

Kommerzielle Qualität Gas

Erhebung:	Erhebung 2018
Unternehmen:	Salzburg Netz GmbH
Status:	EINGEREICHT
Einreichfrist:	31.03.2019
Datum:	25.03.2019 13:25

Netzzutritt

Eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt

Netzebene 2	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	0	0	
Gewerbe	0	0	
Industrie (ohne Kraftwerke)	0	0	
Kraftwerke bis 50.000 kWh/h	0	0	
Kraftwerke ab 50.000 kWh/h	0	0	
Netzebene 3	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	224	6	
Gewerbe	61	6	
Industrie (ohne Kraftwerke)	9	7	
Kraftwerke bis 50.000 kWh/h	0	0	
Kraftwerke ab 50.000 kWh/h	0	0	

Anfragen für pauschalierte Kostenvoranschläge

Netzebene 2	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	0	0	
Gewerbe	0	0	
Industrie (ohne Kraftwerke)	0	0	
Kraftwerke bis 50.000 kWh/h	0	0	
Kraftwerke ab 50.000 kWh/h	0	0	
Netzebene 3	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	224	6	
Gewerbe	61	6	
Industrie (ohne Kraftwerke)	0	0	
Kraftwerke bis 50.000 kWh/h	0	0	
Kraftwerke ab 50.000 kWh/h	0	0	

Anfragen für kostenorientierte Kostenvoranschläge

Netzebene 2	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	0	0	
Gewerbe	0	0	
Industrie (ohne Kraftwerke)	0	0	
Kraftwerke bis 50.000 kWh/h	0	0	
Kraftwerke ab 50.000 kWh/h	0	0	
Netzebene 3	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage	Anmerkungen
Haushalte	0	0	
Gewerbe	0	0	
Industrie (ohne Kraftwerke)	9	7	
Kraftwerke bis 50.000 kWh/h	0	0	
Kraftwerke ab 50.000 kWh/h	0	0	

übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson

übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	294	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	Alle Anfragen werden innerhalb von 14 Tagen beantwortet.

Eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge

Eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	294	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	Alle Anfragen werden innerhalb von 14 Tagen beantwortet.

Anzahl Herstellung Netzzutritt in Abwesenheit des Kunden

Anzahl Herstellung Netzzutritt in Abwesenheit des Kunden	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	291	
davon Anzahl der Kunden, die über die Durchführung des Netzzutritts nicht umgehend schriftlich informiert wurden	0	Herstellung erfolgt immer in direkter, terminlicher Abstimmung mit dem Kunden bzw. dem genannten technischen Ansprechpartner.

Netzzugang

Vollständige Anträge auf Netzzugang

Netzebene 2	Anzahl Anschlüsse aktiv [n]	Anzahl Anschlüsse inaktiv [n]	Anzahl Anschlüsse neu [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer aktiv Tage	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer inaktiv Tage	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer neu Tage	Anmerkungen
Haushalte	0	0	0	0	0	0	
Gewerbe	0	0	0	0	0	0	
Industrie (ohne Kraftwerke)	0	0	0	0	0	0	
Kraftwerke bis 50.000 kWh/h	0	0	0	0	0	0	
Kraftwerke ab 50.000 kWh/h	0	0	0	0	0	0	
Netzebene 3	Anzahl Anschlüsse aktiv [n]	Anzahl Anschlüsse inaktiv [n]	Anzahl Anschlüsse neu [n]	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer aktiv Tage	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer inaktiv Tage	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer neu Tage	Anmerkungen
Haushalte	1800	169	180	3	5	5	
Gewerbe	485	45	48	3	7	7	
Industrie (ohne Kraftwerke)	7	1	1	4	7	7	
Kraftwerke bis 50.000 kWh/h	0	0	0	0	0	0	
Kraftwerke ab 50.000 kWh/h	0	0	0	0	0	0	

Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson

Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	229	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	14 tägige Bearbeitungsdauer wird laut SLA eingehalten.

Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils

Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	229	
davon Balgengaszählern G2,5 bis G6: Durchführungszeit mehr als 5 Arbeitstage	0	Ab der Fertigstellungsmeldung durch den Gasinstallateur erfolgt die fristgerechte Zählermontage (Inbetriebnahme) mit Zuweisung des Lastprofils je Ebene innerhalb der definierten Durchführungszeit.
davon Sonstigen Balgengaszählern: Durchführungszeit mehr als 10 Arbeitstage	0	Ab der Fertigstellungsmeldung durch den Gasinstallateur erfolgt die fristgerechte Zählermontage (Inbetriebnahme) mit Zuweisung des Lastprofils je Ebene innerhalb der definierten Durchführungszeit.
davon Lastprofilzählern und Mengenumwertern: Durchführungszeit mehr als 20 Arbeitstage	0	Ab der Fertigstellungsmeldung durch den Gasinstallateur erfolgt die fristgerechte Zählermontage (Inbetriebnahme) mit Zuweisung des Lastprofils je Ebene innerhalb der definierten Durchführungszeit.
Summe nicht eingehaltener Durchführungszeiten	0	Ab der Fertigstellungsmeldung durch den Gasinstallateur erfolgt die fristgerechte Zählermontage (Inbetriebnahme) mit Zuweisung des Lastprofils je Ebene innerhalb der definierten Durchführungszeit.

