

BERICHT ZUR KOMMERZIELLEN QUALITÄT  
DER GAS-VERTEILERNETZBETREIBER 2024  
BERICHTSJAHR 2023

# UNSERE ENERGIE GARANTIIERT QUALITÄTS- STANDARDS.



# Bericht zur kommerziellen Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber 2024

(Berichtsjahr 2023)

## Inhalt

1. Übersicht .....	3
2. Rechtlicher Hintergrund .....	6
3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkundinnen und Endkunden.....	9
4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkundinnen und Endkunden .....	12
4.1 Netzzutritt.....	12
4.2 Netzzugang.....	12
4.3 Anfragen und Beschwerden .....	12
5. Kundeninformation.....	13
5.1 Sicherheit .....	13
5.2 Selbstablesung und verrechnungsrelevante Daten .....	13
5.3 Information über kommerzielle Qualität .....	13
6. Termin- und Fristeneinhaltung.....	15
6.1 Rechnungen .....	15
6.2 Abschaltungen und Wiederherstellungen .....	16
6.3 Ablesungen.....	16
6.4 Termineinhaltungen .....	16
7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen .....	17

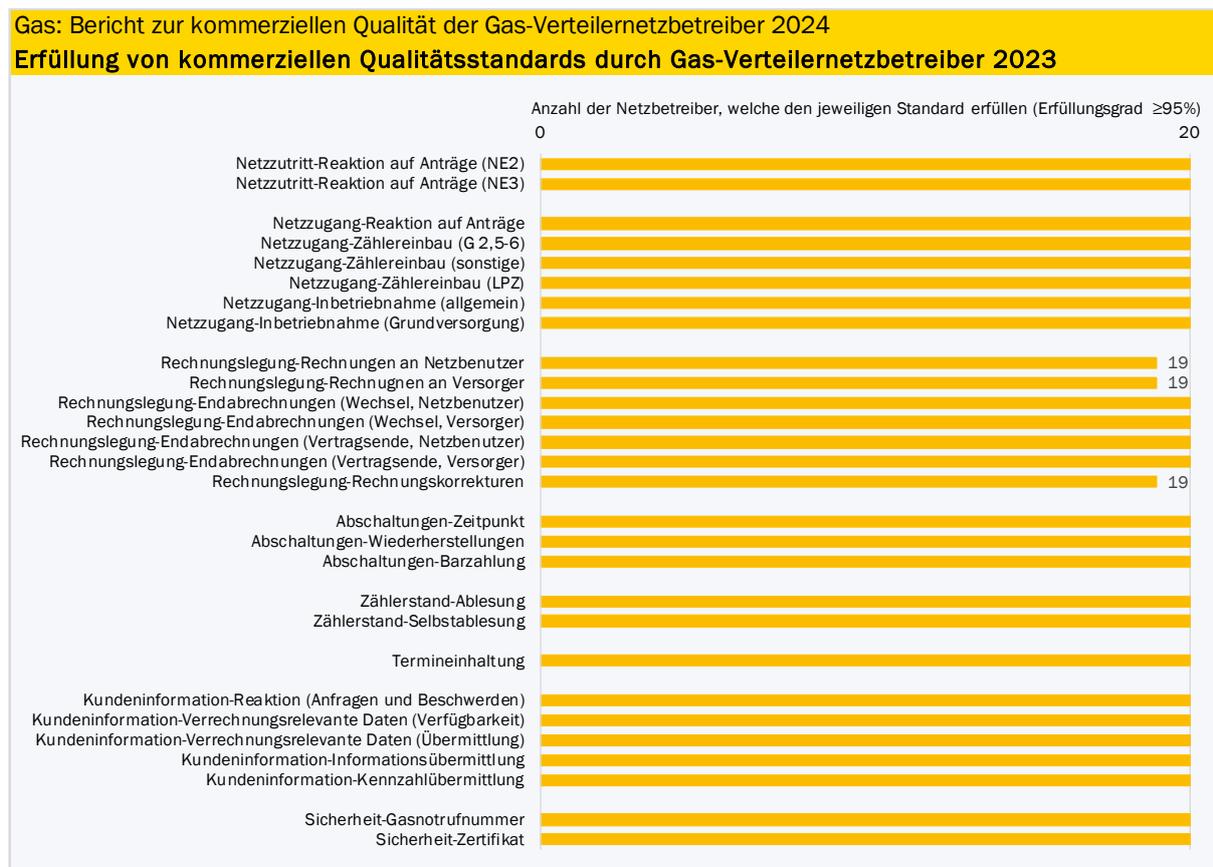
## 1. Übersicht

Die E-Control erhebt jährlich Kennzahlen, um die kommerzielle Qualität bei den Verteilernetzbetreibern zu beurteilen. Im Rahmen dieser Erhebung und Analyse werden gemäß der Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung (in Folge GNDQ-V) insgesamt 28 bestehende Anforderungen an die kommerzielle Qualität der Verteilernetzbetreiber für das Berichtsjahr 2023 betrachtet.

Unter kommerzieller Qualität werden Gütekriterien in den Dimensionen Netzzutritt, Netzzugang, Rechnungslegung, Abschaltungen und Wiederherstellungen, Zählerstandsermittlung, Termineinhaltung, Kundeninformation und Beschwerdemanagement sowie Sicherheit verstanden. 21 Verteilernetzbetreiber – und somit alle betroffenen Gas-Verteilernetzbetreiber – meldeten der E-Control bis Ende der 2. und letzten Mahnfrist für die Meldung der Daten am 12.5.2024 entsprechende Daten.

Insgesamt wurden für diesen Bericht Angaben von 20 Gas-Verteilernetzbetreibern<sup>1</sup> zur kommerziellen Qualität betrachtet. Dadurch gab es 20 x 28 = 560 „Unternehmensstandards“ zu überprüfen, von denen lediglich 3, oder 0,5 %, nicht im erforderlichen Ausmaß erfüllt wurden. Eine solche Nichterfüllung lag dann vor, wenn ein Verteilernetzbetreiber in weniger als 95% der Fälle die geforderte Qualität einhielt – oder umgekehrt, ein Standard gilt als erfüllt, falls er in 95% oder mehr aller Fälle eingehalten wurde (vgl. Abbildung 1).

**Abbildung 1: Erfüllung von 28 kommerziellen Qualitätsstandards durch Gas-Verteilernetzbetreiber, 2023**



Quelle: E-Control, Stand: 13.05.2024

<sup>1</sup> Ein Gas-Verteilernetzbetreiber (Gas Connect Austria GmbH) betreibt nur so wenige Zählpunkte bei Nicht-Haushalten, dass eine Betrachtung der kommerziellen Qualität keinen Sinn ergab.

