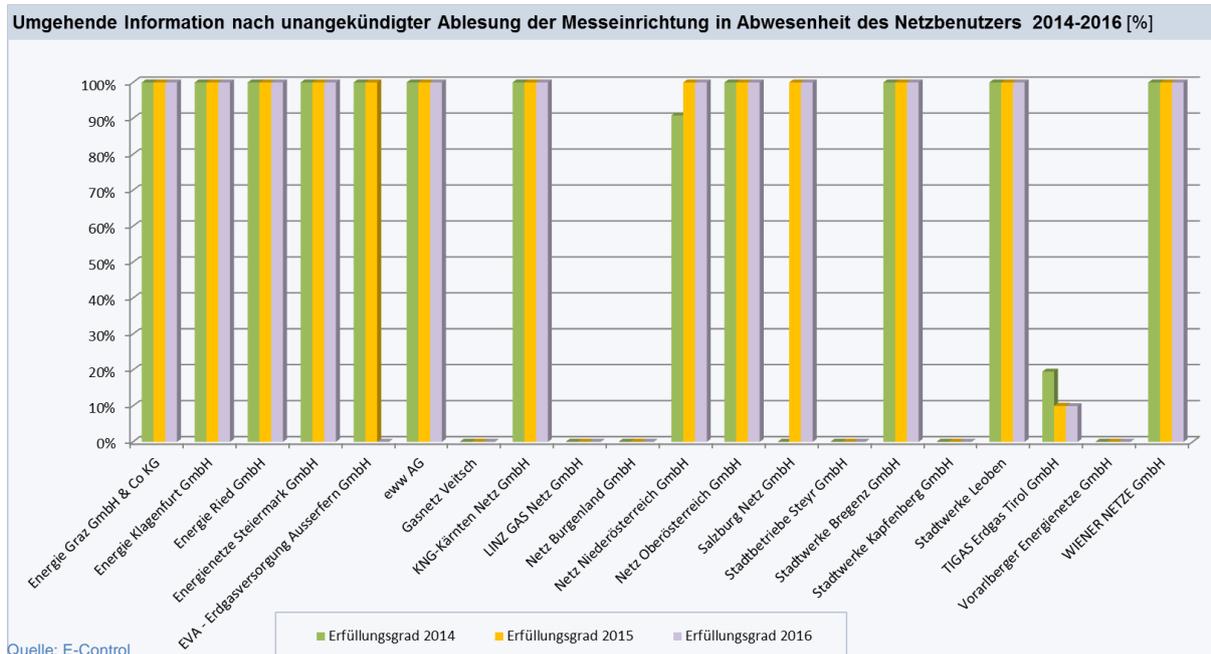


Abbildung 36: Entwicklung hinsichtlich umgehender Information nach unangekündigter Ablesung in Abwesenheit des Netzbenutzers 2014 [Erfüllungsgrad]

Abbildung 37 zeigt für Gesamt-Österreich einen stabil hohen Erfüllungsgrad von knapp unter 100%.

