

Kommerzielle Qualität Gas

Erhebung:	Erhebung 2016
Unternehmen:	Salzburg Netz GmbH
Status:	EINGEREICHT
Einreichfrist:	31.03.2017
Datum:	29.03.2017 11:33

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	295	6	
Gewerbe	46	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	295	6	
Gewerbe	46	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	350	
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	350	
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	342	
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	2019	117	291	3	5	5	
Gewerbe	267	16	32	3	7	7	
Industrie (ohne Kraftwerke)	3	2	3	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	326	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	Alle Anfragen werden innerhalb von 14 Tagen beantwortet.

Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils

Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	326	Einbau und LP-Zuweisung erfolgt immer in Abstimmung mit dem Kunden bzw. dem genannten technischen Ansprechpartner.
davon Balgengaszählern G2,5 bis G6: Durchführungszeit mehr als 5 Arbeitstage	0	Ab Fertigstellungsmeldung erfolgt eine Terminvereinbarung mit dem Kunden/Techniker. Zählereinbau erfolgt fristgerecht mit Zuweisung des Lastprofils innerhalb der definierten Durchführungszeit.
davon Sonstigen Balgengaszählern: Durchführungszeit mehr als 10 Arbeitstage	0	Ab Fertigstellungsmeldung erfolgt eine Terminvereinbarung mit dem Kunden/Techniker. Zählereinbau erfolgt fristgerecht mit Zuweisung des Lastprofils innerhalb der definierten Durchführungszeit.
davon Lastprofilzählern und Mengenumwertern: Durchführungszeit mehr als 20 Arbeitstage	0	Ab Fertigstellungsmeldung erfolgt eine Terminvereinbarung mit dem Kunden/Techniker. Zählereinbau erfolgt fristgerecht mit Zuweisung des Lastprofils innerhalb der definierten Durchführungszeit.
Summe nicht eingehaltener Durchführungszeiten	0	

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	135	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 2 Arbeitstagen	0	Einschaltung erfolgt 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.)	21	2	
wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags	135	2	
wegen unrichtiger Teilbetragserfassung	5	2	
Sonstige	5	2	Gutschriftkorrekturen
Insgesamt	166		
davon Rechnungskorrekturen, die mehr als 2 Arbeitstage nach Einlangen des Ansuchens um Korrektur erfolgten	23		

Gelegte Rechnungen

Gelegte Rechnungen - Insgesamt

Gelegte Rechnungen - Insgesamt	42663		
davon Rechnungen, die an Netzbenutzer übermittelt wurden	Anzahl [n]		Anmerkungen
Insgesamt	39222		
davon Rechnungen, die mehr als 6 Wochen nach erfolgter Zählerstandsermittlung übermittelt wurden	498		
davon Rechnungen, die an Versorger übermittelt wurden, sofern diese auch die Netzrechnung legen	Anzahl [n]		Anmerkungen
Insgesamt	3441		
davon Rechnungen, die mehr als 3 Wochen nach erfolgter Zählerstandsermittlung übermittelt wurden	28		

Gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses

Gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses - Insgesamt

Gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses - Insgesamt	2617	
davon Rechnungen, die an Netzbenutzer übermittelt wurden	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	1146	
davon Rechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses übermittelt wurden	14	
davon Rechnungen, die an den bisherigen Versorger übermittelt wurden, sofern dieser auch die Rechnung für Netznutzung legt	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	1471	
davon Rechnungen, die mehr als 3 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses übermittelt wurden	22	

Gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel

Gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel - Insgesamt

Gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel - Insgesamt	965	
davon Rechnungen, die nach Vollziehung des Versorgerwechsels an den Netzbenutzer übermittelt wurden	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	556	
davon Rechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Vollziehung des Versorgerwechsels übermittelt wurden	6	
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	409	
davon Rechnungen, die mehr als 3 Wochen nach Vollziehung des Versorgerwechsels übermittelt wurden	4	

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	3582	

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	147	
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	150	
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	135	
geplante Ereignisse	82	
ungeplante Ereignisse	53	

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	7219	

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	693	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	336	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 auf Homepage

Termineinhaltung

Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen

Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	168	
Einhaltung des zweistündige Zeitfensters	168	

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		

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	Ja - per Email kann jederzeit angefragt werden.

Beantwortete Anfragen und Beschwerden

Beantwortete Anfragen und Beschwerden	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	16181	
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	4537	
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/Stromnetz/2016/Qualit%c3%a4t%20-%20Strom%20-%202015.pdf

Sicherheit und Zuverlässigkeit des Netzbetriebs

Vorliegen einer geltenden Zertifizierung (ein entsprechender Nachweis ist vorzulegen)

	Ja/Nein	Anmerkungen
Gesamt	Ja	

Datei(en) Hochladen

Gesamt