

MONITORING REPORT  
QUALITÄT DER NETZDIENSTLEISTUNG 2018

UNSERE ENERGIE  
SETZT AUF QUALITÄT.





**E-CONTROL**

## **Monitoring Report**

# **Qualität der Netzdienstleistung**

**für das Kalenderjahr 2017**

**Dezember 2018**

---



---

## INHALTSANGABE

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| <b>1.</b>  | <b>EINLEITUNG UND RECHTLICHE GRUNDLAGE</b> .....                | <b>6</b>  |
| <b>2.</b>  | <b>QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DIE NETZDIENSTLEISTUNG</b> .....      | <b>7</b>  |
| <b>2.1</b> | <b>Die „Technische Qualität“ der Netzdienstleistung</b> .....   | <b>8</b>  |
| 2.1.1      | Störfälle und Versorgungsunterbrechungen.....                   | 8         |
| 2.1.2      | SAIDI, SAIFI, CAIDI.....  | 10        |
| <b>2.2</b> | <b>Die „Kommerzielle Qualität“ der Netzdienstleistung</b> ..... | <b>14</b> |
| 2.2.1      | Netzzutritt.....  | 14        |
| 2.2.2      | Netzzugang.....   | 17        |
| 2.2.3      | Netzrechnungslegung.....  | 20        |
| 2.2.4      | Abschaltungen und Wiederherstellungen des Netzzugangs.....      | 22        |
| 2.2.5      | Ermittlung des Zählerstandes.....                               | 24        |
| 2.2.6      | Termineinhaltung.....   | 27        |
| 2.2.7      | Kundeninformation und Beschwerdemanagement.....                 | 28        |
| 2.2.8      | Sicherheit und Zuverlässigkeit des Netzbetriebs.....            | 28        |
| <b>2.3</b> | <b>Qualität der Netzdienstleistung - Zusammenfassung</b> .....  | <b>30</b> |

---

## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

|   |    |
|---|----|
| Abbildung 1: Entwicklung 2013 bis 2017 fristgerecht gemeldeter geplanter Versorgungsunterbrechungen –Österreich gesamt [Erfüllungsgrad].....  | 9  |
| Abbildung 2: Entwicklung von ungeplanter Unterbrechung betroffene Netzbenutzer mit Ursache im Verteilergebiet 2013 bis 2017 [Prozent] .....   | 11 |
| Abbildung 3: Entwicklung SAIDI 2013 bis 2017 [Minuten].....   | 12 |
| Abbildung 4: Entwicklung SAIFI 2013 bis 2017 [Anzahl].....  | 12 |
| Abbildung 5: Entwicklung CAIDI 2013 bis 2017 [Minuten] .....  | 13 |
| Abbildung 6: Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Netzzutritt und Kostenvoranschläge summiert 2017 [Tage] .....  | 15 |
| Abbildung 7: Entwicklung 2013 bis 2017 der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer Netzzutritt und Kostenvoranschläge summiert [Tage].....   | 16 |
| Abbildung 8: Entwicklung übermittelter Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson 2013 bis 2017 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad].....  | 17 |
| Abbildung 9: Entwicklung hinsichtlich Vorschläge zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson 2013 bis 2017 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad].....  | 19 |
| Abbildung 10: Entwicklung hinsichtlich Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils 2014 bis 2017 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad] .....                                    | 20 |
| Abbildung 11: Entwicklung zeitgerecht erstellter Rechnungskorrekturen 2013 bis 2017 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad] .....  | 21 |
| Abbildung 12: Entwicklung zeitgerecht übermittelte Rechnungen 2014 bis 2017 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad].....   | 22 |
| Abbildung 13: Entwicklung zeitgerecht wiederhergestellter Netzzugänge 2013 bis 2017 - Österreich gesamt [Erfüllungsgrad] .....  | 23 |
| Abbildung 14: Entwicklung zeitgerecht erfolgter Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug 2013 bis 2017 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad] .....  | 24 |
| Abbildung 15: Entwicklung zeitgerecht angekündigter Ablesungen der Messeinrichtungen, für welche die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist 2014 bis 2017 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]..... | 25 |
| Abbildung 16: Entwicklung hinsichtlich umgehender Information nach unangekündigter Ablesung in Abwesenheit des Netzbenutzers 2014-2017 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad].....                            | 26 |
| Abbildung 17: Entwicklung der Einhaltung des 2-stündigen Zeitfensters 2013 bis 2017 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad] .....  | 27 |

Abbildung 18: Entwicklung zeitgerecht beantworteter Anfragen und Beschwerden 2013 bis  
2017 - Österreich gesamt [Erfüllungsgrad] .....28

## 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 2017 basierend auf der Novelle 2013 zur Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung erstellt und am 1. März 2018 den österreichischen Gasnetzbetreibern zur Meldung ihrer Daten zugänglich gemacht. Der für diesen Monitoring Report zugrundeliegende Erhebungszeitraum ist das Jahr 2017.

Auch für das Jahr 2017 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. Besonderes Augenmerk wurde wiederum darauf gelegt, das gleiche Verständnis zur jeweiligen Fragestellung bei jedem Netzbetreiber zu erreichen, um vergleichbare Daten zu erhalten. Dies erfolgte insbesondere durch erläuternde Informationen auf der Homepage der E-Control sowie der Möglichkeit zur Kontaktaufnahme per Telefon oder Email.

Gemäß § 3 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 gelten die festgelegten Standards als erfüllt, wenn sie vom jeweiligen Netzbetreiber in 95% oder mehr der entsprechenden Fälle je Standard eingehalten werden. In den folgenden Kapiteln werden die Ergebnisse zum jeweiligen Abschnitt des Erhebungsbogens strukturiert dargestellt und erläuternde Informationen zur entsprechenden Abbildung gegeben.

## 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 die Entwicklung der fristgerecht (d.h. mindestens fünf Tage vor Beginn der Unterbrechung) dem Netzbenutzer bekanntgegebenen, geplanten Versorgungsunterbrechungen für Gesamt-Österreich zwischen 2013 und 2017. Hieraus ist ersichtlich, dass der Erfüllungsgrad seit 2014 durchgängig sehr hoch bei 99,9%

liegt. 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.

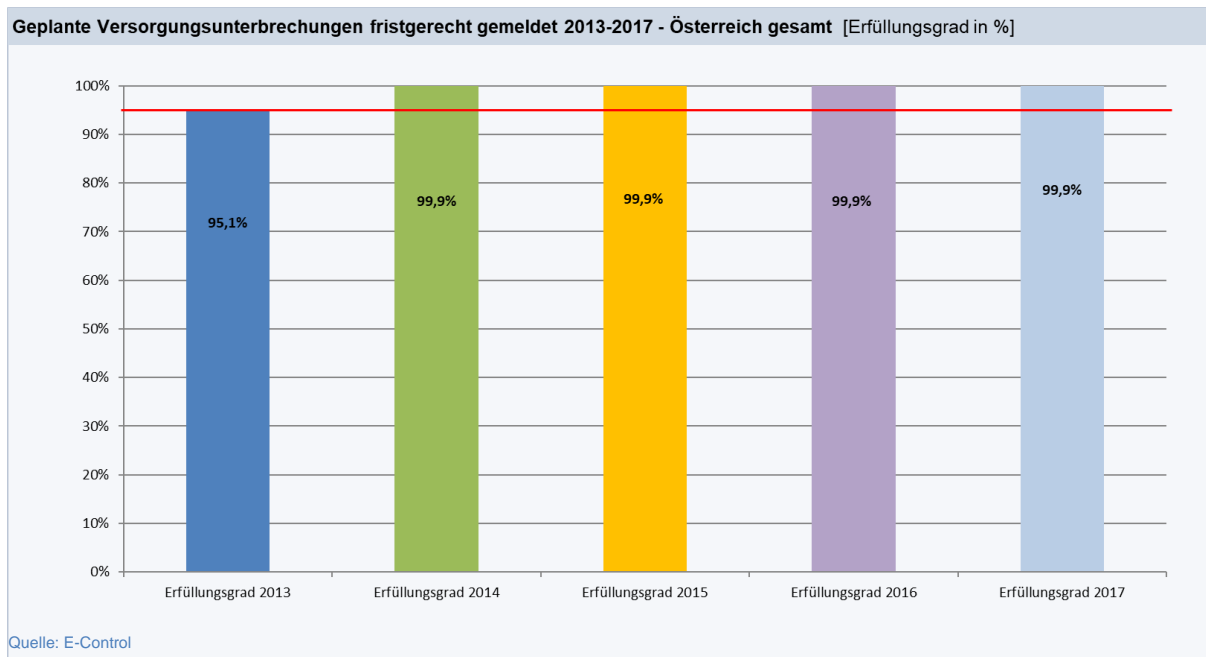


Abbildung 1: Entwicklung 2013 bis 2017 fristgerecht gemeldeter geplanter Versorgungsunterbrechungen – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

### 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 2 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 2017 0,36% der Netzbenutzer von einer ungeplanten Unterbrechung im Verteilergesamtheit be-

troffen. Im Jahr 2013 waren dies noch 0,57%. Dies bedeutet einen Rückgang der betroffenen Netzbenutzer gegenüber 2013 von rund 36%.