Wie erwähnt wurden von 560 „Unternehmens-Standards“ (20 Gas-Verteilernetzbetreiber haben jeweils 28 Standards einzuhalten) insgesamt 557 erfüllt und 3 nicht erfüllt. Von 20 Gas-Verteilernetzbetreibern erfüllten 18 Unternehmen sämtliche hier betrachteten Standards. Insgesamt entsprachen diese Ergebnisse einem Erfüllungsgrad von 99,5 % aller Unternehmens-Standards der kommerziellen Qualität der österreichischen Gas-Verteilernetzbetreiber im Jahr 2023 (vgl. dazu 99,8% in 2022, 98,2% in 2021 und 99,8% in 2020).

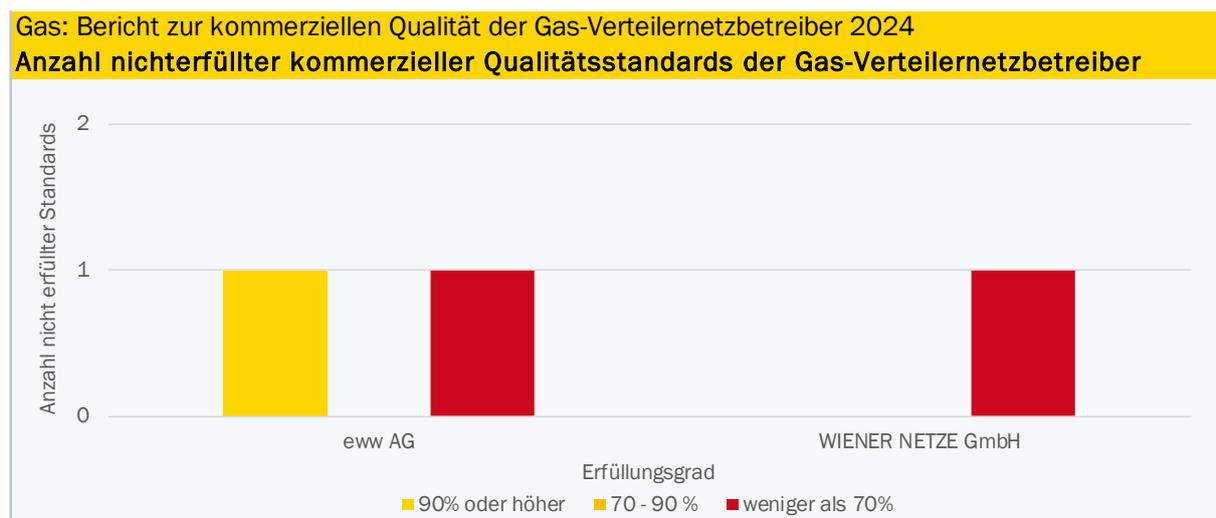
Um Nichterfüllungen von Standards (entspricht einem Erfüllungsgrad von weniger als 95%) besser beurteilen zu können, wurden diese weiters in drei Kategorien unterteilt. Nichterfüllungen wurden als *gravierend* angesehen, wenn Standards einen Erfüllungsgrad von weniger als 70% aufweisen und/oder geforderte Leistungen, z.B. Bereitstellung von bestimmten Informationen, nicht zur Verfügung stehen. Nichterfüllungen wurden als *deutlich* bezeichnet, die eine Zielerreichung von 70 bis 90% aufweisen.

Die Nichterfüllungen der drei Standards gehen auf zwei Gas-Verteilernetzbetreiber zurück: eww AG und WIENER NETZE GmbH zurück (vgl. Abbildung 2).

Jene zwei Nichterfüllungen der eww AG gehen auf Anforderungen an eine fristgerechte Rechnungslegung zurück. Allerdings wurde bei eww AG schon gegen Ende des ersten Quartals 2023 aufgrund interner Kontrollen festgestellt, dass es zu Überschreitungen der vorgegebenen Frist bei Rechnungslegung an Versorger bzw. Netzbenutzer kommt. Entsprechende Maßnahmen wurde bis Ende Mai 2023 umgesetzt, sodass ab Juni Rechnungen fristgerecht gelegt wurden und damit das 95% Kriterium nach der Prozessumstellung zumindest für das Schrumpfsjahr erfüllt waren.

Jene Nichterfüllung der WIENER NETZE GmbH, der größte Gas-Verteilernetzbetreiber in Österreich gemessen an der Anzahl der Zählpunkte, betrifft zum wiederholten Male die fristgerechte Übermittlung korrigierter Netzrechnungen. Nach mehreren Nicht-Erfüllungen im Bereich Rechnungslegung aufgrund einer Systemumstellung („Ablöse MSCONS“) seit dem Jahr 2021, wurden 2023 noch immer eine größere Anzahl von Rechnungskorrekturen verspätet an die Netzbenutzer:innen übermittelt.

**Abbildung 2: Anzahl und Erfüllungsgrad von nicht erfüllten Standards der kommerziellen Qualität, 2023**



Quelle: E-Control. Stand: 13.05.2024

Zusammenfassend betrachtet konnten Gas-Verteilernetzbetreiber in Österreich für das Jahr 2023 beinahe alle Anforderungen an die kommerzielle Qualität erfüllen. In Tabelle 1 werden die Detailergebnisse zur Erfüllung der Standards der kommerziellen Qualität in Zahlen zusammengefasst.