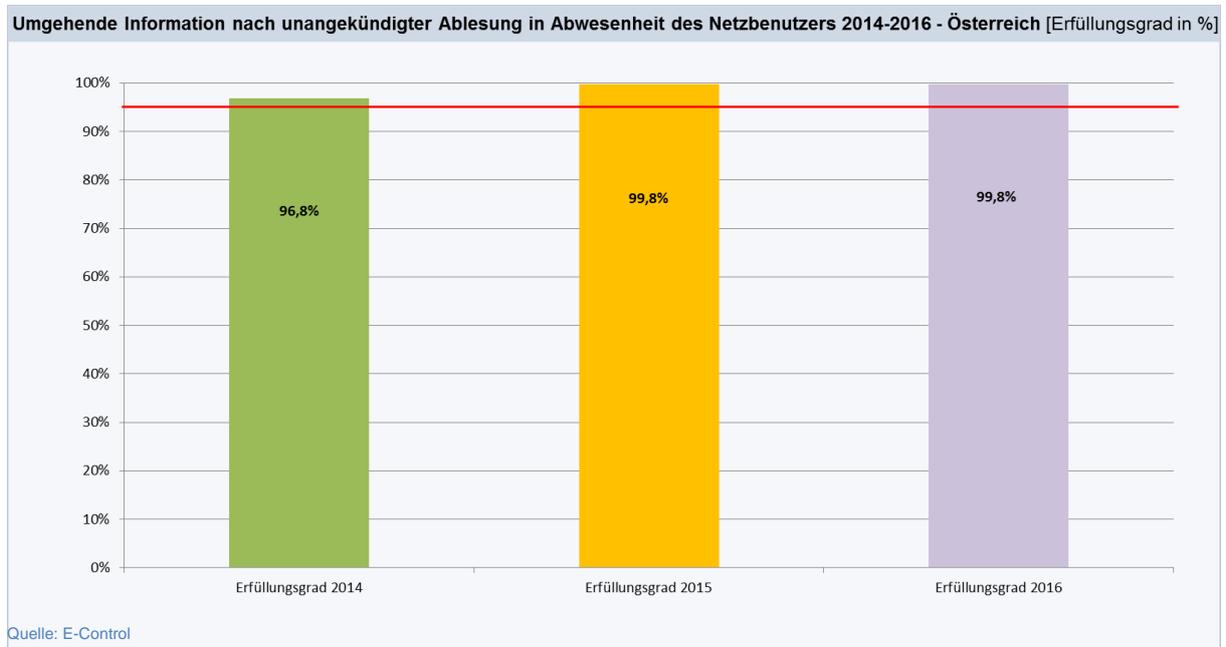


Abbildung 37: Entwicklung hinsichtlich umgehender Information nach unangekündigter Ablesung in Abwesenheit des Netzbenutzers 2014-2016 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

2.2.6 Termineinhaltung

Im Abschnitt Termineinhaltung soll erhoben werden, ob Netzbetreiber gemäß § 10 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 ein zweistündiges Zeitfenster für Termine mit Netzbenutzern vereinbaren, bei denen die Anwesenheit des Netzbenutzers an Ort und Stelle erforderlich ist (z.B. für die Durchführung von Reparaturen und Wartungen), sowie ob sie dieses auch gegenüber ihren Kunden einhalten.

Abbildung 38 zeigt für das Jahr 2015 einen sehr hohen Qualitätslevel. Alle Netzbetreiber liegen deutlich über dem vorgegebenen Grenzwert von mindestens 95% eingehaltener Fälle.