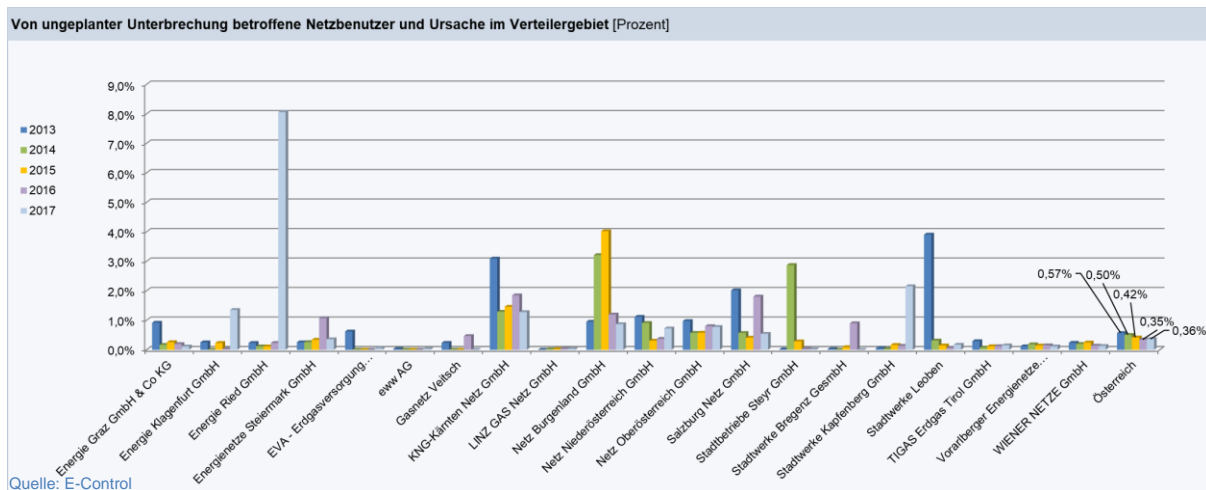


Abbildung 2: Entwicklung von ungeplanter Unterbrechung betroffene Netzbenutzer mit Ursache im Verteilergesamt 2013 bis 2017 [Prozent]

Bei der vorangegangenen Abbildung sowie auch bei den 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 sehr rasch hohe Werte.

**SAIDI** stellt die durchschnittliche Unterbrechungsdauer je angeschlossenem 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 2017 bei 1,27 Minuten pro Jahr. Anders ausgedrückt, im Jahr 2017 hatte im Durchschnitt jeder Gaskunde in Österreich 1 Minute und 16 Sekunden kein Gas zur Verfügung. Der SAIDI-Wert hat sich gegenüber 2013 um rund 30% verringert und stellte 2017 somit einen neuen Bestwert seit Beginn der Erhebung der Ausfalls- und Störungsdaten für Gas dar. Der Durchschnitt aus den Jahreserhebungen entspricht mit 1,63 Minuten pro Jahr nach wie vor dem langjährigen Durchschnitt

vergleichbarer Nachbarstaaten. So lag z.B. der durchschnittliche SAIDI für Gas in den Jahren 2006 bis 2017 in Deutschland bei rund 1,65 Minuten pro Jahr<sup>1</sup>.

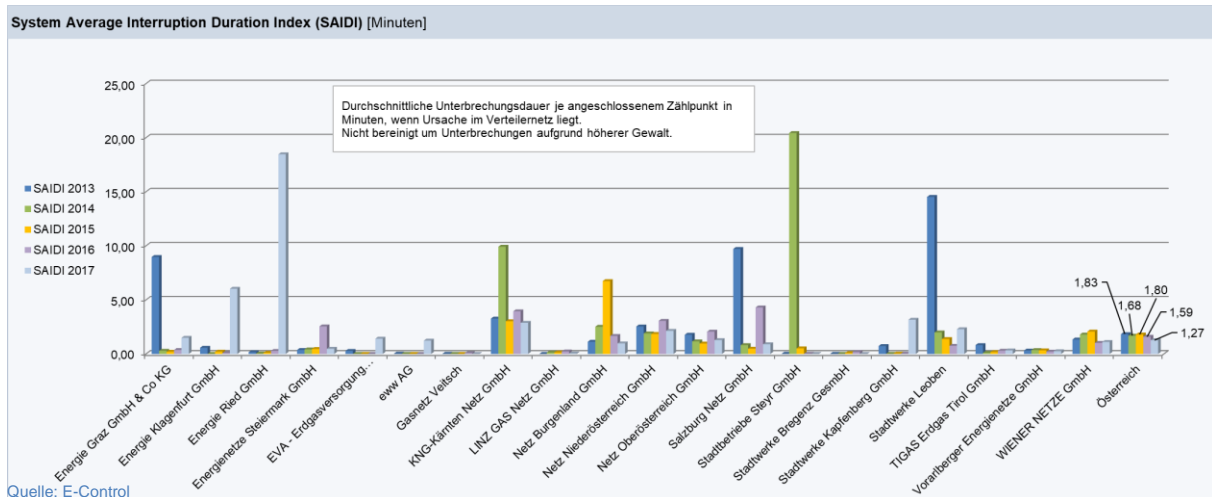


Abbildung 3: Entwicklung SAIDI 2013 bis 2017 [Minuten]

**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 hat sich die durchschnittliche Unterbrechungsanzahl je versorgtem Zählpunkt im Jahr 2017 gegenüber 2013 von 0,0057 auf 0,0036 Fälle verringert, was einer Verbesserung gegenüber 2013 um 36% entspricht.

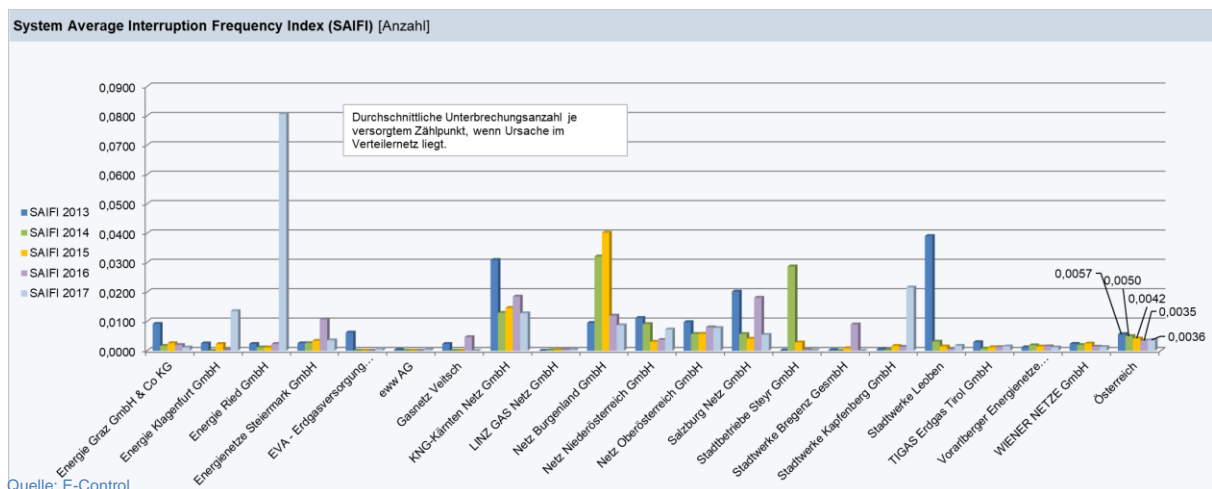


Abbildung 4: Entwicklung SAIFI 2013 bis 2017 [Anzahl]

<sup>1</sup> Quelle: Bundesnetzagentur; [https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/ElektrizitaetundGas/Unternehmen\\_Institutionen/Versorgungssicherheit/Versorgungsunterbrechungen/Auswertung\\_Gas/Versorgungsunterbr\\_Gas\\_node.html](https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/ElektrizitaetundGas/Unternehmen_Institutionen/Versorgungssicherheit/Versorgungsunterbrechungen/Auswertung_Gas/Versorgungsunterbr_Gas_node.html); 14.12.2018

**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 weniger deutlich reduziert als der SAIDI-Wert. Dies führt dazu, dass der CAIDI-Wert für Österreich auf 350 Minuten durchschnittliche Versorgungsunterbrechung je betroffenem Netzbenutzer gegenüber dem Vorjahr gesunken ist.

