

Netzdienstleistungen in bester Qualität

Service. Sicherheit. Qualität.

Als zertifizierter Erdgasnetzbetreiber bieten wir Ihnen täglich guten Service und Sicherheit. Um unser Ziel zu erreichen, folgen wir strengen, für uns selbstverständlichen Qualitätskriterien:

- › Schriftliche **Anträge auf Netzzutritt und Netzzugang bzw. Kostenvoranschläge** werden innerhalb von 14 Arbeitstagen beantwortet und wir informieren Sie über die weitere Vorgehensweise (Ansprechpartner, Bearbeitungsdauer, Terminvereinbarung, etc.).
- › Wollen Sie einen inaktiven **Erdgasanschluss erneut aktivieren**, versorgen wir Sie bei Erfüllung der notwendigen Voraussetzungen innerhalb von zwei Arbeitstagen wieder, bei Grundversorgung sogar innerhalb eines Arbeitstages. Ist ein Haushaltsgaszähler zu montieren garantieren wir den Einbau innerhalb von fünf Arbeitstagen.
- › Unser **Erdgasnetz wird kontinuierlich gewartet**, um es für Sie in einem optimalen Zustand zu behalten. Daher sind zeitweise Arbeiten notwendig. Wir informieren Sie, wie lange etwaige Erdgaslieferunterbrechungen dauern, und zwar garantiert mindestens fünf Tage vor den Arbeiten.
- › Sollten Störungen im Erdgasnetz auftreten, beginnen wir natürlich **sofort** mit der **Störungsbehebung!** Sollten Sie Störungen vor uns bemerken: Bitte rufen Sie uns auf der kostenlosen Serviceline 0800/660 661 (24h kostenlos) an. Wir informieren Sie, wie lange die Störungsbehebung voraussichtlich dauert.
- › Einmal jährlich ist der Erdgaszähler abzulesen. Machen wir das und benötigen Ihre Anwesenheit, **kündigen** wir unseren **Besuch** mindestens 14 Tage vorher schriftlich **an**. Können wir auch ohne Ihre Hilfe ablesen, hinterlassen wir eine Ableseinformation. Selbst abgelesene Zählerstände können Sie auch elektronisch übermitteln.
Hinweis: Ändern sich die Energiepreise, die Systemnutzungsentgelte oder wechseln sie den Versorger, ist es immer sinnvoll uns den aktuellen Zählerstand mitzuteilen.
- › Wir versuchen immer **pünktlich** zu **sein**, doch manchmal geht es sich trotzdem nicht aus. Wir informieren Sie natürlich darüber. Dauert die Verzögerung länger als zwei Stunden, vereinbaren wir gerne einen **Ersatztermin** mit Ihnen.
- › Für den Fall, dass einmal etwas nicht so glatt läuft und ein Zahlungsverzug entsteht: Sobald die Rechnung bezahlt ist bzw. eine Sicherheit hinterlegt wurde, **stellen** wir binnen eines Arbeitstages das **Lieferverhältnis wieder her**.
- › Wechseln Sie den Versorger oder beenden Sie unser Vertragsverhältnis, bekommen Sie nach spätestens sechs Wochen Ihre **Zwischen- bzw. Endabrechnung**. Rechnungskorrekturen erhalten Sie schon binnen zwei Arbeitstagen.
- › Datenschutz ist ein wichtiges Thema, deshalb **schützen** wir bestmöglich **Ihre Daten** vor Manipulation bzw. unberechtigten Zugriff. Sollten Sie Ihre Daten einsehen wollen bzw. Ihren Versorger wechseln, werden wir die Daten entsprechend der geltenden Regeln zur Verfügung stellen.
- › Für alle Fälle: Sollten Sie **Gasgeruch bemerken**:
 1. **Vermeiden Sie** Funken und Flammen und betätigen Sie keine elektrischen Geräte (Handys etc.)!
 2. **Öffnen Sie** die Fenster und drehen Sie den Gashahn zu!
 3. **Warnen Sie** andere Hausbewohner. Aber nicht klingeln, sondern klopfen (Achtung Funkenbildung)!
 4. **Gehen Sie** aus dem Haus bzw. der Wohnung!
 5. **Rufen Sie** die **Gas-Notrufnummer 128** an!

Bei Notfällen oder Gefahr im Verzug wählen Sie immer die **Gas-Notrufnummer 128**. Bei allgemeinen Störungen wählen Sie bitte unsere **Serviceline 0800/660 661** (24 h kostenlos).

Bei Fragen, insbesondere zu Produkten, verrechnungsrelevanten Daten oder Beschwerden **erreichen** Sie uns telefonisch unter **0800/660 661**, per Mail an **office@salzburgnetz.at** oder unter der Adresse **Bayerhamerstraße 16, 5020 Salzburg**. Wir beantworten diese jedenfalls binnen fünf Arbeitstagen. Wir freuen uns auf Sie!

Wir garantieren auch in Zukunft Service und Sicherheit. Bei uns sind Sie in guten Händen!

Hinweis: Die rechtlich gültigen und vollständigen Qualitätskriterien finden Sie in der Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung in der jeweils gültigen Fassung auf der Homepage der E-Control.

Salzburg Netz GmbH – Ein Unternehmen der Salzburg AG

Firmensitz: Bayerhamerstraße 16, 5020 Salzburg, Österreich, T +43/662/8882-0, office@salzburgnetz.at, www.salzburgnetz.at
UID: ATU61848219, Offenlegung nach § 14 UGB: Gesellschaft mit beschränkter Haftung, Salzburg, Landesgericht Salzburg, Firmenbuch: FN 265000g