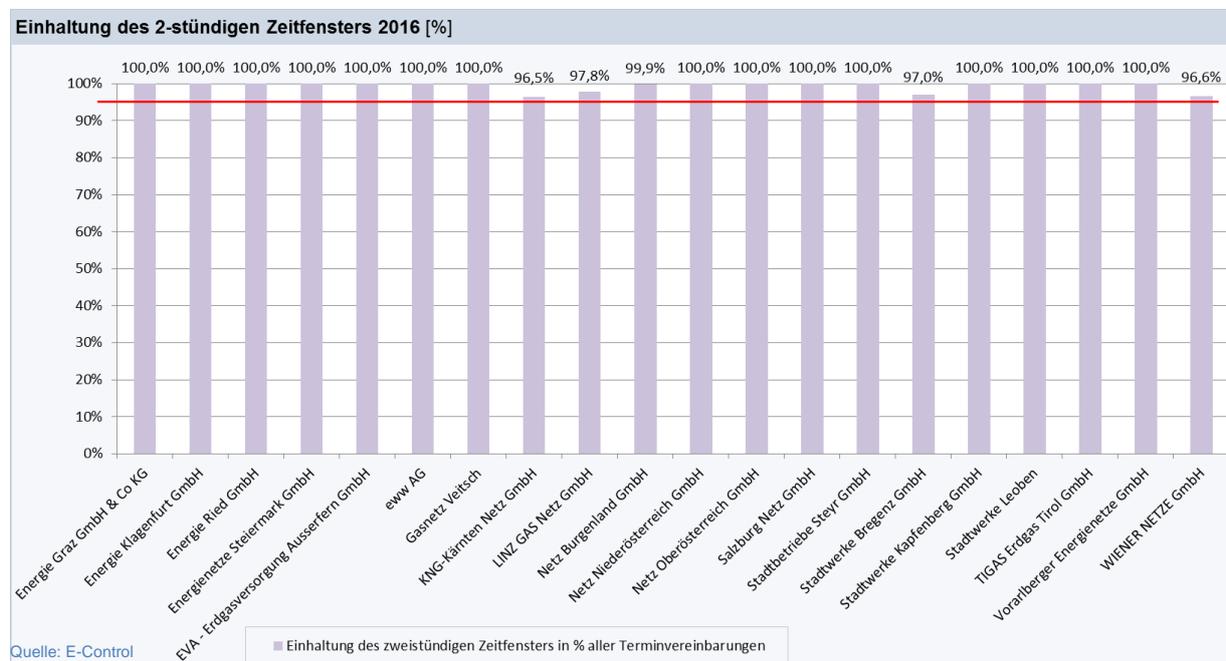


Abbildung 38: Einhaltung des 2-stündigen Zeitfensters 2016 [Erfüllungsgrad]

Wie in der nachfolgenden Abbildung ersichtlich, ist der Erfüllungsgrad dieses Qualitätsstandards bei einigen Netzbetreibern leicht gesunken, liegt aber nach wie vor über 95%.

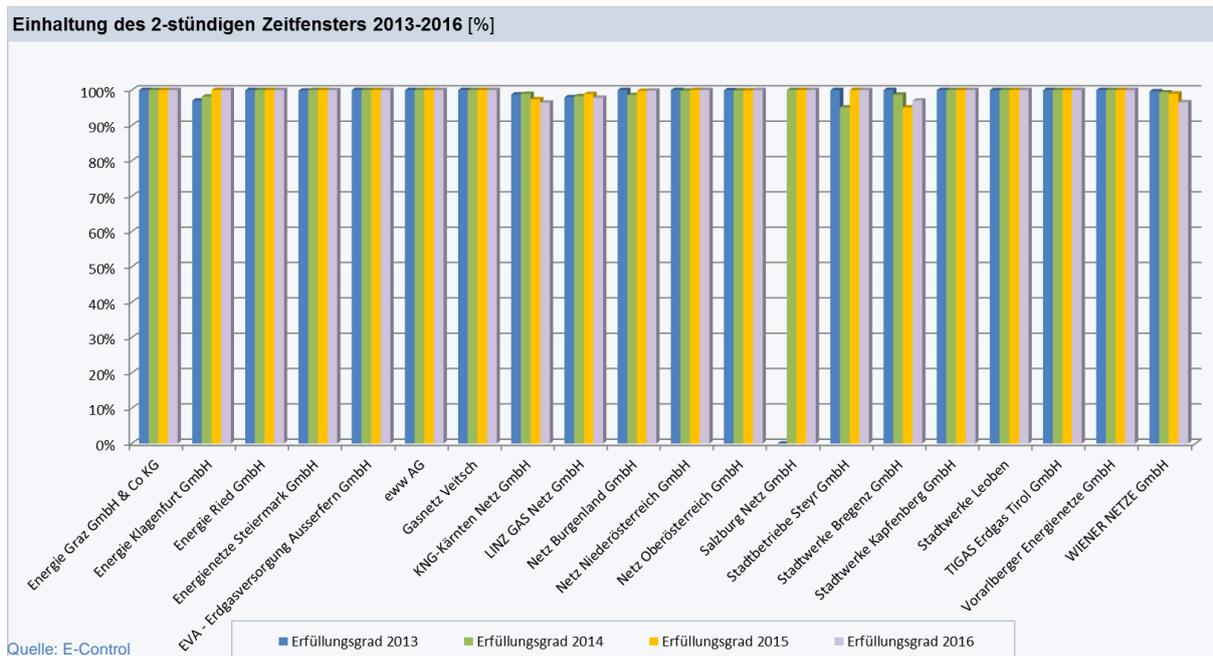


Abbildung 39: Entwicklung der Einhaltung des 2-stündigen Zeitfensters 2013 bis 2016 [Erfüllungsgrad]

Wie in Abbildung 40 ersichtlich, ist der Prozentwert der Erfüllung des Qualitätsstandards gegenüber den Vorjahren nur geringfügig gesunken.