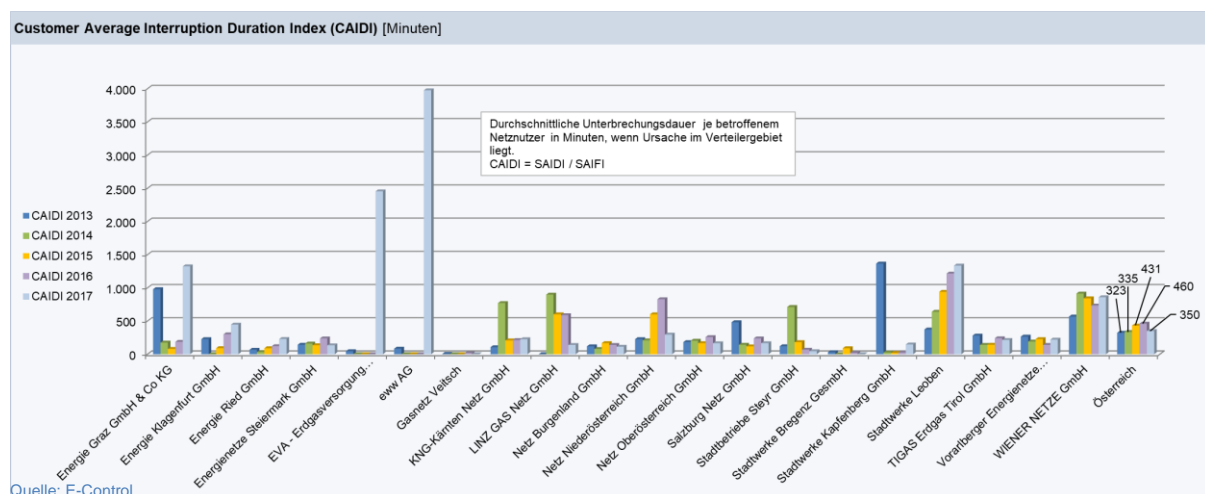


Abbildung 5: Entwicklung CAIDI 2013 bis 2017 [Minuten]

Zusammenfassend ist zu sagen, dass die durchschnittliche Dauer ungeplanter Versorgungsunterbrechungen je versorgtem Zählpunkt mit Ursache im Verteilernetz (SAIDI) im Jahr 2017 mit 1,27 Minuten nochmals deutlich gegenüber dem Vorjahr gesunken ist und somit nun den niedrigsten Wert seit 2013 aufweist. Die durchschnittliche Unterbrechungsanzahl je versorgtem Zählpunkt stieg gegenüber dem Jahr 2016 marginal von 0,0035 auf 0,0036. Die durchschnittliche Unterbrechungsdauer ungeplanter Versorgungsunterbrechungen mit Ursache im Verteilernetz je betroffenem Netzbenutzer (CAIDI) hingegen ist jedoch von 460 Minuten im Jahr 2016 auf 350 Minuten im Jahr 2017 gesunken.

## 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 per Verordnung vorgegebener Fristen. In den folgenden Kapiteln werden die Ergebnisse der Erhebung zu

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

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.

Verteilernetzbetreiber sollten zudem auch Angaben darüber machen, wie häufig eine Bearbeitungsdauer von 14 Tagen überschritten wurde. Zusätzlich 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. 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 „vollstän-

dige“ 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.

Die nachfolgenden Abbildungen zeigen, dass auf Netzebene 3 die durchschnittliche Bearbeitungsdauer für eingelangte Anträge auf Netzzutritt gegenüber den Vorjahren relativ stabil bei rund 2 Tagen je Antrag blieb.

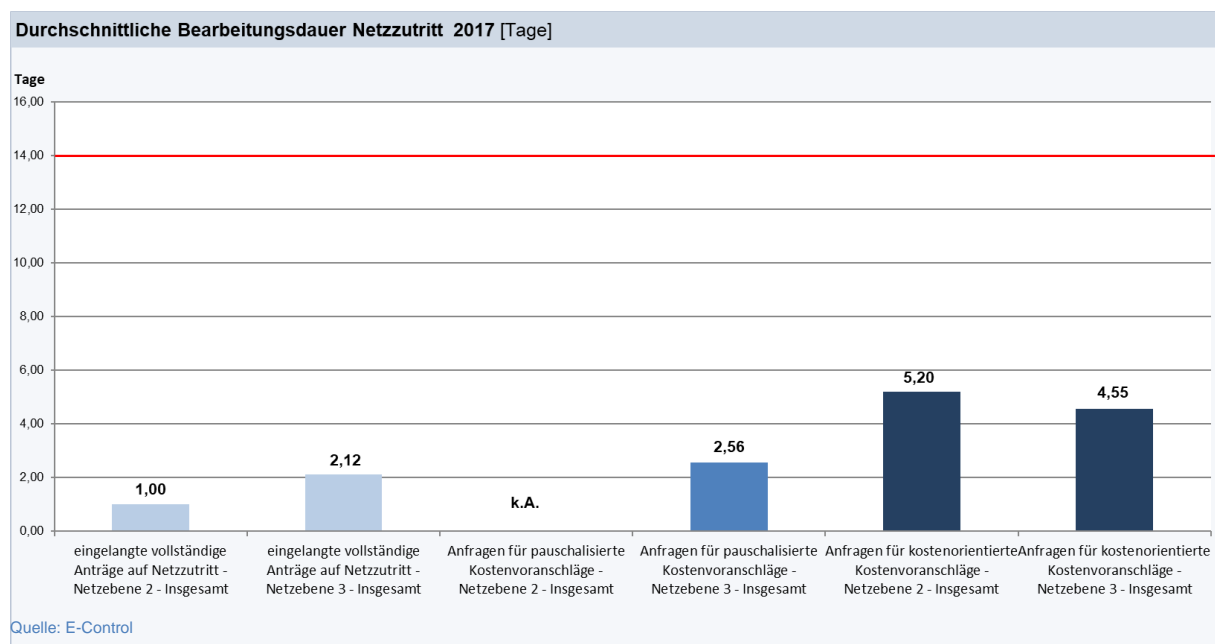


Abbildung 6: Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Netzzutritt und Kostenvorschläge summiert 2017 [Tage]



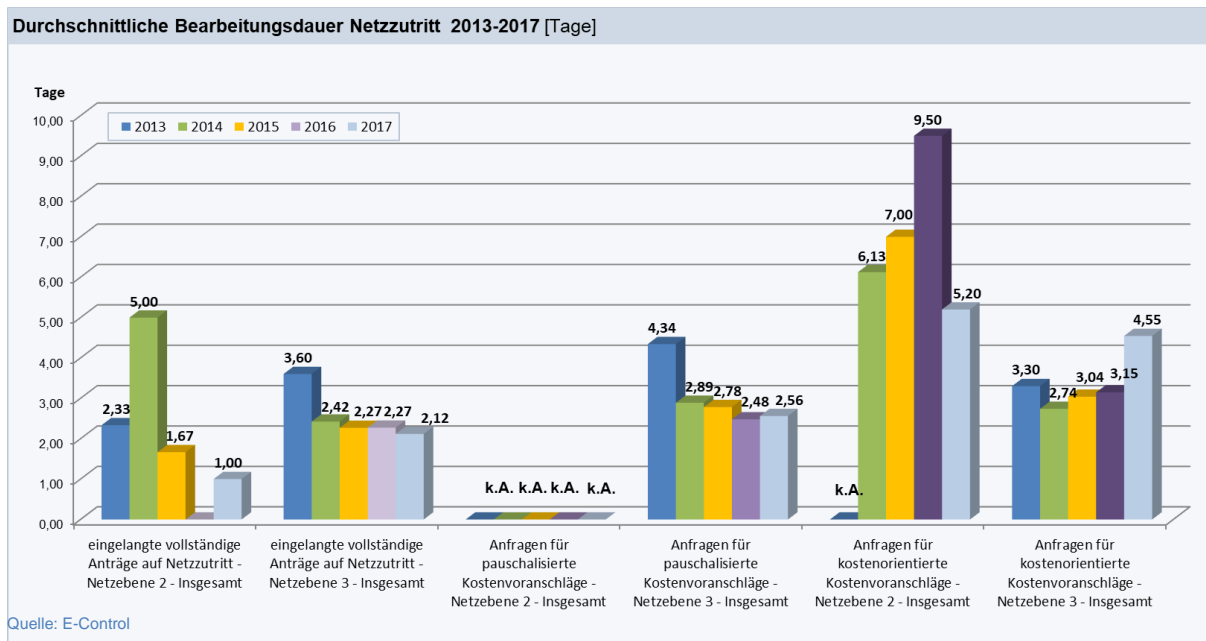


Abbildung 7: Entwicklung 2013 bis 2017 der durchschnittlichen Bearbeitungsdauer Netzzutritt und Kostenvorschläge summiert [Tage]

Hinsichtlich pauschalisierter und kostenorientierter Kostenvorschläge 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 7 wird die Entwicklung dieser Kennzahlen von 2013 bis 2017 dargestellt. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer kostenorientierter Kostenvorschläge auf Netzebene 2 für Gesamt-Österreich zeigt eine deutliche Reduktion gegenüber dem Vorjahr von 9,5 Tagen auf 5,2 Tage und liegt somit weiterhin deutlich unter den maximal vorgegebenen vierzehn Tagen. Eine leichte Verschlechterung gab es hingegen bei den kostenorientierten Kostenvorschlägen von 3,15 auf 4,55 Tage. Die Bearbeitungsdauer für pauschalisierte Kostenvorschläge blieb gegenüber den Vorjahren annähernd konstant bei rund zweieinhalb Tagen.

