

## Kommerzielle Qualität - Gas

Eingangsbestätigung	
Eingangsnummer <b>E-Control-1021-020793-220331</b>	Datum, Uhrzeit <b>31.03.2022, 08:36:50</b>

Allgemeine Informationen	
Vorname	<b>Thomas</b>
Nachname	<b>Kormann</b>
Unternehmen	<b>Salzburg Netz GmbH</b>
Erhebung	<b>Kommerzielle Qualität Gas</b>
Erhebungsjahr	<b>2021</b>
Frist von	<b>21.02.2022</b>
Frist bis	<b>31.03.2022</b>
Excel-Version	<b>KQ_G_21_1.0</b>
Anmerkung	

Anzahl der Zählpunkte zum Jahresende (31.12.)		
	Anzahl [n] *	Anmerkungen
<b>Netzebene 3</b>	<b>36670</b>	
<b>Netzebene 2</b>	<b>8</b>	

Anzahl der Zählpunkte zum Jahresende (31.12.)		
	Anzahl [n] *	
<b>Gesamt</b>	<b>36678</b>	

Anzahl der vollständigen Anträge auf Netzzutritt (§14 Abs 1 Z2)			
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
<b>Netzebene 3</b>	<b>284</b>	<b>6</b>	
<b>Netzebene 2</b>	<b>0</b>		

Anzahl der vollständigen Anträge auf Netzzutritt (§14 Abs 1 Z2)			
	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	
<b>Gesamt</b>	<b>284</b>	<b>6</b>	

Reaktion auf vollständige schriftliche Anträge auf Netzzutritt (§4 Abs 2) - Konkreter Vorschlag betreffend weitere Vorgehensweise				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
<b>Netzebene 3</b>	<b>284</b>	<b>Frist: 14 Arbeitstage</b>	<b>0</b>	<b>Alle Anfragen werden innerhalb von 14 Tagen beantwortet.</b>
<b>Netzebene 2</b>	<b>0</b>	<b>Frist: 14 Arbeitstage</b>		

### Reaktion auf vollständige schriftliche Anträge auf Netzzutritt (§4 Abs 2) - Konkreter Vorschlag betreffend weitere Vorgehensweise

	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	
<b>Gesamt</b>	<b>284</b>		<b>0</b>	

### Anzahl der vollständigen Anträge auf Netzzugang (§14 Abs 1 Z 3) - Netzebene 3

	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
<b>aktiver Anschluss</b>	<b>2406</b>	<b>3</b>	
<b>inaktiver Anschluss</b>	<b>58</b>	<b>6</b>	
<b>Neuanschluss</b>	<b>125</b>	<b>6</b>	

### Anzahl der vollständigen Anträge auf Netzzugang (§14 Abs 1 Z 3) - Netzebene 3

	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	
<b>Gesamt</b>	<b>2589</b>	<b>3,2</b>	

### Anzahl der vollständigen Anträge auf Netzzugang (§14 Abs 1 Z 3) - Netzebene 2

	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
<b>aktiver Anschluss</b>	<b>0</b>		
<b>inaktiver Anschluss</b>	<b>0</b>		
<b>Neuanschluss</b>	<b>0</b>		

### Anzahl der vollständigen Anträge auf Netzzugang (§14 Abs 1 Z 3) - Netzebene 2

	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	
<b>Gesamt</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

### Anzahl der vollständigen Anträge auf Netzzugang (§14 Abs 1 Z 3)

	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	
<b>Gesamt</b>	<b>2589</b>	<b>3,2</b>	

### Antwort auf vollständige schriftliche Anträge auf Netzzugang (§5 Abs 1)

	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
<b>Konkreter Vorschlag betreffend weitere Vorgehensweise</b>	<b>125</b>	<b>Frist: 14 Arbeitstage</b>	<b>0</b>	<b>14 tägige Bearbeitungsdauer wird laut SLA eingehalten.</b>

