



Verordnung des Vorstands der E-Control über Qualitätsstandards für die Netzdienstleistung für an das Netz angeschlossene Endverbraucher (Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung)

Auf Grund des § 30 Gaswirtschaftsgesetz 2011 – GWG 2011, BGBl. I Nr. 107/2011, iVm § 7 Abs. 1 Energie-Control-Gesetz – E-ControlG, BGBl. I Nr. 110/2010 in der Fassung des Bundesgesetzes BGBl. I Nr. 107/2011 wird verordnet:

1. Abschnitt

Allgemeines

Regelungsgegenstand

§ 1. Diese Verordnung bestimmt Standards für Netzbetreiber bezüglich der Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität der gegenüber dem Netzbenutzer erbrachten Dienstleistungen und Kennzahlen zur Überwachung der Einhaltung dieser Standards.

Begriffsbestimmungen

§ 2. (1) Im Sinne dieser Verordnung bezeichnet der Ausdruck

1. „Anfrage“ ein vom Netzbenutzer an den Netzbetreiber gerichtetes fernmündliches oder schriftliches Ersuchen um Auskunft;
2. „Beschwerde“ eine vom Netzbenutzer an den Netzbetreiber gerichtete Beanstandung in Bezug auf die vom Netzbetreiber erbrachte Netzdienstleistung;
3. „Netzdienstleistung“ die Gesamtheit der im Rahmen des Netzzutritts- und Netzzugangsvertrag gegenüber dem Netzbenutzer erbrachten Dienstleistungen;
4. „Störfälle“ in Erdgasleitungsanlagen eintretende Ereignisse, die zu einer Gefährdung von Personen oder Beschädigung von Sachen führen können sowie sonstige nicht beabsichtigte Beeinträchtigungen der einwandfreien Funktionsfähigkeit von Erdgasleitungsanlagen;
5. „Versorgungsunterbrechung“ eine Unterbrechung der Versorgung eines Endverbrauchers mit Erdgas, welche auf Einschränkungen der Rohrleitungskapazität oder auf andere technische Ursachen in den Fernleitungs- bzw. Verteilerleitungsanlagen zurückzuführen ist;
6. „ungeplante Versorgungsunterbrechung“ eine nicht beabsichtigte Versorgungsunterbrechung;
7. „geplante Versorgungsunterbrechung“ eine betrieblich notwendige und vorgesehene Versorgungsunterbrechung;
8. „Abschaltung“ eine Unterbrechung der Versorgung eines Endverbrauchers mit Erdgas in Folge einer Verletzung der vertraglichen Pflichten durch den Endverbraucher.

(2) Im Übrigen gelten die Begriffsbestimmungen gemäß § 7 Abs. 1 GWG 2011.

(3) Soweit in dieser Verordnung auf die Begriffe „Erdgas“ oder „Gas“ Bezug genommen wird, sind darunter auch auf Erdgasqualität aufbereitete biogene Gase zu verstehen.

(4) Personenbezogene Begriffe haben keine geschlechtsspezifische Bedeutung. Sie sind bei der Anwendung auf bestimmte Personen in der jeweils geschlechtsspezifischen Form anzuwenden.

2. Abschnitt

Standards

Netzzutritt

§ 3. (1) Der Verteilernetzbetreiber übermittelt dem Netzbenutzer auf entsprechende Anfrage innerhalb von vierzehn Tagen ab Einlangen einen, für den definierten Leistungsumfang verbindlichen, Kostenvoranschlag für das vom Netzbenutzer zu entrichtende Netzzutrittsentgelt auf Basis von Preisen je Leistungseinheit. Der Kostenvoranschlag hat – außer im Falle einer Pauschalierung gemäß § 75 Abs. 2 GWG 2011 – die wesentlichen Komponenten des zu entrichtenden Netzzutrittsentgeltes auszuweisen.