Tabelle 1: Kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Zahlen, 2023

KOMMERZIELLE QUALITÄT DER GAS-VERTEILERNETZBETREIBER IN ZAHLEN 2023			
Zählpunkte	Anzahl		
Netzebene 3	1.227.388		
Netzebene 2	361		
Standard	Anzahl	Nichterfüllungen	Erfüllungsgrad (%)
<b>Netzzutritt</b> -Reaktion auf Anträge (NE3)	1.414	17	99
Netzzutritt-Reaktion auf Anträge (NE2)	6	0	100
<b>Netzzugang</b> -Reaktion auf Anträge	145.974	13	100
Netzzugang-Zählereinbau (G 2,5-6)	3.627	27	99
Netzzugang-Zählereinbau (sonstige)	72	0	100
Netzzugang-Zählereinbau (LPZ)	29	0	100
Netzzugang-Inbetriebnahme (allgemein)	40.584	0	100
Netzzugang-Inbetriebnahme (Grundversorgung)	130	0	100
<b>Rechnungslegung</b> -Rechnungen an Netzbenutzer	360.317	1.955	99
Rechnungslegung-Rechnungen an Versorger	1.137.328	20.535	98
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Netzbenutzer)	15.059	112	99
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Versorger)	83.657	1.434	98
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Netzbenutzer)	36.144	265	99
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Versorger)	218.312	5.750	97
Rechnungslegung-Rechnungskorrekturen	39.068	8.172	79
<b>Abschaltungen</b> -Zeitpunkt	1.012	0	100
Abschaltungen-Wiederherstellungen	399	0	100
Abschaltungen-Barzahlung (Möglichkeit)	alle		100
<b>Zählerstand</b> -Ablesung	340.583	127	100
Zählerstand-Selbstablesung (Möglichkeit)	alle		100
<b>Termineinhaltung</b>	288.132	1.756	99
<b>Kundeninformation</b> -Reaktion (Anfragen und Beschwerden)	523.252	4.562	99
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Verfügbarkeit)	alle		100
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Übermittlung)	195.355	770	100
Kundeninformation-Informationsübermittlung (Möglichkeit)	alle		100
Kundeninformation-Kennzahlveröffentlichung	alle		100
<b>Gasnotrufnummer</b>	alle		100
<b>Zertifikat</b>	alle		100

Quelle: E-Control. Stand: 13.05.2024

Die Regulierungsbehörde wird in den kommenden Jahren die Einhaltung der Standards der kommerziellen Qualität weiterhin gründlich untersuchen und Nichterfüllungen derselben nachgehen.

## 2. Rechtlicher Hintergrund

§ 30 Abs 1 Gaswirtschaftsgesetz 2011 (in Folge GWG 2011) normiert, dass die Regulierungsbehörde Standards für Gas-Verteilernetzbetreiber bezüglich der Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität der gegenüber den Netzbenutzer:innen und anderen Marktteilnehmern erbrachten Dienstleistungen und Kennzahlen zur Überwachung der Einhaltung dieser Standards mit Verordnung festzulegen hat. Gas-Verteilernetzbetreiber sind gemäß § 30 Abs 4 GWG 2011 verpflichtet, die in der Verordnung festgelegten Kennzahlen jährlich der Regulierungsbehörde zu übermitteln und selbst auch zu veröffentlichen.

Im Jahr 2023 waren in Österreich insgesamt 21 Gas-Verteilernetzbetreiber tätig. Diese sind:

- Elektrizitätswerke Reutte AG
- Energie Graz GmbH & Co KG
- Energie Klagenfurt GmbH
- Energie Ried GmbH
- Energienetze Steiermark GmbH
- eww AG
- Gas Connect Austria GmbH
- KNG-Kärnten Netz GmbH
- LINZ Netz GmbH
- Marktgemeinde St. Barbara im Mürztal (bis 31.12.2023, Rechtsnachfolge: Energienetze Steiermark GmbH)
- Netz Burgenland GmbH
- Netz Niederösterreich GmbH
- Netz Oberösterreich GmbH
- Salzburg Netz GmbH
- Stadtbetriebe Steyr GmbH
- Stadtwerke Bregenz GmbH
- Stadtwerke Kapfenberg GmbH
- Stadtwerke Leoben
- TIGAS Erdgas Tirol GmbH
- Vorarlberger Energienetze GmbH
- Wiener Netze GmbH

Die letzten Jahre zeigten einen anhaltenden Rückgang von Zählpunkten in fast allen Netzgebieten. Während es 2020 noch 1,31 Millionen Zählpunkte auf Netzebene 3 gab, waren es 2021 noch 1,30 Millionen, 2022 noch 1,26 Millionen Zählpunkte und nun, am 31.12.2023, 1,23 Millionen Zählpunkte. Auf Netzebene 2 sank die Anzahl der Zählpunkte in den letzten Jahren von 392 (2020) auf mittlerweile 361. Wie Tabelle 2 zeigt, wurde österreichweit somit ein Rückgang von 37.581 Zählpunkten (- 3,0 %) auf Netzebene 3 und 10 Zählpunkten (- 2,7 %) auf Netzebene 2 im Jahr 2023 beobachtet.

**Tabelle 2: Entwicklung bei Zählpunkten und Neuanschlüssen, 2020 – 2023**

<b>GAS: ENTWICKLUNG BEI ZÄHLPUNKTEN UND NEUANSCHLÜSSEN, 2020 - 2023</b>					
	2020	2021	2022	2023	Entwicklung (%)
<b>Zählpunkte</b>					
Netzebene 3	1.306.338	1.298.788	1.264.969	1.227.388	-6,04%
Netzebene 2	392	386	371	361	-7,91%
<b>Netzzutrittsanträge</b>					
Netzebene 3	7.409	7.221	3.095	1.414	-80,92%
Netzebene 2	0	3	6	6	-
<b>Netzzugangsanträge (Neuanschluss)</b>					
Netzebene 3	6.903	7.049	5.009	2.772	-59,84%
Netzebene 2	1	4	1	5	400,00%

Anmerkung: Entwicklung ist die Veränderung von 2020 auf 2023 in Prozent.

Quelle: E-Control. Stand: 13.05.2024.

Die sogar stärker rückläufige Anzahl der Anträge auf Netzzutritt und Netzzugang, insbesondere ab 2022, bedeutet, dass auch immer weniger Neuanschlüsse an das Gasnetz stattfanden. Gerade die sehr geringe Anzahl an 1.420 Netzzutrittsanträgen im Jahr 2023 zeigt, dass eine etwaige Aufhebung bzw. Einschränkung der allgemeinen Anschlusspflicht gemäß § 59 GWG 2011 im Zuge der Stilllegung der Gas-Verteilernetze wie es das Dekarbonisierungspaket der EU vorsieht, nur eine geringe Zahl von Anschlusswerbende betreffen würde.

Insgesamt betrachtet sind diese Rückgänge an Zählpunkten und Netzanschlussbegehren im Licht der Dekarbonisierung und des Ausstiegs aus fossilen Energien als Fortschritt zu begrüßen. Zusätzlich zeigen sie aber auch auf, dass das Gasnetz bereits seit ein paar Jahren von einer stetig kleiner werdenden Anzahl von Netzbenutzer:innen aufgrund der derzeit festgelegten Regelungen zur Tarifierung finanziert werden muss und sich daraus weitere Handlungsnotwendigkeiten bei der Finanzierung der Gasnetze sowie deren Rückbaus bzw. Stilllegung ergeben.