<b>Zählereinbauten (§5 Abs 4)</b>				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
bei Balgengaszähler G 2,5 - G 6	120	Frist: 5 Arbeitstage	0	Ab der Fertigstellungsmeldung durch den Gasinstallateur erfolgt die fristgerechte Zählermontage (Inbetriebnahme) mit Zuweisung des Lastprofils je Ebene innerhalb der definierten Durchführungszeit.
bei sonstigen Balgengaszählern	3	Frist: 10 Arbeitstage	0	Ab der Fertigstellungsmeldung durch den Gasinstallateur erfolgt die fristgerechte Zählermontage (Inbetriebnahme) mit Zuweisung des Lastprofils je Ebene innerhalb der definierten Durchführungszeit.
bei LPZ und Mengenumwerten	2	Frist: 20 Arbeitstage	0	Ab der Fertigstellungsmeldung durch den Gasinstallateur erfolgt die fristgerechte Zählermontage (Inbetriebnahme) mit Zuweisung des Lastprofils je Ebene innerhalb der definierten Durchführungszeit.

<b>Zählereinbauten (§5 Abs 4)</b>				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	
<b>Gesamt</b>	<b>125</b>		<b>0</b>	

<b>Inbetriebnahme einer inaktiven Messeinrichtung bei Netzbenutzern mit SLP (§5 Abs 5)</b>				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Allgemein (ohne Berufung auf Grundversorgung)	58	Frist: 2 Arbeitstage	0	Einschaltungen erfolgen gemäß SLA am selben, spätestens am nächsten Arbeitstag.
bei Berufung auf Grundversorgung	0	Frist: 1 Arbeitstag		

<b>Anzahl der gelegten Rechnungen (§6 Abs 1)</b>				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
an Netzbenutzer	2160	Frist: 6 Wochen	22	
an Versorger	42021	Frist: 3 Wochen	1883	

**Anzahl der Endabrechnungen (§6 Abs 4) - bei Versorgerwechsel**

	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
an Netzbenutzer	719	Frist: 6 Wochen	7	
an Versorger	685	Frist: 3 Wochen	30	

**Anzahl der Endabrechnungen (§6 Abs 4) - bei Vertragsbeendigung**

	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
an Netzbenutzer	1432	Frist: 6 Wochen	15	
an Versorger	1288	Frist: 3 Wochen	56	

**Anzahl der Endabrechnungen (§6 Abs 4) - bei Vertragsbeendigung**

	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
<b>Gesamt</b>	<b>2720</b>		<b>71</b>	

**Gesamt**

	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
<b>Gesamt</b>	<b>4124</b>		<b>108</b>	

**Anzahl der eingelangten Ansuchen um Rechnungskorrektur mitsamt aller dafür erforderlichen Informationen für deren Durchführung (§6 Abs 2)**

	Anzahl [n] *	Anmerkungen
	<b>119</b>	

**Anzahl der durchgeführten Rechnungskorrekturen (§14 Z5)**

	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
wegen formaler Änderungen (Name, Adresse, ...)	42	2	
wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags	69	2	
wegen Anpassung der Teilbeträge auf Kundenwunsch	3	2	
wegen sonstigen Gründen	5	2	

**Anzahl der durchgeführten Rechnungskorrekturen (§14 Z5)**

	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
<b>Gesamt (§6 Abs 2)</b>	<b>119</b>	<b>2</b>	

	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
<b>Gesamt (§6 Abs 2)</b>	<b>119</b>	<b>2</b>	<b>Frist: 2 Arbeitstage</b>	<b>4</b>	

<b>Abschaltungen und Wiederherstellung (§7)</b>				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Anzahl der Abschaltungen von Haushaltskunden und Kleinunternehmen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung (§7 Abs 3)	58	Nicht an letzten Arbeitstagen vor Wochenenden oder gesetzlichen Feiertagen	0	Es werden keine Abschaltungen unmittelbar vor Wochenenden oder Feiertagen durchgeführt.
Anzahl der Wiederherstellungen des Netzzugangs von Haushaltskunden und Kleinunternehmen nach Abschaltung bei Aussetzung nach Wegfall der Vertragsverletzung (§7 Abs 1)	58	Frist: 1 Arbeitstag	0	Nach rechtzeitigem Eingang der Zahlungsbestätigung bzw. Barzahlung wird am selben Tag, in allen anderen Fällen spätestens am nächsten Arbeitstag eingeschaltet.

