

Kommerzielle Qualität - Gas

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

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

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

Anzahl der Zählpunkte zum Jahresende (31.12.)		
	Anzahl [n] *	
Gesamt	36678	

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

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

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

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

	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	
Gesamt	284		0	

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

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

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

	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	
Gesamt	2589	3,2	

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

	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	Anmerkungen
aktiver Anschluss	0		
inaktiver Anschluss	0		
Neuanschluss	0		

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

	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	
Gesamt	0	0	

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

	Anzahl [n] *	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer [Tage] *	
Gesamt	2589	3,2	

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

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

Zählereinbauten (§5 Abs 4)				
	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.

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

Inbetriebnahme einer inaktiven Messeinrichtung bei Netzbenutzern mit SLP (§5 Abs 5)				
	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		

Anzahl der gelegten Rechnungen (§6 Abs 1)				
	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
Gesamt	2720		71	

Gesamt				
	Anzahl [n] *	Anforderung	Anforderung nicht erfüllt [n] *	Anmerkungen
Gesamt	4124		108	

Anzahl der eingelangten Ansuchen um Rechnungskorrektur mitsamt aller dafür erforderlichen Informationen für deren Durchführung (§6 Abs 2)		
	Anzahl [n] *	Anmerkungen
	119	

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
Gesamt (§6 Abs 2)	119	2	

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

Abschaltungen und Wiederherstellung (§7)				
	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.

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

Durchgeführte Ablesungen der Messeinrichtungen vor Ort				
	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.

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

Selbstablesung				
	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
https://www.salzburgnetz.at/content/dam/salzburgnetz/dokumente/unternehmen/Gasnetz_kommerzielle-Qualitaet.pdf	

Veröffentlichung der Gasnotrufnummer 128 und Informationen zu Verhaltensregeln bei Gasgeruch in ... (§11 Abs 1 und Abs 2)			
	Beilage *	ja/nein *	Anmerkungen
Rechnung		ja	
Homepage		ja	https://www.salzburgnetz.at/gasnetz/sicherheit/verhalten-bei-stoerungen---netzausfaellen.html
Kundenzeitschrift		nein	Ja, nur bei Berichten zum Thema.
Sonstiges		nein	
	Gasnetz_Qualitaet-Netzdienstleistung (2022)_Beilage003.pdf		

Sicherheit und Zuverlässigkeit (§13)	
Nachweis der Zertifizierung durch akkreditierte Stelle (§13) *	Anmerkungen
Gasnetz_Zertifikat_OEVGW (2020-2025)_Beilage004.pdf	