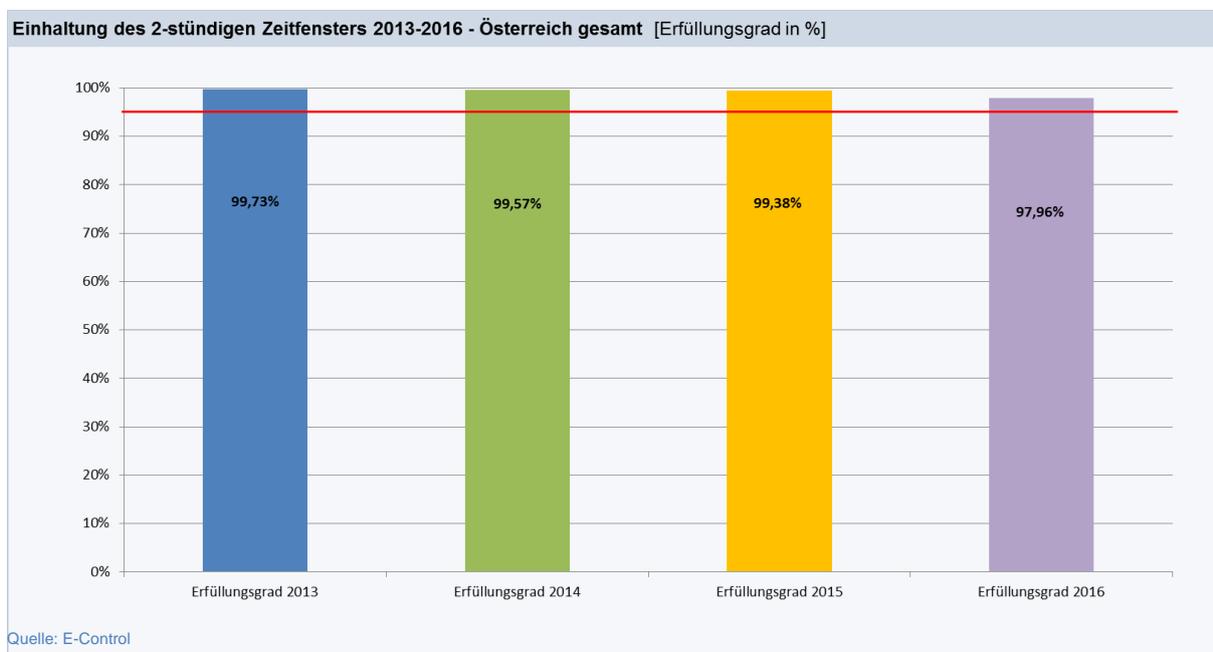


Abbildung 40: Entwicklung der Einhaltung des 2-stündigen Zeitfensters 2013 bis 2016 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

2.2.7 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. Abbildung 41 und Abbildung 42 zeigen einen sehr hohen Standard der Netzbetreiber bei der Erfüllung dieses Qualitätskriteriums. Lediglich Energienetze Steiermark GmbH liegt mit 93,4% Erfüllungsgrad leicht hinter den Vorgaben zurück.