Alle 21 Gas-Verteilernetzbetreiber wiesen für das Jahr 2023 gültige Zertifikate vor, die die Einhaltung der Regeln der Technik zur Sicherstellung eines sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetriebs bestätigen. Die große Mehrheit (18 Gas-Verteilernetzbetreiber) bediente sich der Fachexpertise des OVGW um den sicheren Betrieb des Verteilernetzes nachzuweisen, nur Elektrizitätswerke Reutte AG (TÜV Austria), Energie Ried Gesellschaft m.b.H. (DI Max Pölzl) und Gas Connect Austria (TÜV Süd) bedienten sich anderer Zertifizierungsstellen.

Ein Gas-Verteilernetzbetreiber, Gas Connect Austria GmbH, betreibt so wenige Zählpunkte, dass dieser Gas-Verteilernetzbetreiber auch in diesem Jahr in diesem Bericht aus Gründen der Vergleichbarkeit keine weitere Berücksichtigung findet. Somit bezieht sich dieser Bericht auf die Einhaltung diverser kommerzieller Qualitätsstandards von 20 Gas-Verteilernetzbetreibern.

Die seitens der E-Control erlassene GNDQ-V auf Basis des § 30 GWG 2011 sieht eine jährliche Meldepflicht der notwendigen Informationen und Kennzahlen zum 31.3. des Jahres für den Erhebungszeitraums des Vorjahrs vor.

Bis zum 31.3.2024 sind alle Daten für das Jahr 2023 zu melden gewesen. Dies erfolgte über das Serviceportal auf der Homepage der Regulierungsbehörde, wobei auch Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme bestanden, um offene Fragen zu klären. Die E-Control Services Applikation „kommQ Gas“ wurde den Gas-Verteilernetzbetreibern gegen Ende Februar 2024 zur Eingabe ihrer Kennzahlen für das Jahr 2023 auf dem Serviceportal der E-Control zugänglich gemacht. Zu diesem

Zeitpunkt erging ein elektronisches Aufforderungsschreiben. Nach Ablauf der Meldefrist erging ein Erinnerungsschreiben an jene Gas-Verteilernetzbetreiber, welche bis zum 31.3. ihr Kennzahlen nicht übermittelt hatten. Erste und zweite Mahnungen ergingen am 15.4. bzw. 29.4.2024. Im Jahr 2024 erfüllten alle Gas-Verteilernetzbetreiber ihre Meldepflicht, bevor Verfahren zur Datenmeldung eingeleitet werden mussten.

Die gemeldeten Kennzahlen wurden vor Berichterstellung auf Vollständigkeit und Plausibilität geprüft. In einigen Fällen wurden in Rücksprache mit den Gas-Verteilernetzbetreibern mehrdeutige Datenmeldungen geprüft. Gegebenenfalls erfolgte eine Korrektur durch die Gas-Verteilernetzbetreiber.

Dieser Bericht stellt in Kürze die zu erfüllenden Standards der kommerziellen Qualität (Kapitel 3) dar. Die einzelnen Ergebnisse werden in strukturierter Form wiedergeben. In Kapitel 4 wird zuerst gezeigt, welche Qualität die Reaktionen der meldepflichtigen Gas-Verteilernetzbetreiber auf diverse Anfragen und Anträge der Endkund:innen aufwies. Die beiden anderen Kapitel beschäftigen sich mit der Qualität betreffend Kundeninformationen (Kapitel 5) und wie verlässlich Gas-Verteilernetzbetreiber bei der Einhaltung diverser Termine und Fristen gegenüber Endkund:innen (Kapitel 6) waren. Abschließend liefert Kapitel 7 eine Zusammenfassung und Schlussfolgerungen.

### 3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkundinnen und Endkunden

Gas-Verteilernetzbetreiber sind gemäß GNDQ-V zu einer Vielzahl von Qualitätsanforderungen verpflichtet. Diese lassen sich grob in drei Bereiche aufgliedern.

- 1) *Anforderungen an die Reaktionen der Gas-Verteilernetzbetreiber auf Anfragen und Anträge*  
Hier werden Standards betreffend die Reaktionszeit auf Anträge zu Netzzutritt und -zugang gesetzt. Diese unterscheiden sich je nach Gegebenheiten, zum Beispiel inwieweit eine Messseinrichtung bereits vorhanden ist oder nicht. Ebenso sollte auf andere Anfragen und Beschwerden innerhalb bestimmter Zeit eine Bearbeitung und Reaktion erfolgen.
- 2) *Kundeninformation*  
Gas-Verteilernetzbetreiber haben ihren Kund:innen eine Reihe an Information zur Verfügung zu stellen. Hierzu zählen Informationen betreffend Notfallverhalten bei Gasgebrehen, aber auch die Möglichkeit der Selbstablesung oder weitere Information zur kommerziellen Qualität des Unternehmens.
- 3) *Termin- und Fristeinhaltung*  
Dies betrifft sämtliche Vereinbarungen mit den Netzbenutzer:innen, insbesondere zur Ablesung, Abschaltung, Wiederherstellung der Belieferung sowie allgemeinen Terminen betreffend notwendige Wartungen, Reparaturen und Instandhaltungen. Inkludiert sind hier zudem Fristen zur Rechnungslegung sowie -korrekturen auf Ansuchen der Netzbenutzer:innen.

Einige der durch die GNDQ-V etablierten kommerziellen Qualitätsstandards werden in diesem Bericht nicht weiter diskutiert da ihre Anforderungen nicht weit genug über die Anwendbarkeit in Einzelfällen hinausgeht. Dazu sind in etwa Vereinbarungen mit den Netzbenutzer:innen zu zählen, die eine „angemessene und verbindliche Frist“ zur Durchführung von bestimmten Tätigkeiten, z.B. wie in § 4 Abs 4 GNDQ-V und ein „beiderseitiges“ Einhalten und Ermöglichen solcher Fristen vorsehen. Ebenso fallen sehr allgemein gehaltene Anforderungen wie etwa das Ermöglichen von telefonischem oder schriftlichem Einbringen von Anfragen und Beschwerden in jene Rubrik der nur sehr bedingt vergleichbaren Qualitätsstandards für eine allgemeine Darstellung.