Inbetriebnahme einer bereits vorhandenen Messeinrichtung bei Netzbenutzern mit Standardlastprofil

Inbetriebnahme einer bereits vorhandenen Messeinrichtung bei Netzbenutzern mit Standardlastprofil	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt ohne Berufung auf Grundversorgung	215	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 2 Arbeitstagen	0	Einschaltungen erfolgen gemäß SLA am selben, spätestens am nächsten Arbeitstag.
Insgesamt mit Berufung auf Grundversorgung	0	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Arbeitstag	0	

Netzrechnungslegung

Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen

Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	Anzahl [n]	Mittelwert Tage	Anmerkungen
wegen formaler Änderungen (Name, Adresse, etc.)	40	2	
wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags	107	2	
wegen unrichtiger Teilbetragserfassung	6	2	
Sonstige	7	2	Gutschriftenkorrekturen
Insgesamt	160		
davon Rechnungskorrekturen, die mehr als 2 Arbeitstage nach Einlangen des Ansuchens um Korrektur erfolgten	5		

Gelegte Rechnungen

Gelegte Rechnungen - Insgesamt

Gelegte Rechnungen - Insgesamt	36685	
davon Rechnungen, die an Netzbenutzer übermittelt wurden	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	1790	Wurde in den Vorjahren falsch ausgewertet / eingetragen.
davon Rechnungen, die mehr als 6 Wochen nach erfolgter Zählerstandsermittlung übermittelt wurden	4	
davon Rechnungen, die an Versorger übermittelt wurden, sofern diese auch die Netzrechnung legen	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	34895	Wurde in den Vorjahren falsch ausgewertet / eingetragen.
davon Rechnungen, die mehr als 3 Wochen nach erfolgter Zählerstandsermittlung übermittelt wurden	216	

Gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses

Gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses - Insgesamt

Gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses - Insgesamt	2636	
---	------	--

davon Rechnungen, die an Netzbenutzer übermittelt wurden	Anzahl [n]	Anmerkungen
--	------------	-------------

Insgesamt	1158	
-----------	------	--

davon Rechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses übermittelt wurden	4	
--	---	--

davon Rechnungen, die an den bisherigen Versorger übermittelt wurden, sofern dieser auch die Rechnung für Netznutzung legt	Anzahl [n]	Anmerkungen
--	------------	-------------

Insgesamt	1478	
-----------	------	--

davon Rechnungen, die mehr als 3 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses übermittelt wurden	14	
--	----	--

Gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel

Gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel -
Insgesamt

Gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel - Insgesamt	1349	
davon Rechnungen, die nach Vollziehung des Versorgerwechsels an den Netzbenutzer übermittelt wurden	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	887	
davon Rechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Vollziehung des Versorgerwechsels übermittelt wurden	3	
davon Rechnungen, die nach Vollziehung des Versorgerwechsels an den bisherigen Versorger übermittelt wurden, sofern dieser auch die Rechnung für Netznutzung legt.	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	462	
davon Rechnungen, die mehr als 3 Wochen nach Vollziehung des Versorgerwechsels übermittelt wurden	6	

Summe der gelegten Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses und bei Versorgerwechsel

Summe der gelegten Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses und bei Versorgerwechsel	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	3985	

Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs

Wiederherstellungen des Netzzugangs nach Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug

Wiederherstellungen des Netzzugangs nach Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	215	
davon nach dem nächsten Arbeitstag	0	Nach rechtzeitigem Eingang der Zahlungsbestätigung bzw. Barzahlung wird am selben Tag, in allen anderen Fällen spätestens am nächsten Arbeitstag eingeschaltet.

Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug

Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	215	
davon am letzten Arbeitstag vor Wochenenden oder Feiertagen	0	Es werden keine Abschaltungen unmittelbar vor Wochenenden oder Feiertagen durchgeführt.

Möglichkeit der Barzahlung

	Ja/Nein	Anmerkungen
Gesamt	Ja	

Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

Störfälle und Versorgungsunterbrechungen	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	75	
geplante Ereignisse	41	
ungeplante Ereignisse	34	

Geplante Versorgungsunterbrechungen

Geplante Versorgungsunterbrechungen	Anzahl [n]	Anmerkungen
die weniger als 5 Tage vor Beginn gemeldet wurden	0	

Ermittlung des Zählerstandes

Durchgeführte Ablesungen der Messeinrichtungen vor Ort - insgesamt

	Anzahl [n]	Anmerkungen
Gesamt	9342	

Ablesungen der Messeinrichtungen für welche die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist

Ablesungen der Messeinrichtungen für welche die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	3175	Bei Abwesenheit des Kunden wird Ablesekarte hinterlegt.
davon nicht mindestens 14 Tage im Voraus schriftlich angekündigt	0	Alle Ablesungen werden mindestens 14 Tage vorher schriftlich angekündigt.