(2) Der Verteilernetzbetreiber ist verpflichtet, auf vollständige Anträge auf Netzzutritt innerhalb angemessener, vierzehn Tage nicht überschreitender, Frist ab Einlangen mit einem konkreten Vorschlag betreffend die weitere Vorgangsweise – insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer der Herstellung oder Änderung des Netzanschlusses– zu reagieren. Bei Vorliegen der den Mindestangaben gemäß Anlage 1 der Gas-Marktmodell-Verordnung 2012, BGBl. I Nr. XXX/2012 entsprechenden Informationen ist der Antrag als vollständig zu betrachten.



(3) Sollten die Angaben des Antragstellers für die Beantwortung durch den Verteilernetzbetreiber nicht ausreichen, hat dieser die benötigten weiteren Angaben umgehend vom Netzbenutzer anzufordern.

(4) Der Verteilernetzbetreiber hat mit dem Netzbenutzer eine angemessene und verbindliche Frist für die Durchführung des Netzzutritts schriftlich zu vereinbaren und einzuhalten.

Netzzugang

§ 4. (1) Der Verteilernetzbetreiber ist verpflichtet, auf vollständige Anträge auf Netzzugang innerhalb angemessener, vierzehn Tage nicht überschreitender, Frist ab Einlangen mit einem konkreten Vorschlag betreffend die weitere Vorgehensweise – insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer der Herstellung des Netzzugangs – zu antworten. Bei Vorliegen der den Mindestangaben gemäß Anlage 1 der Gas-Marktmodell-Verordnung 2012 entsprechenden Informationen, ist der Antrag als vollständig zu betrachten.

(2) Sollten die Angaben des Netzzugangsberechtigten für die Beantwortung durch den Verteilernetzbetreiber nicht ausreichen, hat dieser die benötigten weiteren Angaben umgehend vom Netzzugangsberechtigten anzufordern.

(3) Nach Annahme des Antrages auf Netzzugang durch den Verteilernetzbetreiber hat dieser den Netzzugangsvertrag umgehend dem Netzzugangsberechtigten zu übermitteln.

(4) Bei inaktivem Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrages sowie eines Nachweises über die ordnungsgemäße Errichtung und Instandhaltung der gastechnischen Anlage sind der Einbau eines Gaszählers und die Zuweisung eines standardisierten Lastprofils innerhalb der folgenden Fristen vorzunehmen:

1. fünf Arbeitstage für Balgengaszähler G 2,5 – G 6
2. zehn Arbeitstage für sonstige Balgengaszähler
3. zwanzig Arbeitstage für Lastprofilzähler und Mengenumwerter

Ersetzt eine Zählung mittels intelligenten Messgeräts eine der in den Z 1 bis 3 genannten Messleistungen, so kommen die entsprechenden Fristen zur Anwendung.

Netzrechnungslegung

§ 5. (1) Nach erfolgter Ablesung am Ende einer Abrechnungsperiode ist vom Verteilernetzbetreiber binnen zwei Wochen eine Rechnung zu legen und dem Netzbenutzer im Falle getrennter Rechnungslegung umgehend zu übermitteln.

(2) Netzrechnungen werden vom Verteilernetzbetreiber in seinem Abrechnungssystem binnen zwei Arbeitstagen ab Einlangen des Ansuchens um Rechnungskorrektur korrigiert und in korrigierter Form dem Netzbenutzer umgehend übermittelt, sofern dem Verteilernetzbetreiber alle für die Durchführung der Rechnungskorrektur erforderlichen Informationen vorliegen.

(3) Sollten die Angaben für die Bearbeitung des Ansuchens um Rechnungskorrektur durch den Verteilernetzbetreiber nicht ausreichen, hat dieser die benötigten weiteren Angaben umgehend vom Netzbenutzer anzufordern.

(4) Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses und nach Vorliegen der vom Netzbenutzer für die Rechnungserstellung zu liefernden Daten ist innerhalb von sechs Wochen vom Verteilernetzbetreiber eine Endabrechnung durchzuführen und dem Netzbenutzer umgehend zu übermitteln.

Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs

§ 6. (1) Der Verteilernetzbetreiber ist verpflichtet, dem Netzbenutzer die Wiederherstellung des Netzzugangs nach Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug innerhalb eines Arbeitstages nach nachgewiesener Einzahlung der offenen Forderung sowie einer allfälligen Sicherheitsleistung unter Beachtung der Bestimmungen des GWG 2011 sowie unter der Voraussetzung eines aufrechten Erdgaslieferungsvertrags anzubieten und durchzuführen.