In Summe werden in diesem Bericht 28 Standards quantitativ und qualitativ betrachtet, die acht Dimensionen der kommerziellen Qualität abdecken, und zwar:

- Netzzutritt,
- Netzzugang,
- Rechnungslegung,
- Abschaltungen,
- Zählerstandermittlung,
- Termineinhaltung,
- Kundeninformation sowie
- Sicherheit.

Tabelle 3 zeigt eine Übersicht der aktuell erhobenen Anforderungen an Gas-Verteilernetzbetreiber betreffend der Qualitätsstandards ihrer (kommerziellen) Dienstleistungen.

Tabelle 3: Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung

Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß GNDQ-VO				
Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	GNDQ -V
Reaktion auf Kundenanfrage/-antrag	Netzzutritt	Vollständiger Antrag	Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage	§ 4 Abs 2
	Netzzugang	Vollständiger Antrag	<u>Generell</u> : Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage <u>Bei bereits hergestellten Anschlüssen</u> : 48 Stunden (Wechsel-VO)	§ 5 Abs 1
		Einbau eines Zählers und Zuweisung eines SLP	Bei inaktivem Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags und Nachweis über Errichtung und Instandhaltung der Anlage <ul style="list-style-type: none"> <li>- Balgzähler G 2,5-G 6: 5 Arbeitstage</li> <li>- Sonstige Balgzähler: 10 Arbeitstage</li> <li>- LPZ und Mengenumwerter: 20 Arbeitstage</li> </ul>	§ 5 Abs 4
		Inbetriebnahme bei Zähler und SLP	<u>Generell</u> : 2 Arbeitstage <u>Bei Berufung auf Grundversorgung</u> : 1 Arbeitstag	§ 5 Abs 5
	Anfragen und Beschwerden	Beantwortung	<u>Generell</u> : innerhalb 5 Arbeitstage ab Einlangen abschließend erledigen <u>Bei Unmöglichkeit</u> : Information über weitere Vorgehensweise und Ansprechperson	§ 11 Abs 4
Kundeninformation	Notfallverhalten	Gasnotrufnummer	Sichtbare Veröffentlichung in Schriftstücken und Homepage	§ 11 Abs 1/2
			Regelmäßige Verhaltensinformationen bei Gasgeruch	
	Verrechnungsrelevante Daten	Verfügbarkeit	Online oder online-Kontaktformular und elektronische Übermittlung innerhalb 5 Arbeitstage	§ 11 Abs 6
	Zählerstand	Selbstablesung	Information über Möglichkeit bei Änderungen des Energiepreises/Netzentgelte	§ 11 Abs 8 (§ 9 Abs 3)
	Information über Standards	Übermittlung	Einmal jährlich	§ 11 Abs 9

Tabelle 2: Fortsetzung

Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß GNDQ-VO				
Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	GNDQ-VO
		Veröffentlichung der Ergebnisse	Auf geeignete Weise, zumindest auf der Internetpräsenz	§ 14 Abs 1
Termine/Fristen	Rechnungslegung	Rechnung	<u>Generell</u> : innerhalb 6 Wochen nach Zählerstandermittlung <u>An Versorger</u> : innerhalb 3 Wochen nach Zählerstandermittlung	§ 6 Abs 1
		Rechnungskorrektur	nach Ansuchen binnen 2 Tagen korrigiert und umgehend übermittelt	§ 6 Abs 2
		Endabrechnung nach Wechsel und Vertragsbeendigung	<u>Generell</u> : innerhalb 6 Wochen durchführen und umgehend übermitteln <u>An Versorger</u> : innerhalb 3 Wochen übermitteln	§ 6 Abs 4
	Abschaltung und Wiederherstellung	Wiederherstellung nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs	Am nächste Arbeitstag nach nachgewiesener Einzahlung	§ 7 Abs 1
		Barzahlung	Kostenlose Möglichkeit einräumen	§ 7 Abs 2
		Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug	Nicht an letzten Arbeitstagen vor Wochenenden oder gesetzlichen Feiertagen	§ 7 Abs 3
	Ermittlung des Zählerstandes	Ablesung	<u>Bei notwendiger Anwesenheit</u> : rechtzeitige schriftliche Ankündigung mind. 14 Tage im Voraus <u>Wenn unangekündigt oder in Abwesenheit</u> : umgehende Information über erfolgte Ablesung	§ 9 Abs 1a/2
		Selbstablesung	Möglichkeit der jederzeitigen elektronischen Übermittlung des Zählerstandes	§ 9 Abs 3
		Termineinhaltung	Termine mit Netznutzer	Vereinbarung eines 2h-Fensters
Sicherheit	Zertifizierung		Jährlicher Nachweis	§ 13

## 4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkundinnen und Endkunden

### 4.1 Netzzutritt

Auf vollständige Netzzutrittsanträge ist innerhalb von 14 Tagen (gilt für beide Netzebenen 3 und 2) ein konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer der Herstellung zu übermitteln. Diese Anforderung wurde von allen Gas-Verteilernetzbetreibern bei insgesamt 1.420 Netzzutrittsanträgen, sechs davon auf Netzebene 2, erfüllt.

### 4.2 Netzzugang

Auf (erstmalige und neue) Netzzugangsanträge (2.777 Anträge in 2023, davon fünf auf Netzebene 2) müssen Gas-Verteilernetzbetreiber ebenso innerhalb von 14 Tagen mit einem konkreten Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer reagieren.

Im Falle eines bereits hergestellten (aber aktuell inaktiven) Anschlusses (12.996 Anträge in 2023, davon einer auf Netzebene 2) müssen Gas-Verteilernetzbetreiber innerhalb von zwei Arbeitstagen reagieren. Auf Netzzugangsanträge bei aktiven Anschlüssen (130.201 Anträge in 2023, davon 11 auf Netzebene 2), wie es etwa im Zuge eines Versorgerwechsels oder eines Netzbenutzerwechsels zustande kommt, bedarf es keiner expliziten Reaktion des Gas-Verteilernetzbetreibers, da auch kein technischer Eingriff am Zählpunkt stattfindet. Alle Gas-Verteilernetzbetreiber erfüllten diese Anforderung im Jahr 2023.

Falls ein Einbau eines Zählers notwendig ist, ist auf ein solches Anliegen bei einem inaktiven Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags je nach Zählertyp vom Gas-Verteilernetzbetreiber innerhalb von fünf bis 20 Arbeitstagen ein entsprechendes Messgerät einzubauen. Alle Gas-Verteilernetzbetreiber hielten die vorgesehenen Fristen in mehr als 95% der Fälle ein.

