

## Informationsblatt Erdgas

Gemäß den von der Energie-Control Kommission am 12.02.2010 genehmigten „Bedingungen für den Netzzugang zu Verteilerleitungen (Allgemeine Verteilernetzbedingungen)“ hat sich die KELAG Netz GmbH zur Einhaltung von Qualitätsstandards bei der Erfüllung der Netzdienstleistungen und der jährlichen Bekanntgabe mittels Informationsblatt verpflichtet.

### Allgemeine Verteilernetzbedingungen Pkt. XII - Qualität der Netzdienstleistung

- (1) Die KELAG Netz GmbH hat sich bei der Erfüllung der Netzdienstleistungen verpflichtet, insbesondere folgende Qualitätsstandards einzuhalten:
  - (a) - auf schriftliche Anträge auf Netzzutritt innerhalb von 10 Arbeitstagen (Datum des Poststempels) zu reagieren,
    - schriftliche Anträge auf Netzzugang innerhalb von 10 Arbeitstagen (Datum des Poststempels) - soweit nicht in der Wechselverordnung und den Sonstigen Marktregeln anders geregelt - zu beantworten sowie
    - auf schriftliche Ansuchen um Kostenvoranschläge gem Pkt. III Abs (4) der Allgemeinen Verteilernetzbedingungen über die Durchführung von Arbeiten innerhalb von 10 Arbeitstagen mit einem konkreten Vorschlag betreffend die weitere Vorgangsweise - insbesondere betreffend eine Ansprechperson, die voraussichtliche Bearbeitungsdauer sowie eine Terminvereinbarung - zu reagieren;
  - (b) bei inaktivem Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrages und der erforderlichen Nachweise den Einbau eines Gaszählers und die Zuweisung eines standardisierten Lastprofils bzw. die Wiederversorgung innerhalb der in Kapitel 7 Sonstige Marktregeln genannten Fristen (ersichtlich unter [www.e-control.at](http://www.e-control.at)) vorzunehmen;
  - (c) innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses eine Endabrechnung durchzuführen, wenn die Zählerstandsmeldung durch den Netzbenutzer plausibel ist bzw. im gegenteiligen Fall der Verteilernetzbetreiber innerhalb dieses Zeitrahmens eine Überprüfung vornehmen kann; die vom Kunden für die Rechnungserstellung zu liefernden Daten wie Zählerstand und Abrechnungstichtag müssen vorliegen
  - (d) die Belieferung nach Unterbrechung als Folge von Zahlungsverzug gegenüber der KELAG Netz GmbH (Punkt XIX der Allgemeinen Verteilernetzbedingungen - ersichtlich unter [www.kelagnetz.at](http://www.kelagnetz.at)) innerhalb von einem Arbeitstag nach nachgewiesener Einzahlung der offenen Forderung und Hinterlegung einer allfälligen Sicherheitsleistung gemäß Punkt XX der Allgemeinen Verteilernetzbedingungen (ersichtlich unter [www.kelagnetz.at](http://www.kelagnetz.at)) durch den Netzbenutzer unter der Voraussetzung eines aufrechten Lieferverhältnisses die Wiederherstellung anzubieten und ehestmöglich durchzuführen;
  - (e) mit dem Netzbenutzer können Termine oder Zeitfenster von 2 Stunden vereinbart werden, wobei auf Terminwünsche des Netzbenutzers einzugehen ist. Kann der

Termin oder das Zeitfenster nicht eingehalten werden, ist mit dem Netzbenutzer ehest möglich ein Ersatztermin zu vereinbaren;

- (f) bei Versorgungsunterbrechungen aufgrund geplanter betriebsnotwendiger Arbeiten die betroffenen Netzbenutzer rechtzeitig, mindestens jedoch 5 Arbeitstage vor deren Beginn unmittelbar zu verständigen und über die voraussichtliche Dauer zu informieren, soweit die Versorgungsunterbrechung im Verteilernetz der KELAG Netz GmbH begründet ist;
  - (g) die Ablesung der Messeinrichtungen gem. Pkt. XIV Abs. (9) der Allgemeinen Verteilernetzbedingungen voranzukündigen wenn die Anwesenheit des Netzbenutzers an Ort und Stelle erforderlich ist; erfolgt die Ablesung nach dieser Bestimmung unangekündigt, ist der Netzbenutzer über die durchgeführte Ablesung – ausgenommen bei einer Auslesung durch technische Einrichtungen – in geeigneter Weise (zB Hinterlassen einer Information vor Ort durch den Ableser) zu informieren;
  - (h) im Falle von Störungen an den Erdgasleitungsanlagen der KELAG Netz GmbH iSd ÖVGW Richtlinie G5, unverzüglich mit der Störungsbehebung zu beginnen und die erforderlichen Arbeiten ehestmöglich zu beenden;
  - (i) Gebrechen an den Erdgasleitungsanlagen der KELAG Netz GmbH iSd ÖVGW Richtlinie G5 unverzüglich zu beheben;
  - (j) die österreichweite **Gasnotruf Nummer 128** in geeigneter (z.B. Rechnung, Kundeninformationsmaterial etc.) Weise zu veröffentlichen;
  - (k) eine Anlaufstelle für Kundenanfragen und –rückmeldungen einzurichten und dem Netzbenutzer die Möglichkeit der Kontaktaufnahme zu kommunizieren.
- (2) Die KELAG Netz GmbH verpflichtet sich, dem Netzbenutzer einmal jährlich in geeigneter Weise (z.B. Anlage zur Jahresabrechnung, Anlage zur Kundenzeitung) ein Informationsblatt über die Qualitätsstandards zu übermitteln.
- (3) Die KELAG Netz GmbH verpflichtet sich, nach der erstmaligen Herstellung und nach jeder wesentlichen Änderung des Netzanschlusses eine standardisierte Kundenbefragung durchzuführen, mit der die Zufriedenheit des Netzbenutzers mit den Dienstleistungen des Verteilernetzbetreibers erhoben und dokumentiert wird. Die Kundenbefragung hat folgende Themenbereiche abzudecken:
- (a) Qualität der Kundenberatung und des Kundenkontakts;
  - (b) Transparenz der vom Verteilernetzbetreiber angebotenen Dienstleistung;
  - (c) Einhaltung von Terminen und Fristen durch den Verteilernetzbetreiber.