(2) Dem Netzbenutzer ist die Möglichkeit zur Barzahlung offener Forderungen sowie einer allfälligen Sicherheitsleistung zumindest innerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten einzuräumen.

Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

§ 7. (1) Bei geplanten Versorgungsunterbrechungen und Einschränkungen der Einspeisemöglichkeit sind die betroffenen Netzbenutzer mindestens fünf Tage vor Beginn in geeigneter Weise zu verständigen und über die voraussichtliche Dauer der Versorgungsunterbrechung oder der Einschränkung der Einspeisemöglichkeit zu informieren. Im Einvernehmen mit den Netzbenutzern kann die Benachrichtigung auch kurzfristiger erfolgen.

(2) Bei Auftreten eines Störfalles, welcher zu einer Beeinträchtigung der Versorgung beziehungsweise der Einspeisemöglichkeit führt, ist vom Netzbetreiber unverzüglich mit der Behandlung zu beginnen, sind die



unbedingt erforderlichen Arbeiten ehestmöglich zu beenden und die betroffenen Netzbenutzer über die voraussichtliche oder tatsächliche Dauer des Störfalles in geeigneter Weise zu informieren.

(3) Für die Behebung im Netz des Netzbetreibers auftretender Störfälle und für Maßnahmen zur Beseitigung von Gefahren in gastechnischen Anlagen im Rahmen seiner gesetzlichen Verpflichtungen hat der Netzbetreiber einen 24-Stunden Notdienst sicherzustellen, der im Störfall Maßnahmen zur Gefahrenabwehr bzw. zur Wiederaufnahme der Versorgung einleitet.

Ermittlung des Zählerstandes

§ 8. (1) Die Ablesung der Messeinrichtungen ist vom Verteilernetzbetreiber rechtzeitig, mindestens jedoch vierzehn Tage im Voraus, schriftlich anzukündigen, wenn die Anwesenheit des Netzbenutzers an Ort und Stelle erforderlich ist.

(2) Erfolgt die Ablesung unangekündigt, ist der Netzbenutzer über die durchgeführte Ablesung umgehend in geeigneter Weise zu informieren.

(3) Dem Netzbenutzer ist vom Verteilernetzbetreiber bei Selbstablesung die Möglichkeit einzuräumen, die Angaben zum Zählerstand auch online auf der Internetpräsenz des Verteilernetzbetreibers zu tätigen.

Termineinhaltung

§ 9. Verteilernetzbetreiber haben mit dem Netzbenutzer für Termine, insbesondere für die Durchführung von Reparaturen und Wartungen sowie Ablesungen, bei denen die Anwesenheit des Netzbenutzers an Ort und Stelle erforderlich ist, Zeitfenster von zwei Stunden zu vereinbaren, wobei auf Terminwünsche des Netzbenutzers einzugehen ist.

Kundeninformation und Beschwerdemanagement

§ 10. (1) Die österreichweite Gasnotrufnummer „128“ ist standardmäßig vom Verteilernetzbetreiber auf allen an den Netzbenutzer gerichteten Schriftstücken sowie auf der Startseite der Internetpräsenz des Verteilernetzbetreibers deutlich sichtbar zu veröffentlichen.

(2) Der Verteilernetzbetreiber hat dem Netzbenutzer regelmäßig Informationen zu Verhaltensregeln bei Gasgeruch und in Bezug auf die Gasnotrufnummer zu übermitteln sowie auf der Internetpräsenz des Verteilernetzbetreibers übersichtlich und leicht auffindbar zur Verfügung zu stellen.

(3) Vom Verteilernetzbetreiber sind Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme zur Einbringung von Anfragen und Beschwerden durch Netzbenutzer einzurichten. Als Mindeststandard muss die Erreichbarkeit des Verteilernetzbetreibers über eine Kundenhotline innerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten gewährleistet sein. Die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme sind dem Netzbenutzer zu kommunizieren.