Wenn ein Zähler schon vorhanden ist, muss, wie oben bereits kurz erwähnt, dieser innerhalb von zwei Arbeitstagen, bei der Berufung auf die Grundversorgung nach § 127 GWG sogar spätestens am nächsten Arbeitstag, nach Eingang des Antrags aktiviert, das heißt in Betrieb genommen werden. Diesen Standard erfüllten ebenfalls alle Gas-Verteilernetzbetreiber.

### 4.3 Anfragen und Beschwerden

Gas-Verteilernetzbetreiber müssen die Einbringung von Anfragen und Beschwerden schriftlich und telefonisch ermöglichen und haben dazu eine Kund:innenhotline zu den allgemeinen Geschäftszeiten einzurichten. Die Beantwortung von Anfragen und Beschwerden, wovon es laut Angaben der Gas-Verteilernetzbetreiber 523.252 gab, muss abschließend innerhalb von fünf Arbeitstagen erfolgen, es sei denn das Kundenanliegen ist kompliziert und aufwendig. In solch einem Fall sind allerdings ebenso innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Ansprechperson und Informationen über die weitere Vorgehensweise zu übermitteln. Alle Gas-Verteilernetzbetreiber erfüllten auch diese Anforderung.

## 5. Kundeninformation

### 5.1 Sicherheit

Sämtliche Gas-Verteilernetzbetreiber wiesen auf vielfältige Weise auf die Gas-Notrufnummer 128 hin und informierten regelmäßig über richtiges Verhalten bei Gasgeruch.

### 5.2 Selbstablesung und verrechnungsrelevante Daten

Weitere Informationsverpflichtungen erfüllten die Gas-Verteilernetzbetreiber auch in sehr großem Ausmaß. Zum einen erfüllten alle die Pflicht, Netzbenutzer:innen die Möglichkeit der elektronischen Selbstablesung einzuräumen. Auf diesem Weg können Endkund:innen wiederholt aktuelle Zählerstände aus gegebenem Anlass (z.B. monatlich, Wechsel) mitteilen und so zu genaueren Abrechnungen beitragen. Ebenso stellten alle Gas-Verteilernetzbetreiber auf elektronischem Weg (Website, online Kontaktformular) sicher, dass Kund:innen verrechnungsrelevante Daten anfordern können.

### 5.3 Information über kommerzielle Qualität

Ebenso vollständig informierten Gas-Verteilernetzbetreiber über die Standards der kommerziellen Qualität sowie ihre eigenen Ergebnisse dazu. Einschlägige Informationen über die einzuhaltenden Standards gemäß Verordnung sowie der unternehmensspezifischen Ergebnisse finden sich auf den Websites der Gas-Verteilernetzbetreiber (vgl. Tabelle 4).

**Tabelle 4: Gas-Verteilernetzbetreiber und deren Websites mit Informationen zur kommerziellen Qualität, 2023**

Übersicht über Websites der Gas-Verteilernetzbetreiber mit Informationen zur kommerziellen Qualität 2023	
Gas-Verteilernetzbetreiber	Website
Elektrizitätswerke Reutte AG	<a href="https://www.ewr-energie.com/netz/gasnetz/">https://www.ewr-energie.com/netz/gasnetz/</a>
Energie Graz GmbH & Co KG	<a href="https://www.energie-graz.at/media/wysiwyg/downloads/erdgas/rechtlich/Qualitaet_der_NDL.pdf">https://www.energie-graz.at/media/wysiwyg/downloads/erdgas/rechtlich/Qualitaet_der_NDL.pdf</a>
Energie Klagenfurt GmbH	<a href="https://www.energieklagenfurt.at/service/downloads/">https://www.energieklagenfurt.at/service/downloads/</a>
Energie Ried Gesellschaft m.b.H.	<a href="https://www.energie-ried.at/gas/netzbetreiber-gas">https://www.energie-ried.at/gas/netzbetreiber-gas</a>
Energienetze Steiermark GmbH	<a href="https://www.e-netze.at/downloads-data/pdf.aspx?pdf=Kommerzielle_Qualitaet_Gas_V1_2023.pdf">https://www.e-netze.at/downloads-data/pdf.aspx?pdf=Kommerzielle_Qualitaet_Gas_V1_2023.pdf</a>
eww AG	<a href="https://www.eww.at/ueber-uns/downloads/">https://www.eww.at/ueber-uns/downloads/</a>
KNG-Kärnten Netz GmbH	<a href="https://kaerntenetz.at/dokumente/Erdgas/Ver%C3%B6ffentlichung_der_Kennzahlen_gem%C3%A4%C3%9F_%C2%A7_14_Gasnetz_Dienstleistungsqualit%C3%A4tsverordnung.pdf">https://kaerntenetz.at/dokumente/Erdgas/Ver%C3%B6ffentlichung_der_Kennzahlen_gem%C3%A4%C3%9F_%C2%A7_14_Gasnetz_Dienstleistungsqualit%C3%A4tsverordnung.pdf</a>
LINZ NETZ GmbH	<a href="https://www.linznetz.at/portal/de/home/online-services">https://www.linznetz.at/portal/de/home/online-services</a>
Marktgemeinde St. Barbara im Mürztal	<a href="http://www.veitschgas.at/gasnetz/index.php">http://www.veitschgas.at/gasnetz/index.php</a>
Netz Burgenland GmbH	<a href="https://www.netzburgenland.at/downloadcenter/">https://www.netzburgenland.at/downloadcenter/</a>
Netz Niederösterreich GmbH	<a href="https://www.netz-noe.at/Netz-Niederosterreich/Netze-Portal/Gasnetz.aspx">https://www.netz-noe.at/Netz-Niederosterreich/Netze-Portal/Gasnetz.aspx</a>
Netz Oberösterreich GmbH	<a href="https://www.netzooe.at/Themen/online-Services/Downloads">https://www.netzooe.at/Themen/online-Services/Downloads</a>
Salzburg Netz GmbH	<a href="https://www.salzburgnetz.at/content/dam/salzburgnetz/dokumente/unternehmen/Gasnetz_kommerzielle-Qualitaet.pdf">https://www.salzburgnetz.at/content/dam/salzburgnetz/dokumente/unternehmen/Gasnetz_kommerzielle-Qualitaet.pdf</a>
Stadtbetriebe Steyr GmbH	<a href="https://www.stadtbetriebe.at/Gas/Gasnetz/Kennzahlen">https://www.stadtbetriebe.at/Gas/Gasnetz/Kennzahlen</a>
Stadtwerke Bregenz GmbH	<a href="https://www.stadtwerke-bregenz.at/erdgas-biogas/erdgas-fuer-zuhause/netzdienstleistungsqualitaet/">https://www.stadtwerke-bregenz.at/erdgas-biogas/erdgas-fuer-zuhause/netzdienstleistungsqualitaet/</a>
Stadtwerke Kapfenberg GmbH	<a href="https://www.stadtwerke-kapfenberg.at/erdgas.html">https://www.stadtwerke-kapfenberg.at/erdgas.html</a>
Stadtwerke Leoben e.U.	<a href="https://www.stadtwerke-leoben.at/wp-content/uploads/2024/03/Erfuellung_der_Standards_2023.pdf">https://www.stadtwerke-leoben.at/wp-content/uploads/2024/03/Erfuellung_der_Standards_2023.pdf</a>
TIGAS-Wärme Tirol GmbH	<a href="https://www.tigas.at/produkte/service/downloadcenter/">https://www.tigas.at/produkte/service/downloadcenter/</a>
Vorarlberger Energienetze GmbH	<a href="https://www.vorarlbergnetz.at/netzdienstleistungen-erdgas.htm">https://www.vorarlbergnetz.at/netzdienstleistungen-erdgas.htm</a>
Wiener Netze GmbH	<a href="https://www.wienernetze.at/o/document/jahreserhebunggas2023_internet">https://www.wienernetze.at/o/document/jahreserhebunggas2023_internet</a>