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 Kostenvorschlag 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.

Die Entwicklung der Kennzahl zu fristgerecht übermittelten Kostenvoranschlägen für Gesamt-Österreich zeigt nach wie vor einen stabilen Verlauf bei über 99% Erfüllungsgrad. Alle Netzbetreiber konnten entsprechend ihren Angaben die geforderte Kennzahl auch im Jahr 2017 erfüllen.

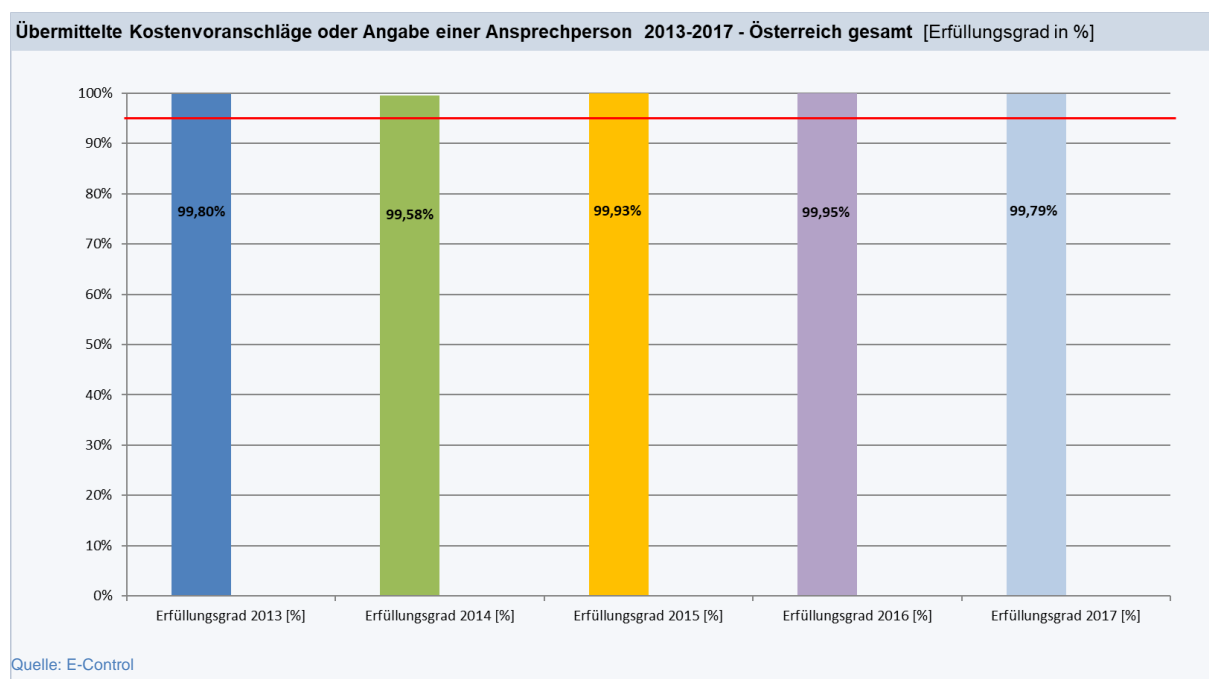


Abbildung 8: Entwicklung übermittelter Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson 2013 bis 2017 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

## 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 wird. 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, wenn wieder ein Mieter einzieht, auch der Anschluss wiederhergestellt wird. Unter neuen Anschlüssen sind zum Beispiel Anschlüsse von Neubauten zu verstehen.

Es 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 Netzzugangsansträge 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.

In Abbildung 9 werden die Erfüllungsgrade für gesamt Österreich von 2013 bis ins Jahr 2017 dargestellt. Die Entwicklung zeigt für Gesamt-Österreich durchgängig einen sehr hohen Standard von fast immer 100%. Ein Netzbetreiber merkte jedoch an, dass keine konkreten Vorschläge zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson durch sein Unternehmen übermittelt worden seien, und es somit auch keinen Fall der Fristüberschreitung gegeben hätte. Diese Angabe wurde im Vorjahr 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 Netzzugangsanspruchs zu sehen sei und daher auch diesbezüglich innerhalb der vierzehntägigen Frist eine Rückmeldung an den Kunden erfolgen müsse.

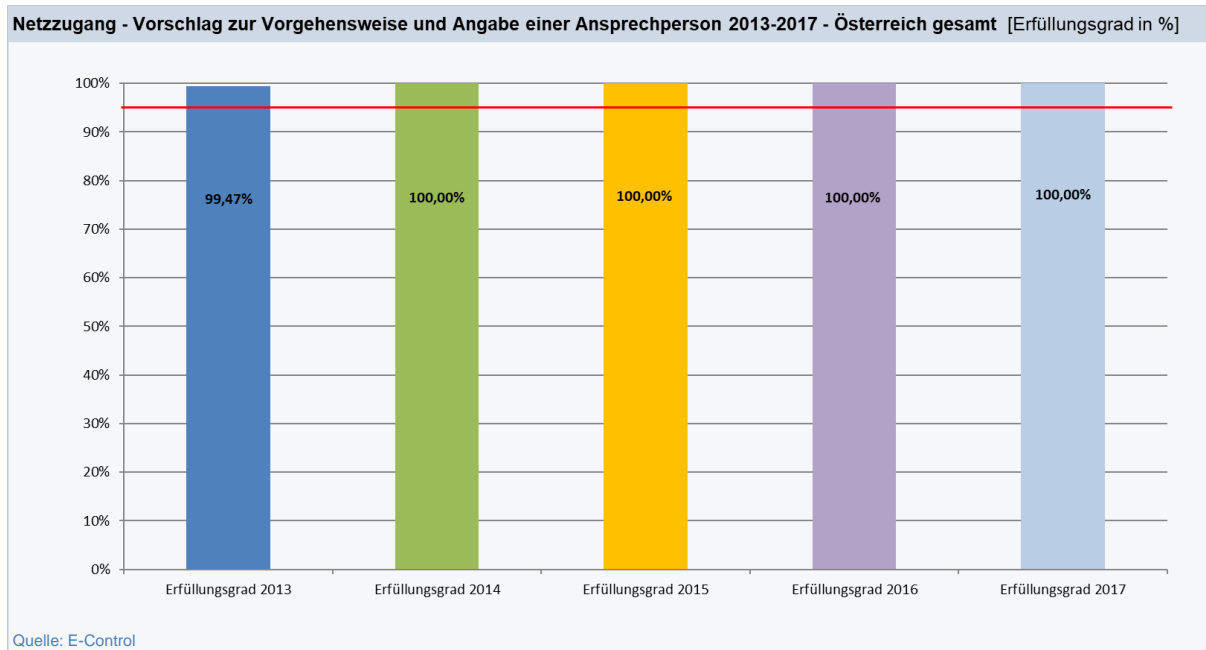


Abbildung 9: Entwicklung hinsichtlich Vorschläge zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson 2013 bis 2017 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

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).

Basierend auf den von den Netzbetreibern gemeldeten Daten ist der Erfüllungsgrad durchgängig sehr hoch und liegt bei fast allen über dem Grenzwert von 95%. Abbildung 10 zeigt hierzu die Entwicklung der Erfüllungsgrade von 2014 bis 2017 für Österreich gesamt. Wie in dieser Graphik ersichtlich, kam es zu einer leichten Verschlechterung der Werte im Jahr 2017. Dennoch ist festzuhalten, dass für Österreich gesamt gesehen, der Erfüllungsgrad nach wie vor stabil auf einem hohen Niveau liegt.