(4) Anfragen und Beschwerden von Netzbenutzern an den Verteilernetzbetreiber sind von diesem binnen fünf Arbeitstagen ab Eingang zu beantworten. Sollte eine Beantwortung aus nicht vom Verteilernetzbetreiber zu verantwortenden Gründen nicht binnen fünf Arbeitstagen möglich sein, wird der Netzbenutzer innerhalb dieser Frist über die weitere Vorgehensweise, voraussichtliche Dauer der Bearbeitung sowie die Kontaktdaten einer Ansprechperson informiert.

(5) Im Falle einer Beschwerde ist der Netzbenutzer über die Möglichkeit der Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 26 E-ControlG zu informieren.

(6) Der Verteilernetzbetreiber ist verpflichtet, dem Netzbenutzer online die folgenden verrechnungsrelevanten Daten übersichtlich zur Verfügung zu stellen oder die Anforderung dieser Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz des Verteilernetzbetreibers zu ermöglichen und diese binnen fünf Arbeitstagen elektronisch beziehungsweise auf Wunsch des Netzbenutzers auf dem Postweg zu übermitteln. Zusätzlich ist dem Netzbenutzer die Möglichkeit einzuräumen, die Übermittlung dieser Daten schriftlich oder fernmündlich anzufragen.

1. Name und Vorname, (Firma) und Adresse des Netzbenutzers;
2. Anlageadresse;
3. einheitliche und eindeutige Zählpunktbezeichnung;
4. Kennung/Identifikationsnummer der Bilanzgruppe;
5. Kennung/Identifikationsnummer des Versorgers;
6. Zähler, Mengenumwerter, Lastprofilzähler, intelligentes Messgerät (inkl. Seriennummer);
7. Zugeordneter Lastprofiltyp (sofern anwendbar);
8. Verbrauch und ggf. verrechnete Leistung der letzten drei Abrechnungsjahre;
9. Zählerstände, die in den letzten drei Abrechnungsjahren zu Abgrenzungen durch den Netzbetreiber herangezogen wurden;



10. Zugrunde gelegte Parameter zur Umrechnung von m³ (Gasmenge im Betriebszustand) in kWh (Normvolumen) wie Seehöhe (Höhenzone), Zählereinbauort, Verrechnungsbrennwert sowie Umrechnungsfaktor ;

11. Art des Endverbrauchers (sofern zugeordnet), gemäß Anlage 1 der Gas-Marktmodell-Verordnung 2012;

12. Netzebene.

(7) Der Verteilernetzbetreiber ist verpflichtet, online allgemeine Erklärungen zur Netzrechnung zur Verfügung zu stellen und einen direkten Verweis auf das Kontaktformular zur Einholung von Informationen zu den verrechnungsrelevanten Daten des Netzbenutzers gemäß Abs. 6 anzugeben.

(8) Der Netzbenutzer ist in geeigneter Weise darüber zu informieren, dass im Falle einer Selbstablesung der abgelesene Zählerstand der Verbrauchsermittlung und -information zugrunde gelegt wird und damit eine exaktere Mengenermittlung erfolgt.

(9) Der Verteilernetzbetreiber ist verpflichtet, dem Netzbenutzer einmal jährlich in geeigneter Weise Informationen über die Standards gemäß § 3 bis § 13 zu übermitteln.

Netzbenutzerzufriedenheit

§ 11. (1) Der Verteilernetzbetreiber ist verpflichtet, eine jährliche, repräsentative, standardisierte Befragung zur Zufriedenheit der Netzbenutzer in Bezug auf die Zuverlässigkeit, Sicherheit und Qualität der erbrachten Netzdienstleistung durchzuführen. Hierbei sind gemeinsam von den Verteilernetzbetreibern in Abstimmung mit der Regulierungsbehörde erstellte und auf die verschiedenen Anlassfälle des Abs. 2 abgestimmte Musterfragebögen zu verwenden.