Quelle: E-Control. Stand: 13.05.2024.

## 6. Termin- und Fristeneinhaltung

### 6.1 Rechnungen

Gas-Verteilernetzbetreiber müssen gemäß §6 Abs 1 GNDQ-VO Rechnungen innerhalb von sechs Wochen an Netzbenutzer:innen legen, und innerhalb von drei Wochen an Versorger, wenn der Versorger für die gemeinsame Verrechnung von Energie, Netz sowie Steuern und Abgaben aufgrund einer Vereinbarung zuständig ist und die gemeinsame Rechnung an die Kund:innen legt.

Bei der fristgerechten Legung von Rechnungen und Endabrechnungen nach Versorgerwechsel oder Beendigung des Vertragsverhältnisses, welche ebenso binnen sechs Wochen an Netzbenutzer:innen und binnen drei Wochen an integriert abrechnende Versorger übermittelt werden müssen (vgl. §6 Abs 4 GNDQ-VO), kam es 2023 zu Nichterfüllungen von zwei Standards durch die eww AG (vgl. Tabelle 5).

**Tabelle 5: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend Rechnungslegung an Netzbenutzer:innen oder Versorger durch Gas-Verteilernetzbetreiber 2023**

NICHTERFÜLLUNG VON STANDARDS BETREFFEND RECHNUNGEN AN NETZBENUTZER:INNEN ODER VERSORGER DURCH GAS-VERTEILERNETZBETREIBER 2023			
	Rechnungen gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad (%)
<b>Rechnungen an Netzbenutzer:innen</b>			
eww AG <sup>1</sup>	10.097	553	94,5
<b>Rechnungen an Versorger</b>			
eww AG <sup>1</sup>	3.994	1.206	69,8

<sup>1</sup> Anmerkungen des Gas-Verteilernetzbetreibers: Nach Ablauf des ersten Quartals 2023 wurde aufgrund interner Kontrollen festgestellt, dass es zu Überschreitungen der vorgegebenen Frist bei Rechnungslegung an Versorger bzw. Netzbenutzer kommt. Mit den zuständigen Fachabteilungen wurde infolgedessen der Ableseprozess und der Ablesezyklus adaptiert und die Maßnahmen im Mai 2023 umgesetzt. Dies hatte zur Folge, dass in den Monaten Juni – Dezember 2023 von den 2.073 gelegten Versorgerrechnungen 1.984 Rechnungen und bei den Rechnungen an Netzbenutzer von 5.555 Rechnungen 5.476 Rechnungen fristgerecht abgewickelt werden konnten. In beiden Fällen wird somit das 95% Kriterium nach der Prozessumstellung wieder erfüllt.

Quelle: E-Control. Stand: 13.05.2024.

Netzrechnungskorrekturen auf Ansuchen der Netzbenutzer:innen wurden mit einer Ausnahme (WIENER NETZE GmbH) bei allen Gas-Verteilernetzbetreibern fristgerecht bearbeitet und übermittelt. Bei WIENER NETZE GmbH konnten zum wiederholten Mal 7.595 von 14.074 Ansuchen auf Rechnungskorrekturen nicht fristgerecht erledigt werden (Erfüllungsgrad von 46%).<sup>2</sup> Schon während früherer Verfahren der E-Control wegen Nicht-Erfüllungen der Anforderungen betreffend Rechnungslegung und Rechnungskorrekturen hielt WIENER NETZE GmbH allerdings fest, dass diese Verzögerungen einer internen Systemumstellung geschuldet seien. Nach angeforderten zusätzlichen Informationen der WIENER NETZE GmbH ist das Problem der verzögerten Korrekturen allerdings im Laufe des Jahres 2023 behoben worden. Für den Zeitraum August bis Dezember 2023 wurde die Frist von zwei Arbeitstagen bereits zu 95% eingehalten, ebenso wurde bereits gezeigt, dass der Standard auch in den ersten vier Monaten des Jahres 2024 erfüllt wird.

Verzögerte Rechnungskorrekturen stellen unter bestimmten Voraussetzungen die Netzbenutzer:innen vor besondere Herausforderungen. Insbesondere dann, wenn initiale Rechnungen fehlerhafte

<sup>2</sup> Zum Vergleich: im Jahr 2022 konnten von 24.487 Ansuchen auf Rechnungskorrekturen 5.755 (Erfüllungsgrad 76%) nicht fristgerecht erledigt werden. 2021 konnten 5.015 von 6.441 Rechnungskorrekturen von Wiener Netze GmbH nicht fristgerecht erledigt werden, was trotz einer kleineren Anzahl von Ansuchen einem sehr viel niedrigeren Erfüllungsgrad von 22% entsprach.