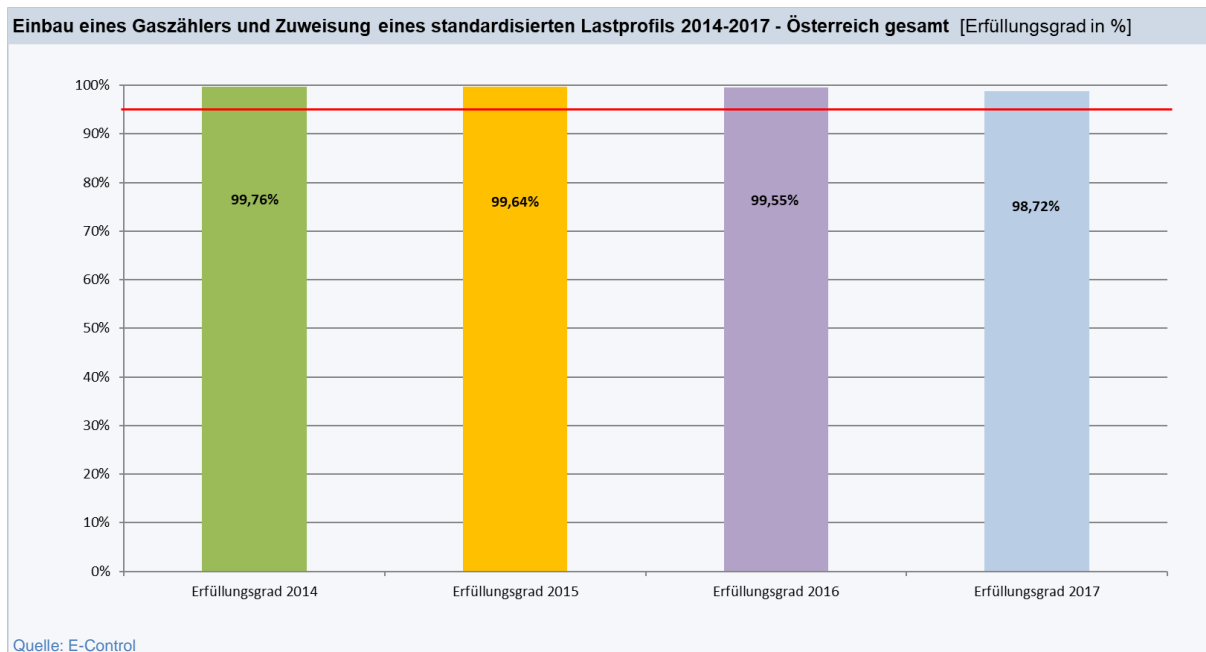


Abbildung 10: Entwicklung hinsichtlich Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils 2014 bis 2017 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

### 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.

Bezüglich gelegter Rechnungen erfolgt die Datenermittlung 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 11 dargestellte Erfüllungsgrad bei Netzrechnungskorrekturen resultiert vorwiegend aus Berichtigungen des Rechnungsbetrages, aus formalen Rechnungsänderungen

(z.B. Name, Anschrift, etc.) sowie sonstigen Gründen. Das Ziel von mindestens 95% Erfüllung des Standards wird von den meisten Netzbetreibern erreicht. Die in der Vergangenheit deutlich unter diesem Wert gelegenen Unternehmen, Salzburg Netz GmbH und Energie Klagenfurt GmbH konnten gemäß ihren Angaben die Erfüllung auf über 95% steigern. Energie Ried GmbH gab im Zuge der Erhebung an, keine Rechnungskorrekturen im Betrachtungszeitraum durchgeführt zu haben. Wie in Abbildung 11 dargestellt, ergibt sich auch 2017 mit 98,1% Erfüllungsgrad ein zufriedenstellender Wert für Gesamt-Österreich.

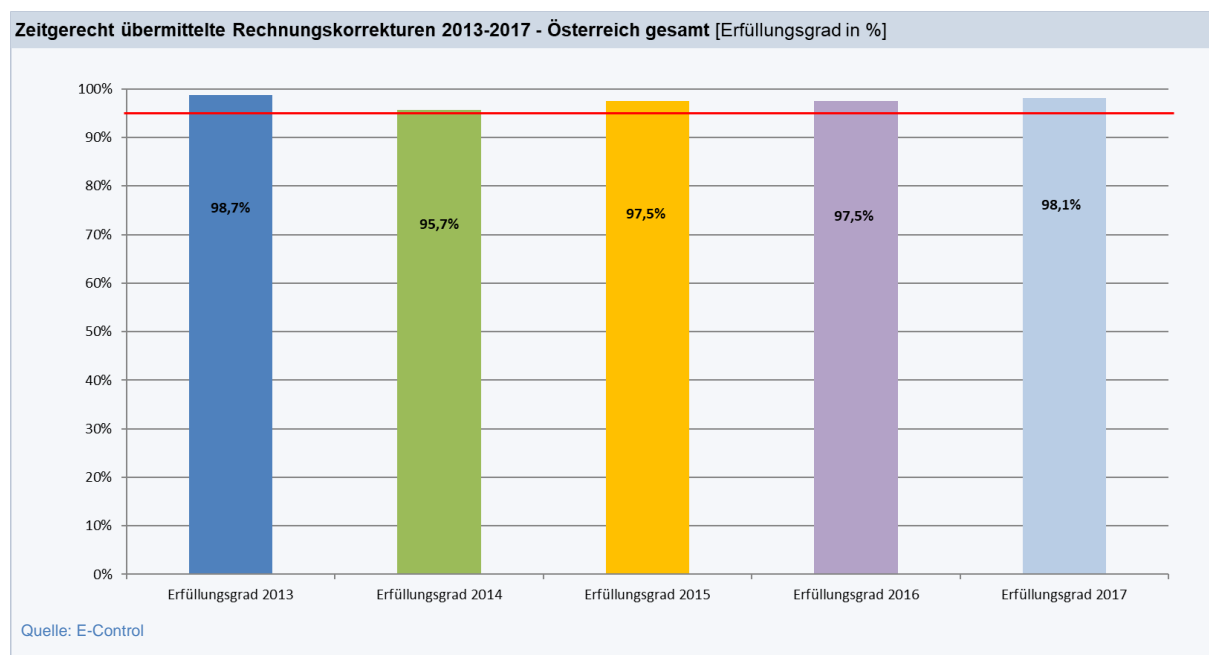


Abbildung 11: Entwicklung zeitgerecht erstellter Rechnungskorrekturen 2013 bis 2017 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

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 12 zeigt die zeitgerecht übermittelten Rechnungen im Vergleich zu den jeweils insgesamt direkt an Netzbenutzer bzw. an Versorger übermittelten Rechnungen. Der Erfül-

lungsgrad liegt hier bei fast allen Netzbetreibern über den geforderten 95%. Der im Jahr 2016 bei diesem Punkt noch negativ hervorstechende Netzbetreiber, Energie Klagenfurt GmbH, dürfte gemäß den gemeldeten Daten eine Trendumkehr geschafft haben. Österreichweit betrachtet liegt die zeitgerechte Übermittlung von Netzrechnungen an Versorger und Netzbenutzer hingegen auf einem stabil hohen Wert von über 98%.

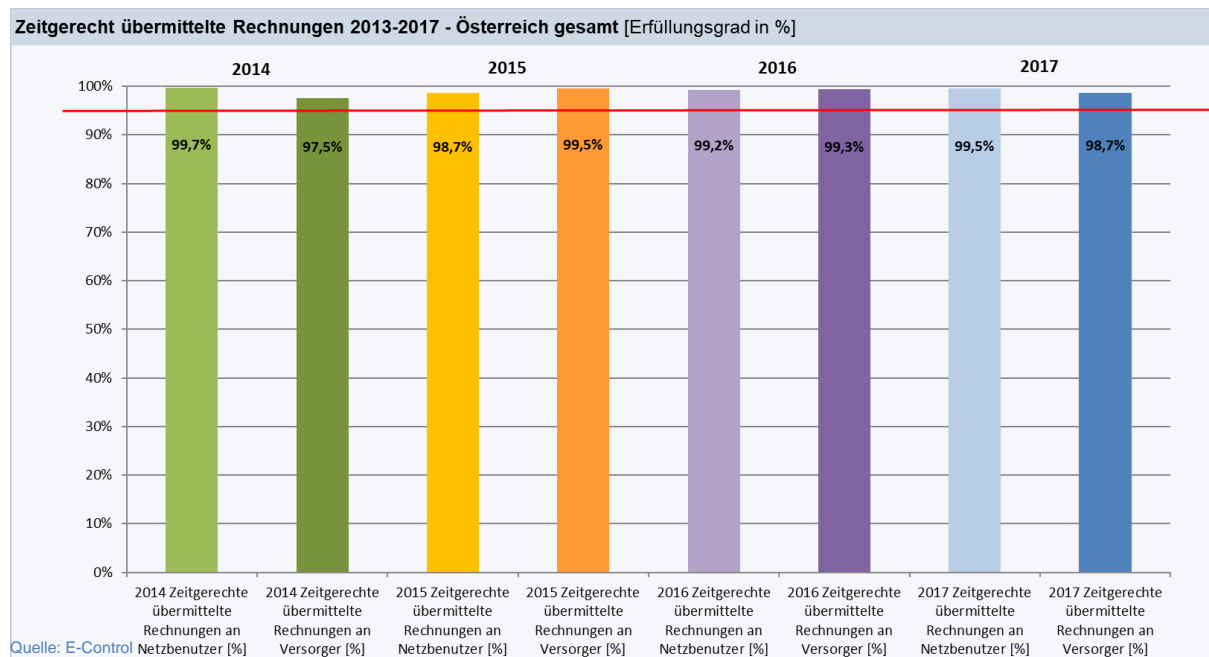


Abbildung 12: Entwicklung zeitgerecht übermittelte Rechnungen 2014 bis 2017 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