(2) Die vom Verteilernetzbetreiber durchgeführte Befragung muss insbesondere für Netzbenutzer durchgeführt werden, deren Kontakt mit dem Verteilernetzbetreiber im vorangegangenen Kalenderjahr in eine der folgenden Kategorien fällt:

1. erstmalige Herstellung oder Änderungen eines bestehenden Netzanschlusses;
2. Herstellung eines Netzzugangs;
3. Vornahme von Betragskorrekturen auf der Rechnung;
4. Versorgungsunterbrechung;
5. wesentliche Wartungs-, inkl. Nacheichungs- sowie Reparaturarbeiten an den von ihnen benutzten gastechnischen Anlagen des Netzbetreibers;
6. eingebrachte Beschwerde in Bezug auf die vom Verteilernetzbetreiber erbrachte Netzdienstleistung.

(3) Die Befragung ist anhand des auf den Anlassfall bezogenen Fragebogens zeitnah fernmündlich oder schriftlich durchzuführen.

(4) Die Musterfragebögen haben insbesondere klar definierte Fragen zu folgenden Themenbereichen zu enthalten:

1. Qualität der Beratung und des Kundenkontakts;
2. Transparenz der vom Verteilernetzbetreiber angebotenen Netzdienstleistung;
3. Einhaltung von Terminen und Fristen durch den Verteilernetzbetreiber.

(5) Die Auswertung der Befragung hat durch ein unabhängiges Institut zu erfolgen. Bestehen Zweifel an der Unabhängigkeit des Instituts, kann die Regulierungsbehörde ein geeignetes Institut benennen.

(6) Die ermittelten Ergebnisse der statistischen Auswertung gemäß Abs. 5 sind jährlich zum 1. März für das vorangegangene Kalenderjahr in geeigneter Weise, jedenfalls aber auf der Internetpräsenz des Verteilernetzbetreibers, zu veröffentlichen sowie der Regulierungsbehörde zu übermitteln.

Sicherheit und Zuverlässigkeit des Netzbetriebs

§ 12. Der Netzbetreiber hat die Regeln der Technik zur Sicherstellung eines sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetriebes iSd § 133 iVm § 7 Z 53 GWG 2011 einzuhalten. Die Einhaltung dieser Regeln der Technik ist durch Zertifizierung durch eine nach dem Akkreditierungsgesetz, BGBl. Nr. 468/1992, akkreditierte Prüf-, Überwachungs- oder Zertifizierungsstelle oder durch gleichwertige Nachweisführung gegenüber der Regulierungsbehörde nachzuweisen.

Reporting

§ 13. Der Netzbetreiber übermittelt zur Überprüfung der Einhaltung der Standards die Kennzahlen gemäß dem 3. Abschnitt dieser Verordnung jährlich zum 31. März für das vorangegangene Kalenderjahr an die Regulierungsbehörde. Diese Kenngrößen sind zudem in geeigneter Weise, jedenfalls aber auf der Internetpräsenz des Netzbetreibers, von jedem Netzbetreiber individuell zu veröffentlichen.



3. Abschnitt

Kennzahlen

Überwachung der Einhaltung der Standards

§ 14. (1) Die Netzbetreiber sind verpflichtet, bei der Erfüllung ihrer gegenüber den Netzbenutzern erbrachten Netzdienstleistung die Standards des 2. Abschnitts bezüglich der Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität einzuhalten.

(2) Zur Überwachung der Einhaltung der im 2. Abschnitt definierten Standards sind folgende Kennzahlen zu erheben, jährlich zum 31. März für das vorangegangene Kalenderjahr an die Regulierungsbehörde zu übermitteln sowie in geeigneter Weise, jedenfalls aber auf der Internetpräsenz des Netzbetreibers, von jedem Netzbetreiber individuell zu veröffentlichen.