Rechnungs- und/oder Teilzahlungsbeträge, oder Verbrauchswerte aufweisen, kann dies zu einer großen Verunsicherung der betroffenen Netzbenutzer:innen führen. Diese Verunsicherung ist umso größer, je höher das vorherrschende Preisniveau und volatiler die Preissituation ist, gerade während oder im Anschluss an eine Energiekrise wie dies 2023 der Fall war, weil mit Verbrauchswerten die Gesamtkosten für den Gasbezug determiniert sind. Umso wichtiger ist es für den Nachweis von kommerzieller Qualität, dass Rechnungen fristgerecht und korrekt gestellt werden, richtige Verbrauchswerte und Geldbeträge ausweisen. Eine rasche Korrektur verschafft insbesondere Klarheit und erleichtert Netzbenutzer:innen in vielen Fällen von finanziellen Herausforderungen oder Unannehmlichkeiten, die hohe Rechnungen in vielen Fällen darstellen könnten

## 6.2 Abschaltungen und Wiederherstellungen

Die Möglichkeit zur Barzahlung wurde von jedem Gas-Verteilnetzbetreiber eingeräumt. Ebenso hielten sich alle Gas-Verteilnetzbetreiber an die gesetzliche Vorgabe, keine Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug an letzten Werktagen vor Wochenenden und Feiertage durchzuführen, obwohl es zu insgesamt 1.012 Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung kam. Allerdings meldeten, wie schon in den Vorjahren, Marktgemeinde St. Barbara im Mürztal und Wiener Netze GmbH gar keine solchen Abschaltungen, weil diese in ihren Netzgebieten nicht stattfanden (alternativ wurden dort ausschließlich Abschaltungen bei Vertragsauflösung durchgeführt, die aber im Jahr 2023 keinem Standard der kommerziellen Qualität unterlagen).

Wiederherstellungen der Belieferung nach einer solchen Abschaltung haben spätestens am nächsten Werktag nach nachgewiesener Forderungsbegleichung durch Netzkund:innen zu erfolgen. Diese Anforderung wurde in allen Fällen zu 100% erfüllt.

## 6.3 Ablesungen

Falls für eine Ablesung eines Messgeräts die Anwesenheit der Netzbenutzer:innen erforderlich sein sollte, etwa weil sich der Zähler in deren nicht frei zugänglichen Räumlichkeiten befindet, muss die Ablesung mindestens 14 Tage im Voraus angekündigt und ein 2-Stunden Fenster vereinbart werden. Dabei ist auf Terminwünsche der Netzkund:innen einzugehen. Alle Gas-Verteilnetzbetreiber erfüllten diese fristgerechte Vorankündigung. Im Fall der Vorarlberger Energienetze GmbH erfolgten aus organisatorischen Gründen solche Terminvereinbarungen erstmalig erst beim Nichtantreffen der Kund:innen im Ableseprozess selbst.

## 6.4 Termineinhaltungen

Sofern für eine Wartung, Reparatur aber auch – wie bereits erwähnt – eine Ablesung die Anwesenheit der Netzbenutzer:innen erforderlich sein sollte, muss ein 2-Stunden Fenster mit den Kund:innen vereinbart und dementsprechend auch eingehalten werden. Diese Anforderung wurde von allen Gas-Verteilnetzbetreibern eingehalten. Diesbezüglich ist aber zu beobachten, dass nur wenige Gas-Verteilnetzbetreiber bei der Meldung dieses Standards die Anzahl der Ablesungen berücksichtigten bzw. berücksichtigen konnten. Vielmehr kann davon ausgegangen werden, dass sich die vorliegenden Daten auf Fälle von Reparaturen und Wartungen beschränken und somit nur einen Bruchteil von persönlichen Kontakten zu Netzbenutzer:innen widerspiegeln.

## 7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die Anforderungen an die kommerzielle Qualität der Gas-Verteilernetzbetreiber in Österreich im Berichtsjahr 2023 können insgesamt betrachtet gemäß der Erhebung zur GNDQ-V wiederholt als sehr weitgehend erfüllt angesehen werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigten die vorliegenden Informationen auch, dass Endkund:innen selbst in herausfordernden Zeiten und einer Energiekrise die geforderten Qualitätsstandards bei ihren Gas-Netzbetreibern vorfanden.

Der Großteil der Gas-Verteilernetzbetreiber, nämlich 18 von 20<sup>3</sup>, erfüllten alle von 28 untersuchten Standards der kommerziellen Qualität. Ein Gas-Verteilernetzbetreiber – eww AG – hingegen erfüllte zwei Standards nicht, die eine fristgerechte Rechnungslegung betreffen. WIENER NETZE GmbH hat zum wiederholten Male die Anforderung an eine rasche Übermittlung der korrigierten Rechnung nach Ansuchen der Netzbenutzer:innen nicht erfüllen können. Beide Gas-Verteilernetzbetreiber hatten aber bereits nachweisen können, dass Nichterfüllungen vorwiegend in der ersten Jahreshälfte 2023 stattfanden und sich die kommerzielle Qualität bereits im Laufe des Jahres 2023 drastisch verbessert hat. Insbesondere wurden die jeweiligen Standards der kommerziellen Qualität dann ab Juni 2023 (bei eww AG) bzw. August 2023 (bei WIENER NETZE GmbH) für den Rest des Jahres bereits erfüllt.

Die Nachverfolgung von Nichterfüllungen von Anforderungen der kommerziellen Qualität an Gas-Verteilernetzbetreiber stellt ein wesentliches Kriterium zur Erhöhung der bzw. Aufrechterhaltung der kommerziellen Qualität in Österreich dar. Gerade 2023 hat auch in Zusammenschau mit anderen Quellen zur Kundenzufriedenheit, z.B. den Einsichten aus den Tätigkeitsberichten der Beratungs- und Schlichtungsstelle der E-Control, gezeigt, dass durch verzögerte und unkorrekte Rechnungen Netzbenutzer:innen verunsichert werden, und in bestimmten Fällen auch finanzielle Verärgstigung durch inkorrekte Rechnungen zu Tage treten könnten. Verbesserungsbedarf besteht in dieser Hinsicht nicht nur in der Reaktionszeit bei Rechnungslegung und -korrektur, sondern vor allem in der systematischen Erweiterung und Verwendung tatsächlicher Verbrauchswerte, der Vor-Ort-Ablesung, der Bewerbung von (regelmäßigen) Selbstablesungen durch die Netzbenutzer:innen sowie der Vermeidung der rechnerischen Ermittlung von Verbrauchswerten durch die Gas-Verteilernetzbetreiber selbst.

---

<sup>3</sup> Ein Gas-Verteilernetzbetreiber (Gas Connect Austria GmbH) betreibt nur so wenige Zählpunkte bei Nicht-Haushalten, dass eine Betrachtung der kommerziellen Qualität keinen Sinn ergab.