#### 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 nachfolgende Abbildung stellt den Erfüllungsgrad hinsichtlich zeitgerechter Wiederherstellung der Netzzugänge nach Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug für das Jahr 2017 in Relation zu den Vorjahren. Die Entwicklung für Gesamt-Österreich zeigt hierbei einen po-

sitiven Verlauf bei diesem Qualitätskriterium von über 99% Erfüllungsgrad. Gasnetz Veitsch und Energie Ried GmbH haben in ihrer Meldung angegeben, keine Wiederherstellungen im Betrachtungszeitraum 2017 durchgeführt zu haben. Ein weiterer Netzbetreiber hingegen meldete, dass sämtliche durchgeführten Abschaltungen erst nach dem nächsten Arbeitstag und somit nicht fristgerecht erfolgt seien. Bei fast allen anderen Netzbetreibern wurde gemäß deren Angaben das Ziel zu 100% erreicht.

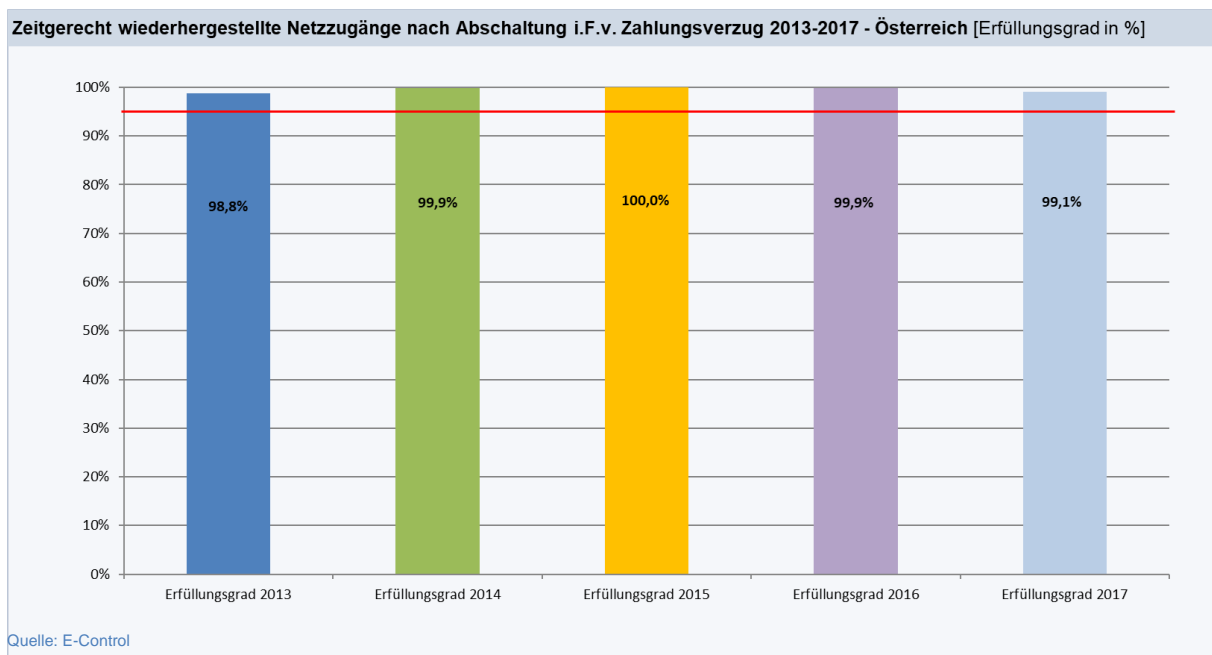


Abbildung 13: Entwicklung zeitgerecht wiederhergestellter Netzzugänge 2013 bis 2017 - Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

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. Auch in diesem Punkt meldeten Gasnetz Veitsch und Energie Ried, keine Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug im Meldejahr 2017 durchgeführt zu haben. Anhand der gemeldeten Daten ist ersichtlich, dass der Zielerreichungsgrad von 95% für zeitgerecht erfolgte Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug von allen übrigen Verteilernetzbetreibern erfüllt wird. Für Österreich gesamt wird somit, wie in Abbildung 14 ersichtlich, ein sehr hoher Erfüllungsgrad von annähernd 100% bei diesem Punkt erreicht.



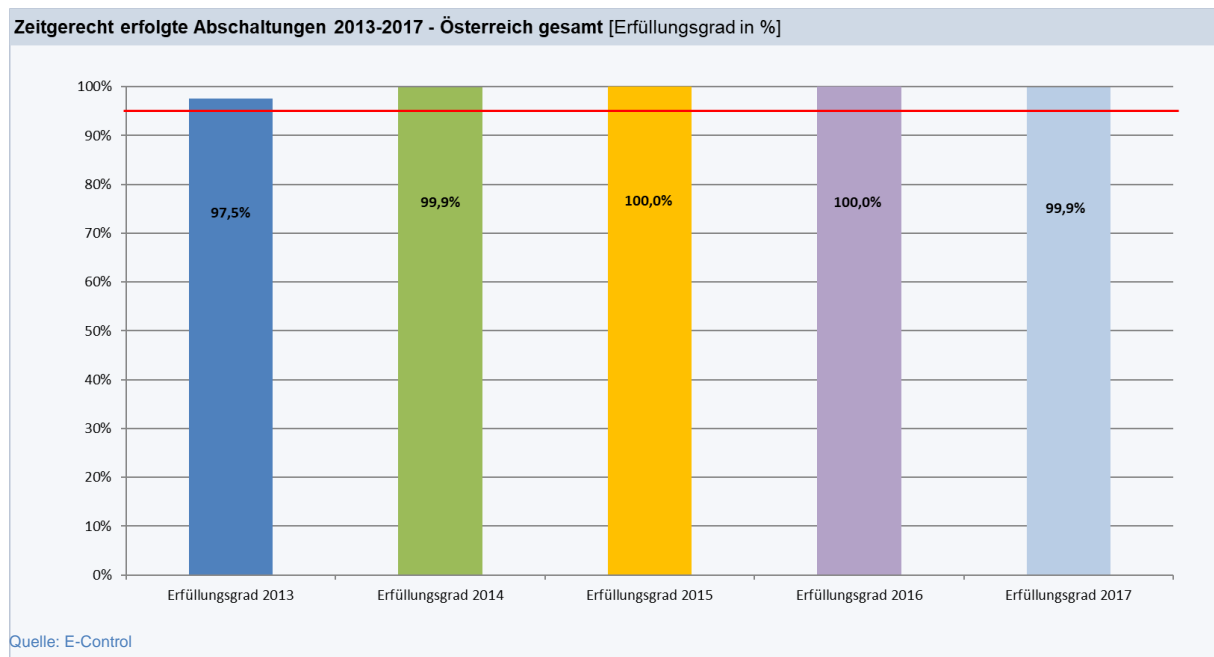


Abbildung 14: Entwicklung zeitgerecht erfolgter Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug 2013 bis 2017 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

## 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 2017 dargestellt.

Gemäß § 9 Abs 1a Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 ist festgelegt, dass die Ableseung 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 Ableseung durch den Netzbetreiber selbst zu erfolgen hat. Eine rechnerische Ermittlung der Messwerte ist nur in jenen Fällen zulässig, in denen der Netzbenutzer 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 Netzbenutzer-

zer 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 Netzbenutzers an Ort und Stelle erforderlich. Generell gilt hier, dass eine Ankündigung der nächstjährigen Zählerablesung im Zuge der aktuellen Rechnungslegung als nicht ausreichend angesehen wird, wenn hierbei nicht gem. § 10 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. Novelle 2013 ein Zeitfenster von 2 Stunden genannt wird.