Unangekündigte Ablesungen der Messeinrichtung in Abwesenheit des Netzbenutzers

Unangekündigte Ablesungen der Messeinrichtung in Abwesenheit des Netzbenutzers	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	236	Kontrollablesungen bei diversen Unklarheiten. Bei Abwesenheit des Kunden wird Ablesekarte hinterlegt.
davon Anzahl der Netzbenutzer, die nicht umgehend in geeigneter Weise über die durchgeführte Ablesung informiert wurden	0	Ableseinformation wird in Form eines befüllten Kärtchens hinterlegt.

Möglichkeit zur Bekanntgabe des Zählerstandes durch den Netzbenutzer (Selbstablesung) in elektronischer Form

	Ja/Nein	Anmerkungen
Gesamt	Ja	Per E-Mail und Homepage

Termineinhaltung

Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen

Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	130	
Einhaltung des zweistündige Zeitfensters	130	

Kundeninformation und Beschwerdemanagement

Wie wird die österreichweite Gasnotrufnummer 128 veröffentlicht?

Wie wird die österreichweite Gasnotrufnummer 128 veröffentlicht?	Ja/Nein	Anmerkungen
Rechnung	Ja	
Homepage	Ja	
Kundenzeitschrift	Ja	
Sonstiges Kundeninformationsmaterial	Ja	Ja, bei Berichten und Informationen zum Thema.

Werden den Netzbenutzern einmal jährlich Informationen über die Qualitätsstandards gem. § 4 bis 13 GNDQ-VO übermittelt? Wenn ja, in welcher Form? (das entsprechende Informationsblatt ist vorzulegen)

Werden den Netzbenutzern einmal jährlich Informationen über die Qualitätsstandards gem. § 4 bis 13 GNDQ-VO übermittelt? Wenn ja, in welcher Form? (das entsprechende Informationsblatt ist vorzulegen)	Ja/Nein	Anmerkungen
Allgemein	Ja	
Anlage zur Jahresabrechnung	Ja	
Anlage zur Kundenzeitschrift	Nein	Ja, bei Berichten und Informationen zum Thema.
Anlage zu sonstigem Kundeninformationsmaterial	Nein	Ja, bei Berichten und Informationen zum Thema.
Veröffentlichung auf Homepage	Ja	
Datei(en) Hochladen		Infoblatt_Gas_QSNE_ABVN_2017.pdf

Verrechnungsrelevante Daten

Verrechnungsrelevante Daten	Ja/Nein	Anmerkungen
Werden verrechnungsrelevante Daten Netzbenutzern online zur Verfügung gestellt?	Ja	
Wird die Möglichkeit zur Anforderung der verrechnungsrelevanten Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz angeboten	Nein	

Beantwortete Anfragen und Beschwerden

Beantwortete Anfragen und Beschwerden	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	15711	
davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	Kundenservice beantwortet unmittelbar bzw. nach SLA in einem Zeitraum von 2 Tagen.

Kunden, die verrechnungsrelevante Daten angefordert haben

Kunden, die verrechnungsrelevante Daten angefordert haben	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	4484	
davon nicht binnen 5 Arbeitstagen elektronisch beziehungsweise auf Wunsch des Netzbenutzers auf dem Postweg übermittelt	0	Kundenservice beantwortet unmittelbar bzw. nach SLA in einem Zeitraum von 2 Tagen.

Veröffentlichung der Kennzahlen

Veröffentlichung der Kennzahlen	Link zur Internetpräsenz des Netzbetreibers mit den veröffentlichten Kennzahlen
Gem. §14 der Gasnetzdienstleistungsverordnung sind die erhobenen Kennzahlen auf der Internetpräsenz des Netzbetreibers von jedem Netzbetreiber individuell zu veröffentlichen.	https://www.salzburgnetz.at/content/dam/websites/salzburgnetz/Downloads/Erdgasnetz/Qualitaet%20Netzdienstleistungen%20Gas%20Kennzahlen%202018.pdf

Sicherheit und Zuverlässigkeit des Netzbetriebs

Vorliegen einer geltenden Zertifizierung (ein entsprechender Nachweis ist vorzulegen)

	Ja/Nein	Anmerkungen
Gesamt	Ja	

Datei(en) Hochladen

Gesamt	QSGNB0071520bis2020.pdf
--------	-------------------------