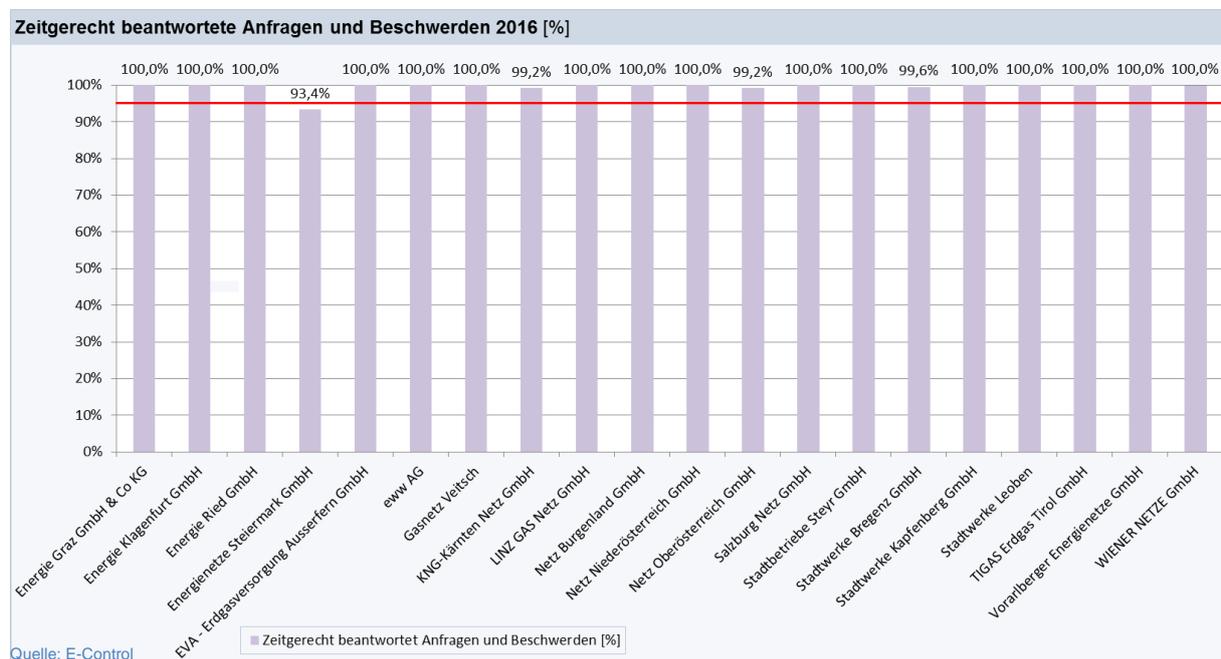


Abbildung 41: Zeitgerecht beantwortete Anfragen und Beschwerden 2016 [Erfüllungsgrad]

