

Information über die Qualitätsstandards für die Netzdienstleistung

Informationen über die in § 4 bis § 13 der Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung festgelegten Standards:

Netzzutritt

§ 4. (1) Der Verteilernetzbetreiber übermittelt dem Netzbenutzer auf entsprechende Anfrage innerhalb von vierzehn Tagen ab Einlangen einen schriftlichen Kostenvoranschlag gemäß § 5 Konsumentenschutzgesetz, BGBl. Nr. 140/1979, für den definierten Leistungsumfang 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. Sind jedoch bei Nichtvorhandensein einer Verteilerleitung umfangreiche

Erhebungen durch den Verteilernetzbetreiber notwendig, ist innerhalb von vierzehn Tagen auf die Anfrage unter Angabe einer Ansprechperson und eines konkreten Vorschlags zur weiteren Vorgangsweise zu reagieren.

(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. II Nr. 171/2012 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 zu vereinbaren. Wird der Netzzutritt in Abwesenheit des Netzbenutzers hergestellt, ist dieser über die Durchführung umgehend schriftlich zu informieren. Ist für die Durchführung des Netzzutritts die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich, gilt § 10 sinngemäß.

Netzzugang

§ 5. 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 Vorgangsweise – 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. Für die Beantwortung des Begehrens auf Netzzugang für bereits hergestellte Netzanschlüsse gilt die Frist gemäß § 3 Abs. 5 Wechselverordnung Gas 2012, BGBl. II Nr. 196/2012 sinngemäß.

(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 standardisierter 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

(5) Ist eine Messeinrichtung bei Netzbenutzern mit Standardlastprofil vorhanden, hat der Verteilernetzbetreiber die Anlage innerhalb von zwei Arbeitstagen in Betrieb zu nehmen. Beruft sich ein Netzbenutzer auf die Grundversorgung gemäß § 124 GWG 2011, verkürzt sich diese Frist auf einen Arbeitstag.

Netzrechnungslegung

§ 6. (1) Der Verteilernetzbetreiber hat die Fristen des § 16 Abs. 1 Gas-Systemnutzungs-entgelte-Verordnung 2013, BGBl. II Nr. 11 478/2012, einzuhalten.

(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 Vollziehung des Versorgerwechsels oder Beendigung des Vertragsverhältnisses und nach Vorliegen der vom Netzbenutzer für die Rechnungserstellung zu liefernden Daten ist vom Verteilernetzbetreiber innerhalb von sechs Wochen eine Zwischen- bzw. Endabrechnung durchzuführen und dem Netzbenutzer umgehend zu übermitteln. Der Verteilernetzbetreiber hat die Rechnung für die Netznutzung innerhalb von drei Wochen an den bisherigen Versorger zu übermitteln, sofern der bisherige Versorger auch die Rechnung für Netznutzung legt.

Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs

§ 7. (1) Der Verteilernetzbetreiber ist verpflichtet, dem Netzbenutzer die Wiederherstellung des Netzzugangs nach Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug spätestens am nächsten Arbeitstag nach durch den Netzbenutzer nachgewiesener Einzahlung der offenen Forderung sowie einer allfälligen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung unter Beachtung der Bestimmungen der §§ 124 und 127 Abs. 3 und 5 GWG 2011 sowie unter der Voraussetzung eines aufrechten Erdgaslieferungsvertrags anzubieten und durchzuführen.

(2) Dem Netzbenutzer ist vom Verteilernetzbetreiber die Möglichkeit zur Barzahlung offener Forderungen sowie einer allfälligen Sicherheitsleistung oder Vorauszahlung zumindest innerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten einzuräumen. Für die Inanspruchnahme der Barzahlungsmöglichkeit dürfen dem Netzbenutzer keine Kosten verrechnet werden.

(3) Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug dürfen nicht am letzten Arbeitstag vor Wochenenden oder gesetzlichen Feiertagen vorgenommen werden.

Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

§ 8. (1) Bei geplanten Versorgungsunterbrechungen und Einschränkungen der Einspeisemöglichkeit sind die betroffenen Netzbenutzer sowie deren Versorger mindestens fünf Tage vor Beginn in geeigneter Weise zu verständigen und über die voraussichtliche Dauer der Versorgungsunterbrechung oder der Einschränkung der Einspeisemöglichkeit zu informieren. Ist das Einvernehmen mit dem Netzbenutzer im Einzelfall hergestellt, 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 von im Netz des Netzbetreibers auftretenden Störfällen 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

§ 9. (1) Der Verteilernetzbetreiber hat allen Netzbenutzern eine zuverlässige, den gesetzlichen Bestimmungen entsprechende Erfassung der Verbrauchswerte durch die dem Netzbenutzer zugeordneten Messgeräte zu gewährleisten.

(1a) 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 und in Abwesenheit des Netzbenutzers, ist dieser über die durchgeführte Ablesung umgehend in geeigneter Weise zu informieren. Der Verteilernetzbetreiber hat den abgelesenen Zählerstand innerhalb von fünf Arbeitstagen unter den Daten gemäß § 11 Abs. 6 Z 9 einzutragen.

(3) Dem Netzbenutzer ist vom Verteilernetzbetreiber bei Selbstablesung jederzeit die Möglichkeit einzuräumen, den Zählerstand auch in elektronischer Form zu übermitteln.

Termineinhaltung

§ 10. 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

§ 11. (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 regelmäßige 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) Der Verteilernetzbetreiber hat die Einbringung von Anfragen und Beschwerden jedenfalls schriftlich und telefonisch zu ermöglichen und den Netzbenutzer darüber zu informieren. Als Mindeststandard muss die Erreichbarkeit des Verteilernetzbetreibers über eine Kundenhotline innerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten gewährleistet sein.

(4) Anfragen und Beschwerden von Netzbenutzern an den Verteilernetzbetreiber sind von diesem binnen fünf Arbeitstagen ab Einlangen zu beantworten, und dabei abschließend zu erledigen. Ist eine Erledigung innerhalb dieser Frist nicht möglich, so hat die Beantwortung zumindest über die weitere Vorgangsweise, die voraussichtliche Bearbeitungsdauer sowie die Kontaktdaten einer Ansprechperson zu informieren.

(5) Im Falle einer Beschwerde ist der Netzbenutzer vom Verteilernetzbetreiber über die Möglichkeit der Einleitung und die Modalitäten 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 anzufordern.

1. Name und Vorname bzw. 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 verrechnete Leistung der letzten drei Abrechnungsjahre;
9. Zählerstände, die in den letzten drei Abrechnungsjahren zu Abgrenzungen durch den Verteilernetzbetreiber herangezogen wurden;
10. zugrunde gelegte Parameter zur Umrechnung von m³ (Gasmenge im Betriebszustand) in kWh (Normvolumen) wie zugrunde gelegte Höhe, Zählereimbauort, Verrechnungsbrennwert sowie Umrechnungsfaktor;
11. Art des Endverbrauchers (sofern zugeordnet), gemäß Anlage 1 der Gas-Marktmittel-Verordnung 2012;
12. Netzebene
13. Zeitpunkt der voraussichtlich nächsten Abrechnung.

(7) Der Verteilernetzbetreiber ist verpflichtet, dem Netzbenutzer online einen direkten Verweis auf das Kontaktformular zur Einholung von Informationen zu den verrechnungsrelevanten Daten des Netzbenutzers gemäß Abs. 6 anzugeben.

(8) Der Verteilernetzbetreiber hat den Netzbenutzer in geeigneter Weise, zumindest auf dem der Rechnung gemäß § 127 Abs. 1 GWG 2011 beizulegenden Informationsblatt, über die Möglichkeit der Selbstablesung bei Änderungen des Energiepreises bzw. der Systemnutzungsentgelte sowie beim Versorgerwechsel zu informieren.

(9) Der Verteilernetzbetreiber ist verpflichtet, dem Netzbenutzer einmal jährlich in geeigneter Weise Informationen über die Standards gemäß § 4 bis § 13 zu übermitteln.

Sicherheit und Zuverlässigkeit des Netzbetriebs

§ 13. 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.