Die Ergebnisse zur zeitgerechten Umsetzung sind teilweise besser als im Vorjahr ausgefallen, jedoch stellen sie nach wie vor mit 91,6% keinen akzeptablen Erfüllungsgrad für Österreich dar. Zwar meldet die Mehrzahl der Netzbetreiber, dass sie ihre Kunden mindestens 14 Tage im Voraus über eine bevorstehende Zählerablesung informieren, wenn die Anwesenheit des Netzbenutzers an Ort und Stelle erforderlich ist, jedoch gibt es nach wie vor einige Netzbetreiber, die dieses Qualitätskriterium nur gering bis gar nicht erfüllen. In Folge liegt auch der Wert für Gesamt-Österreich bei diesem Qualitätskriterium unter den geforderten 95%.

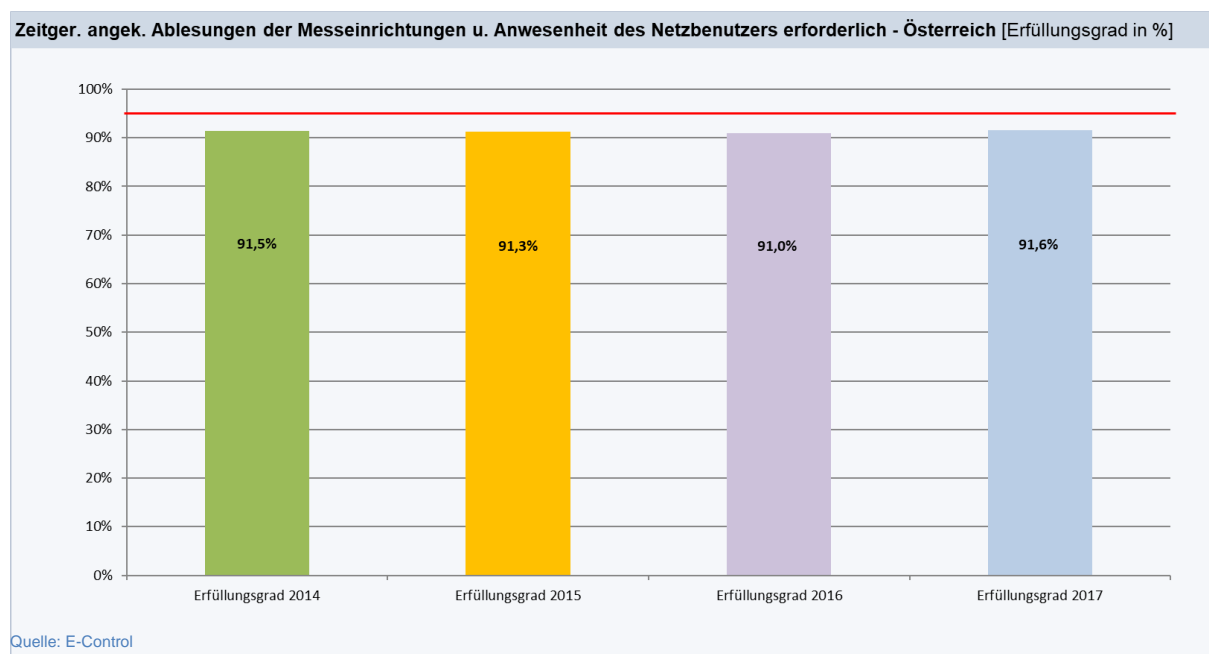


Abbildung 15: Entwicklung zeitgerecht angekündigter Ablesungen der Messeinrichtungen, für welche die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist 2014 bis 2017 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

KNG-Kärnten Netz GmbH und Vorarlberger Energienetze GmbH gaben ebenso wie in den Vorjahren an, den Qualitätsstandard in diesem Punkt zu null Prozent zu erfüllen. Im Rahmen

der Vorjahreserhebung kündigte KNG-Kärnten Netz GmbH an, eine EDV-technische Lösung anzustreben, die es zukünftig ermöglichen sollte, den betroffenen Kunden eine schriftliche Ankündigung der Ablesung der Zähler zu übermitteln. Vorarlberger Energienetze GmbH gaben bei der diesjährigen Erhebung für 2017 an, dass eine Vorgehensweise, welche den Anforderungen des § 9 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. 2013 entspricht, sich derzeit in Umsetzung befände. Auch TIGAS Erdgas Tirol GmbH kündigte im Zuge der Erhebung an, ab dem Jahr 2018 eine zeitgerechte Vorankündigung durchzuführen.

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.

Eine nicht unwesentliche Anzahl an Netzbetreibern meldete, dass es keine unangekündigten Ablesungen der Messeinrichtung in Abwesenheit des Netzbenutzers im Jahr 2017 gegeben hätte. Dies dürfte insbesondere auf den Umstand zurückzuführen sein, dass manche 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 16 zeigt somit für Gesamt-Österreich einen stabil hohen Erfüllungsgrad von knapp unter 100%.

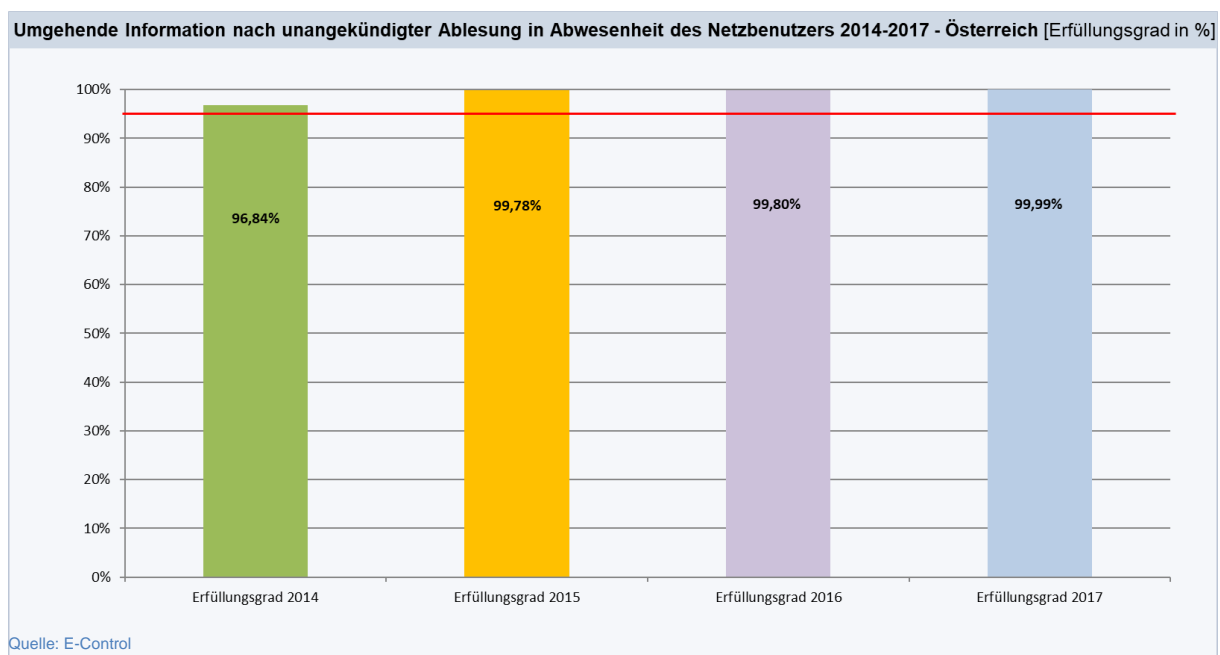


Abbildung 16: Entwicklung hinsichtlich umgehender Information nach unangekündigter Ablesung in Abwesenheit des Netzbenutzers 2014-2017 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

## 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 Zählerablesungen), und ob dieses auch gegenüber den Kunden eingehalten wird.

Die Erhebung zeigt grundsätzlich einen sehr hohen Qualitätslevel bei diesem Qualitätskriterium. Alle Netzbetreiber liegen gemäß ihren Angaben über dem vorgegebenen Grenzwert von mindestens 95%. Anzumerken hierbei ist jedoch, dass gemäß der Meldung von Energie Ried GmbH im gesamten Betrachtungszeitraum des Jahres 2017 keine Terminvereinbarung durchgeführt worden sei. Gleichzeitig wurde jedoch hinsichtlich zeitgerecht angekündigter Ablesung der Messeinrichtung, für welche die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist, vom selben Netzbetreiber angeführt den diesbezüglichen Standard zu 100% zu erfüllen. Dies wäre jedoch anhand der hier vorliegenden Daten aus Sicht der Regulierungsbehörde nicht möglich.