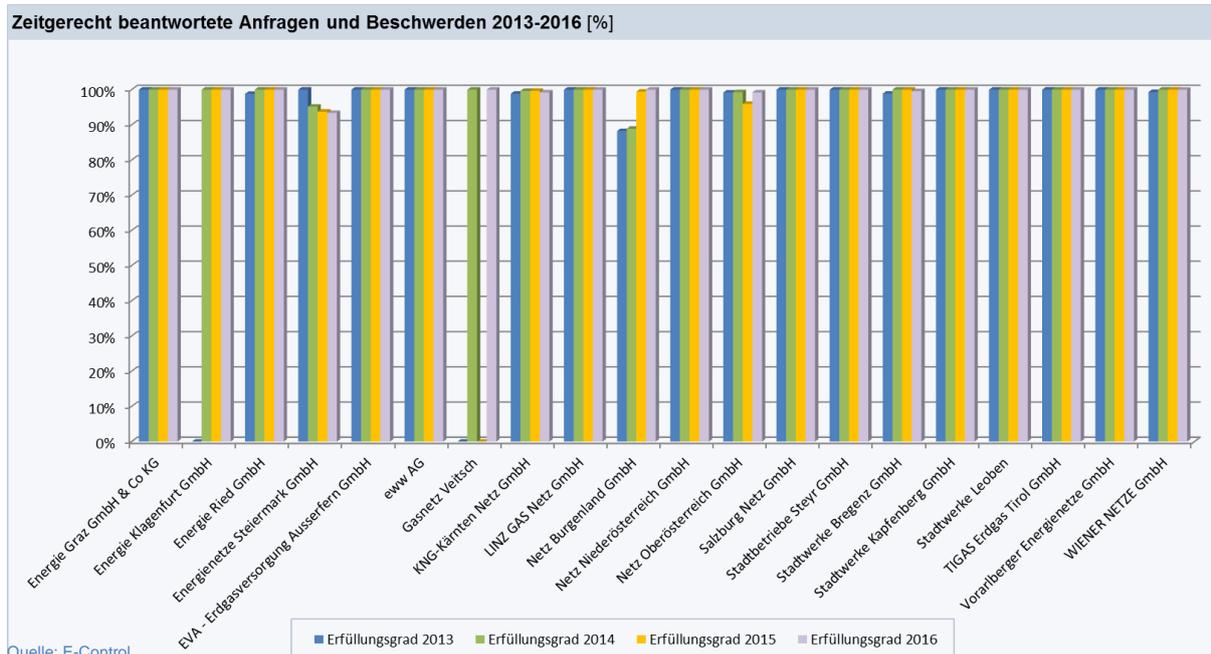


Abbildung 42: Entwicklung zeitgerecht beantworteter Anfragen und Beschwerden 2013 bis 2016 [Erfüllungsgrad]

Wie in Abbildung 43 dargestellt, ist der Erfüllungsgrad mit über 99% ungebrochen hoch seit Beginn der Erhebungen zu diesem Qualitätsstandard.

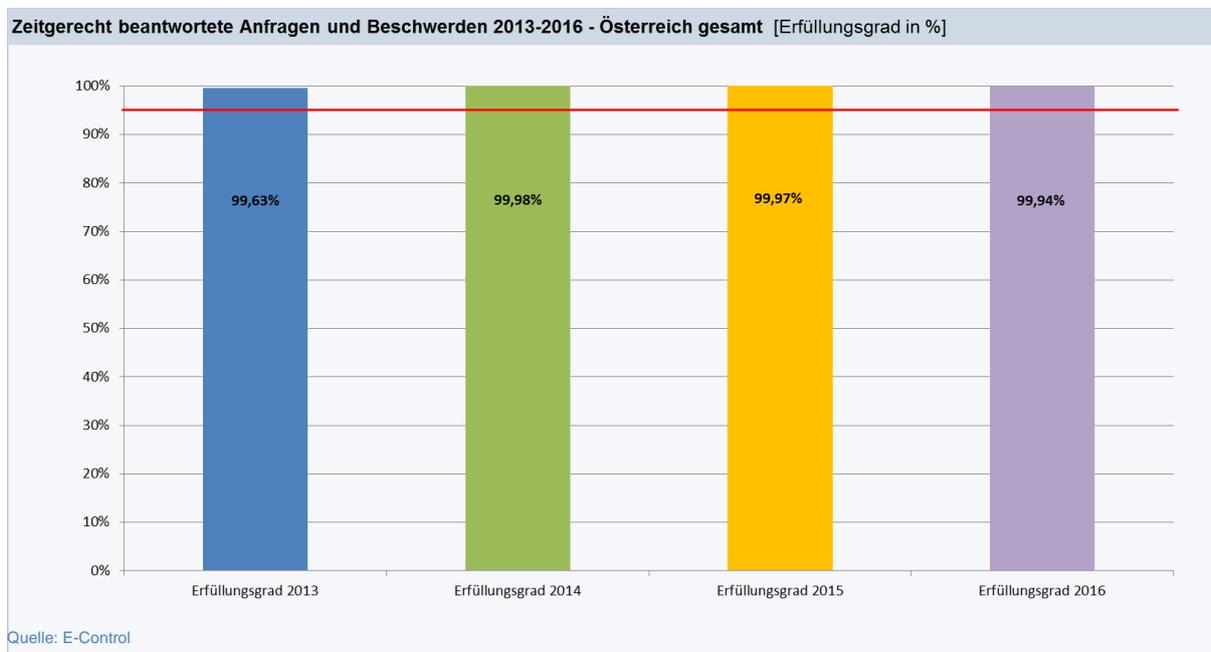


Abbildung 43: Entwicklung zeitgerecht beantworteter Anfragen und Beschwerden 2013 bis 2016 - Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