1. Anteil (in %) der Nichteinhaltung der in § 3 bis § 13 genannten Standards sowie Angabe von Gründen;
2. Anzahl der vollständigen Anträge auf Netzzutritt mit durchschnittlicher, minimaler und maximaler Bearbeitungsdauer getrennt nach Netzebenen sowie, sofern zugeordnet, Art des Endverbrauchers gemäß Anlage 1 der Gas-Marktmodell-Verordnung 2012;
3. Prozentsatz der Anträge, die zur tatsächlichen Herstellung eines Anschlusses geführt haben, gemessen an der Gesamtzahl der beim Netzbetreiber eingelangten Anträge auf Netzzutritt;
4. Anzahl der Anträge auf Netzzugang mit durchschnittlicher, minimaler und maximaler Bearbeitungsdauer getrennt nach Netzebenen und, sofern zugeordnet, Art des Endverbrauchers gemäß Anlage 1 der Gas-Marktmodell-Verordnung 2012, sowie Art des Anschlusses (aktiv, inaktiv, neu);
5. Anzahl der Netzzugangsverweigerungen aufgeschlüsselt nach Gründen;
6. Durchschnittliche mit Netzbenutzern vereinbarte Frist zur erstmaligen Herstellung eines Anschlusses, aufgeschlüsselt nach Netzebenen sowie, sofern zugeordnet, Art des Endverbrauchers gemäß Anlage 1 der Gas-Marktmodell-Verordnung 2012;
7. Anzahl der Anfragen für Kostenvoranschläge gemäß § 3 Abs. 1 mit durchschnittlicher, minimaler und maximaler Bearbeitungsdauer aufgeschlüsselt nach Netzebenen sowie, sofern zugeordnet, Art des Endverbrauchers gemäß Anlage 1 der Gas-Marktmodell-Verordnung 2012 und Art des Kostenvoranschlags (pauschaliert, kostenorientiert);
8. Anzahl der durchgeführten Netzrechnungskorrekturen mit durchschnittlicher, minimaler und maximaler Bearbeitungsdauer aufgeschlüsselt nach Gründen;
9. Anteil (in %) der korrigierten Rechnungen bezogen auf die Gesamtzahl der gelegten Rechnungen;
10. Anzahl der eingelangten Anfragen und Beschwerden von Netzbenutzern, aufgeschlüsselt nach Gegenstand sowie die durchschnittliche, minimale und maximale Bearbeitungsdauer der Anfragen und Beschwerden gemessen vom Eingang beim Verteilernetzbetreiber bis zu deren Erledigung. Die Aufschlüsselung des Gegenstands der Anfragen und Beschwerden erfolgt in den Kategorien:
 - a) Rechnung und Rechnungshöhe;
 - b) Ablesung und Verbrauchsermittlung;
 - c) Netzzutritt und Netzzugang;
 - d) Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzuganges;
 - e) Verrechnungsrelevante Daten;
 - f) Versorgungsunterbrechungen, Störfälle;
 - g) sonstige technische Anfragen;
 - h) generelle Anfragen.
11. Anzahl der gemäß § 11 befragten Netzbenutzer sowie Rücklaufquote der Befragung zur Netzbenutzerzufriedenheit;
12. Anzahl der Abschaltungen unter gesonderter Ausweisung von Abschaltungen bei Aussetzungen bzw. Vertragsauflösung wegen Verletzung vertraglicher Pflichten unter Ausweisung der Vertragsverletzung durch Zahlungsverzug.
13. Durchschnittliche Dauer der Abschaltungen bis zur Wiederherstellung des Netzzugangs.
14. Für jede Versorgungsunterbrechung und Einschränkung der Einspeisemöglichkeit: Dauer in Minuten, Anzahl der betroffenen Netzbenutzer und Anteil dieser an der Gesamtzahl der Netzbenutzer getrennt nach Netzebenen, geplantem/ungeplantem Ereignis, Ursache.
15. Anzahl und Gesamtdauer der Versorgungsunterbrechungen und Einschränkungen der Einspeisemöglichkeit, getrennt nach geplanten und ungeplanten Ereignissen und Netzebenen.

4. Abschnitt
Inkrafttreten und Übergangsbestimmungen

Inkrafttreten

§ 15. Diese Verordnung tritt mit 1. Jänner 2013 in Kraft, soweit § 16 nichts anderes bestimmt.

Übergangsbestimmung

§ 16. (1) Netzbetreiber haben der Verpflichtung zur Veröffentlichung gemäß § 13 iVm § 14 Abs. 2 erstmals am 31. März 2014 auf Basis der im Jahr 2013 erhobenen Kennzahlen nachzukommen.

Energie-Control Austria für die Regulierung der Elektrizitäts- und Erdgaswirtschaft

Der Vorstand

DI Walter Boltz

Mag. (FH) Martin Graf