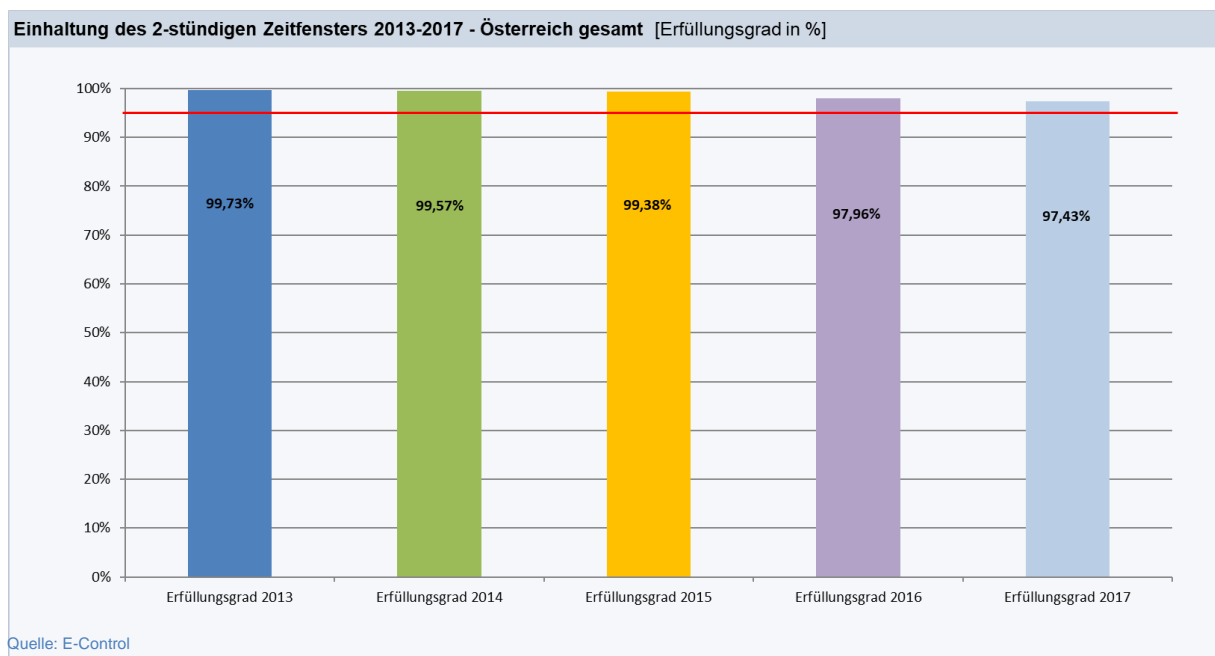


Abbildung 17: Entwicklung der Einhaltung des 2-stündigen Zeitfensters 2013 bis 2017 – Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

Wie in Abbildung 17 ersichtlich, ist der Prozentwert der Erfüllung des Qualitätsstandards gegenüber den Vorjahren geringfügig gesunken.

## 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. Alle Netzbetreiber meldeten hierzu, das Qualitätskriterium zu über 95% zu erfüllen. Wie in Abbildung 18 dargestellt, ist auch der Erfüllungsgrad für Gesamt-Österreich mit fast 100% ungebrosen hoch seit Beginn der Erhebungen.

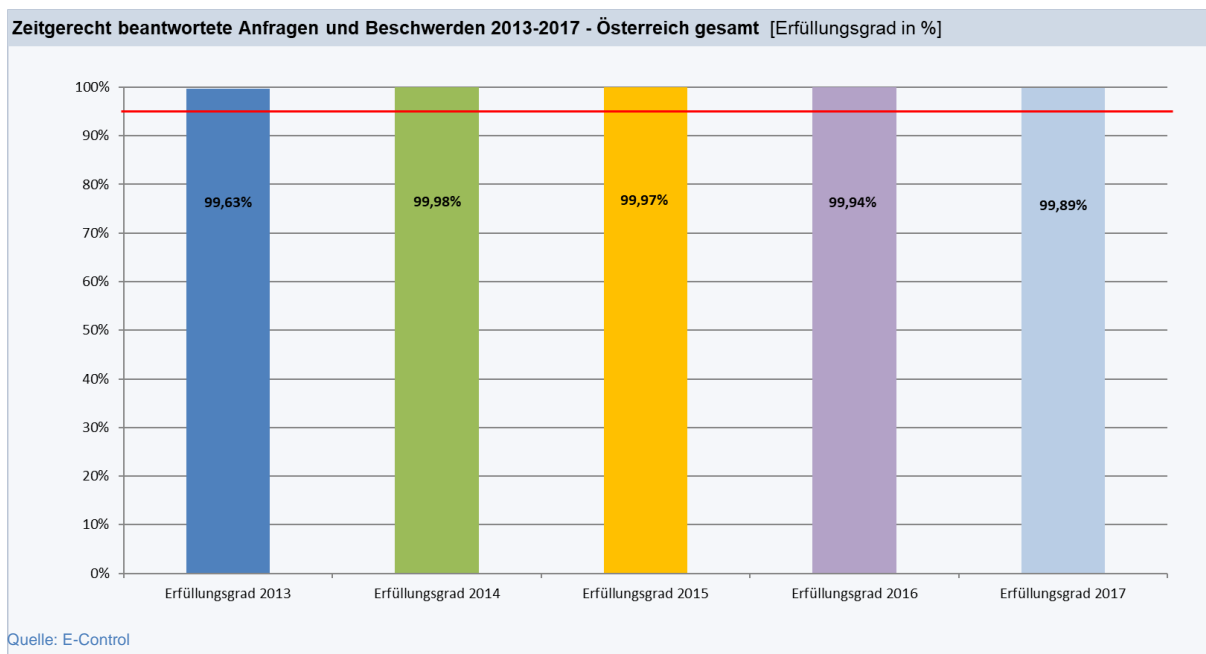


Abbildung 18: Entwicklung zeitgerecht beantworteter Anfragen und Beschwerden 2013 bis 2017 - Österreich gesamt [Erfüllungsgrad]

## 2.2.8 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.

Besonders erfreulich ist, dass alle Netzbetreiber eine derartige Zertifizierung vorweisen können. Als Zertifizierungsstelle wurde in erster Linie ÖVGW gewählt, welche die Zertifizierung

gemäß Qualitätsstandard QS-GNB200 durchführte. Drei Unternehmen legten (teilweise zusätzlich) ISO9001-Zertifikate vor. Diese wurden ausgestellt durch die Zertifizierungsstellen TÜV AUSTRIA CERT GmbH, TÜV SÜD Landesgesellschaft Österreich 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.

### **2.3 Qualität der Netzdienstleistung - Zusammenfassung**

Die Datenmeldungen zur Erhebung wurden von allen Netzbetreibern via Online-Fragebogen im E-Control Serviceportal übermittelt. Im Zuge der Datenanalyse wurden der Erfüllungsgrad des jeweiligen Qualitätskriteriums prozentual errechnet und mit den Vorjahreswerten je Netzbetreiber als auch für Österreich gesamt verglichen.

In Bezug auf kommerzielle Qualität zeigt sich für das Jahr 2017, dass sich der Großteil der Netzbetreiber auf einem gleichbleibend guten Niveau der Netzdienstleistungsqualität befindet. Nach wie vor unzureichend ist hingegen die Qualitätserfüllung hinsichtlich fristgerecht angekündigter Ablesungen der Messeinrichtungen, bei denen die Anwesenheit des Netzbetreibers erforderlich ist. Jedoch haben einige Unternehmen hier Verbesserungen für das Jahr 2018 zugesagt. Die Erhebung im nächsten Jahr wird zeigen, ob die getätigten Ankündigungen umgesetzt wurden. Als besonders erfreulich gilt zu erwähnen, dass nun alle Verteilernetzbetreiber eine Zertifizierung, wie gem. § 13 Gasnetzdienstleistungsqualität i.d.F. Novelle 2013 gefordert, vorlegen konnten.

Bei der technischen Qualität der Netzdienstleistung lag der SAIDI-Wert im Jahr 2017 bei 1,27 Minuten je versorgtem Zählpunkt. Dieser stellt die durchschnittliche Dauer ungeplanter Versorgungsunterbrechungen je versorgtem Zählpunkt mit Ursache im Verteilernetz dar. Das bedeutet, dass im Jahr 2017 jeder österreichische Gaskunde im Durchschnitt 1 Minute und 16 Sekunden kein Gas zur Verfügung hatten. Dies ist der niedrigste Wert seit Beginn der Erhebung im Jahr 2013. Die durchschnittliche Unterbrechungsanzahl je versorgtem Zählpunkt (CAIDI-Wert) ist gegenüber dem Vorjahr leicht von 0,0035 auf 0,0036 gestiegen. Im Vergleich zu 2013 stellt dies dennoch eine Verbesserung um rund 36% dar.