2.3 Qualität der Netzdienstleistung - Zusammenfassung

Die Erhebung via Internetportal lief auch für das Jahr 2016 größtenteils problemlos ab. Etwaige Probleme bei der Datenerfassung einzelner Netzbetreiber konnten im bilateralen Gespräch telefonisch oder per Email geklärt werden. Im Zuge der Datenanalyse wurden sowohl die Prozentwerte hinsichtlich Erfüllung des jeweiligen Qualitätskriteriums analysiert, als auch die übermittelten Rohdaten je Netzbetreiber mit den Vorjahresdaten verglichen. Im Falle von Auffälligkeiten oder Unregelmäßigkeiten wurden die entsprechenden Netzbetreiber durch E-Control kontaktiert, um die jeweiligen Punkte zu klären. Erstmals wurde nun auch eine Darstellung der durchschnittlichen Erfüllungsgrade je Qualitätsstandard für Gesamt-Österreich hinzugefügt. Auf diese Weise soll die generelle Entwicklung der Netzdienstleistungsqualität in Österreich abgelesen werden können.

In Bezug auf kommerzielle Qualität zeigt sich für das Jahr 2016, dass sich der Großteil der Netzbetreiber auf einem sehr guten Niveau der Netzdienstleistungsqualität befindet. Es gibt kaum einen Netzbetreiber, der durchgängig bei allen betrachteten Qualitätskriterien schlechte Werte erzielt hätte. Dennoch ist ein Netzbetreiber besonders negativ im Hinblick auf Erfüllung der Qualitätsstandards aufgefallen. Hierbei handelt es sich um Energie Klagenfurt GmbH. Bei den durch dieses Unternehmen gemeldeten Daten zeigten sich gravierende Unterschiede zu den Rohdaten der Vorjahre. Energie Klagenfurt argumentierte dies mit neuen Auswertungsmöglichkeiten, einer detaillierteren Dokumentation und einer daraus resultierenden höheren Genauigkeit. Zusätzlich lagen auch die Erfüllungsgrade der jeweiligen Qualitätsstandards bei Energie Klagenfurt häufig deutlich unter den gem. § 3 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 festgelegten Grenzwert von mindestens 95% Einhaltung der entsprechenden Fälle. Insbesondere bei den Qualitätsstandards zu zeitgerecht übermittelten Rechnungen und Netzrechnungskorrekturen zeigen sich eklatante Missstände. Diese versucht Energie Klagenfurt GmbH mit Verweis auf eine jahrelange Neustrukturierung des Unternehmens und Personalmangel zu erklären.

Bei der technischen Qualität der Netzdienstleistung lag der SAIDI-Wert im Jahr 2016 bei 1,59 Minuten je versorgtem Zählpunkt. Dieser stellt die durchschnittliche Dauer ungeplanter Versorgungsunterbrechungen je versorgtem Zählpunkt mit Ursache im Verteilernetz dar. Das bedeutet, dass im Jahr 2016 jeder österreichische Gaskunde im Durchschnitt 1 Minute und 35 Sekunden kein Gas zur Verfügung hatte. Dies ist der niedrigste Wert seit 2013. Zusätzlich sank auch die durchschnittliche Unterbrechungsanzahl je versorgtem Zählpunkt gegenüber 2013 um rund 39%.

Im Rahmen der technischen Qualität der Netzdienstleistung wird auch erhoben, ob Netzbetreiber gem. § 13 Gasnetzdienstleistungsqualität i.d.F. Novelle 2013 die Regeln der Technik zur Sicherstellung eines sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetriebes einhalten und ein entsprechendes Zertifikat diesbezüglich vorweisen können. Als einziges Unternehmen konnte Energie Klagenfurt GmbH abermals nicht mittels Zertifikat belegen, die Regeln der Technik zur Sicherstellung eines sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetriebes iSd § 133 iVm § 7 Z 53 GWG 2011 einzuhalten.