<b>Barzahlung</b>				
	ja/nein *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Möglichkeit zur Barzahlung offener Forderungen / Sicherheitsleistungen oder Vorauszahlung ohne zusätzliche Kosten (§7 Abs 2)	ja	ja		

<b>Durchgeführte Ablesungen der Messeinrichtungen vor Ort</b>				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
bei erforderlicher Anwesenheit des Netzbenutzers (§9 Abs 1a)	1007	Frist: mindestens 14 Tage im Voraus angekündigt	0	Alle Ablesungen werden mindestens 14 Tage vorher schriftlich angekündigt. Bei Abwesenheit des Kunden wird Ablesekarte hinterlegt.
unangekündigt in Abwesenheit des Netzbentuzers (§9 Abs 2)	160			Kontrollablesungen bei diversen Unklarheiten mit Hinterlegung einer Infokarte bei erfolgter Ablesung. Bei Abwesenheit des Kunden wird Ablesekarte hinterlegt.

<b>Durchgeführte Ablesungen der Messeinrichtungen vor Ort</b>				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
<b>Gesamt</b>	<b>1167</b>		<b>0</b>	

<b>Selbstablesung</b>				
	ja/nein *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Möglichkeit zur elektronischen Übermittlung des Zählerstandes bei Selbstablesung (§9 Abs 3 und §11 Abs 8)	ja	ja		

Anzahl der erfolgten Terminvereinbarungen mit 2-h Fenster				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Anzahl der erfolgten Terminvereinbarungen mit 2-h Fenster	206	Einhaltung des 2-h Fensters	7	

Anzahl der beantworteten Anfragen und Beschwerden (§11 Abs 4)				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Anzahl der beantworteten Anfragen und Beschwerden (§11 Abs 4)	18986	Frist: 5 Arbeitstage	0	Kundenanfragen werden telefonisch unmittelbar bzw. nach SLA in einem Zeitraum von 5 Tagen beantwortet.

Verrechnungsrelevante Daten (§11 Abs 6)					
	ja/nein *	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Online Verfügbarkeit	ja		ja		
Kontaktformular auf der Internetpräsenz	ja		ja		Ja - unter Kontakt - Kundenservice - auf der Homepage kann jederzeit angefragt werden.
Anzahl der Anforderungen verrechnungsrelevanter Daten via Kontaktformular elektronisch oder schriftlich		848	Frist: 5 Arbeitstage	0	Kundenanfragen werden telefonisch unmittelbar bzw. nach SLA in einem Zeitraum von 5 Tagen beantwortet. In den Vorjahren waren in der Anzahl auch telefonische Anfragen enthalten, ab 2021 nur mehr schriftliche Anfragen.

Übermittlung von Informationen über die Standards gemäß der Verordnung via... (§11 Abs 9)			
	Bitte laden Sie hier ein Beispieldokument dafür hoch *	ja/nein *	Anmerkungen
Anlage zur Jahresrechnung		ja	
Kundenzeitschrift		nein	Ja, nur bei Berichten zum Thema.
Informationsschreiben		nein	Ja, nur bei Informationen zum Thema.
Homepage		ja	
Sonstiges		nein	
	Gasnetz_Qualitaet-Netzdienstleistung (2022)_Beilage001.pdf		

Veröffentlichung der Kennzahlen der Verordnung (§ 14)	
Link *	Anmerkungen
<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>	

**Veröffentlichung der Gasnotrufnummer 128 und Informationen zu Verhaltensregeln bei Gasgeruch in ... (§11 Abs 1 und Abs 2)**

	Beilage *	ja/nein *	Anmerkungen
<b>Rechnung</b>		<b>ja</b>	
<b>Homepage</b>		<b>ja</b>	<a href="https://www.salzburgnetz.at/gasnetz/sicherheit/verhaltensregeln-bei-stoerungen-netzausfaellen.html">https://www.salzburgnetz.at/gasnetz/sicherheit/verhaltensregeln-bei-stoerungen-netzausfaellen.html</a>
<b>Kundenzeitschrift</b>		<b>nein</b>	<b>Ja, nur bei Berichten zum Thema.</b>
<b>Sonstiges</b>		<b>nein</b>	
	<b>Gasnetz_Qualitaet-Netzdienstleistung (2022)_Beilage003.pdf</b>		

**Sicherheit und Zuverlässigkeit (§13)**

Nachweis der Zertifizierung durch akkreditierte Stelle (§13) *	Anmerkungen
<b>Gasnetz_Zertifikat_OEVGW (2020-2025)_Beilage004.pdf</b>	