

## Kommerzielle Qualität Gas

|                |                         |
|----------------|-------------------------|
| Erhebung:      | Erhebung 2019           |
| Unternehmen:   | Energie Klagenfurt GmbH |
| Status:        | EINGEREICHT             |
| Einreichfrist: | 31.03.2020              |
| Datum:         | 05.05.2020 07:32        |

## Netzzutritt

### Eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt

| Netzebene 2                 | Anzahl [n] | Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage | Anmerkungen |
|-----------------------------|------------|--|-------------|
| Haushalte                   | 0          | 0  | keine       |
| Gewerbe                     | 0          | 0  | keine       |
| Industrie (ohne Kraftwerke) | 0          | 0  | keine       |
| Kraftwerke bis 50.000 kWh/h | 0          | 0  | keine       |
| Kraftwerke ab 50.000 kWh/h  | 0          | 0  | keine       |
| Netzebene 3                 | Anzahl [n] | Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage | Anmerkungen |
| Haushalte                   | 14         | 4  |             |
| Gewerbe                     | 5          | 3  |             |
| Industrie (ohne Kraftwerke) | 0          | 0  | keine       |
| Kraftwerke bis 50.000 kWh/h | 0          | 0  | keine       |
| Kraftwerke ab 50.000 kWh/h  | 0          | 0  | keine       |

### Anfragen für pauschalisierte Kostenvoranschläge

| Netzebene 2                 | Anzahl [n] | Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage | Anmerkungen   |
|-----------------------------|------------|--|---|
| Haushalte                   | 0          | 0  | keine   |
| Gewerbe                     | 0          | 0  | keine   |
| Industrie (ohne Kraftwerke) | 0          | 0  | keine   |
| Kraftwerke bis 50.000 kWh/h | 0          | 0  | keine   |
| Kraftwerke ab 50.000 kWh/h  | 0          | 0  | keine   |
| Netzebene 3                 | Anzahl [n] | Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage | Anmerkungen   |
| Haushalte                   | 17         | 4  |   |
| Gewerbe                     | 1          | 37                                       | "Zuerst keine Grabungsgenehmigung. Erst nach einem klärenden Gespräch mit Magistrat konnte eine geeignete Trasse für den Anschluss gefunden werden. Mit Kunden abgesprochen und o.k." |
| Industrie (ohne Kraftwerke) | 0          | 0  | keine   |
| Kraftwerke bis 50.000 kWh/h | 0          | 0  | keine   |
| Kraftwerke ab 50.000 kWh/h  | 0          | 0  | keine   |

## Anfragen für kostenorientierte Kostenvoranschläge

| Netzebene 2                 | Anzahl [n] | Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage | Anmerkungen |
|-----------------------------|------------|--|-------------|
| Haushalte                   | 0          | 0  | keine       |
| Gewerbe                     | 0          | 0  | keine       |
| Industrie (ohne Kraftwerke) | 0          | 0  | keine       |
| Kraftwerke bis 50.000 kWh/h | 0          | 0  | keine       |
| Kraftwerke ab 50.000 kWh/h  | 0          | 0  | keine       |
| Netzebene 3                 | Anzahl [n] | Durchschnittliche Bearbeitungsdauer Tage | Anmerkungen |
| Haushalte                   | 3          | 11                                       |             |
| Gewerbe                     | 7          | 12                                       |             |
| Industrie (ohne Kraftwerke) | 0          | 0  | keine       |
| Kraftwerke bis 50.000 kWh/h | 0          | 0  | keine       |
| Kraftwerke ab 50.000 kWh/h  | 0          | 0  | keine       |

## übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson

| übermittelte Kostenvoranschläge oder Angabe einer Ansprechperson | Anzahl [n] | Anmerkungen   |
|--|------------|---|
| Insgesamt  | 28         |   |
| davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen                  | 5          | "2x wegen Verzögerung wegen Umstellung auf SAP-Angebotslegung, 1x Zuerst keine Grabungsgenehmigung. Erst nach einem klärenden Gespräch mit Magistrat konnte eine geeignete Trasse für den Anschluss gefunden werden. Mit Kunden abgesprochen und o.k., 1x eigentlich Anfrage für Fernwärme. Keine Rückmeldung vom Planer, da nicht so dringend (Nur für Investition), 1x aufwändige Variantenkalkulation mit Planung einer Hauptleitung." |

## Eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge

| Eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge    | Anzahl [n] | Anmerkungen |
|---|------------|-------------|
| Insgesamt                                       | 19         |             |
| davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen | 0          | keine       |

## Anzahl Herstellung Netzzutritt in Abwesenheit des Kunden

| Anzahl Herstellung Netzzutritt in Abwesenheit des Kunden   | Anzahl [n] | Anmerkungen              |
|--|------------|--------------------------|
| Insgesamt  | 0          |                          |
| davon Anzahl der Kunden, die über die Durchführung des Netzzutritts nicht umgehend schriftlich informiert wurden | 0          | Kunde war immer anwesend |

## 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                   | 273                         | 20                            | 21                        | 1  | 3  | 6  |             |
| Gewerbe                     | 42                          | 15                            | 18                        | 1  | 2  | 5  |             |
| 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  |             |

### Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson

| Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson | Anzahl [n] | Anmerkungen |
|---|------------|-------------|
| Insgesamt   | 74         |             |
| davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen                                 | 0          |             |

## Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils

| Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils               | Anzahl [n] | Anmerkungen |
|--|------------|-------------|
| Insgesamt  | 39         |             |
| davon Balgengaszählern G2,5 bis G6: Durchführungszeit mehr als 5 Arbeitstage           | 0          |             |
| davon Sonstigen Balgengaszählern: Durchführungszeit mehr als 10 Arbeitstage            | 0          |             |
| davon Lastprofilzählern und Mengenumwertern: Durchführungszeit mehr als 20 Arbeitstage | 0          |             |
| 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   | 35         |             |
| davon mit einer Bearbeitungsdauer über 2 Arbeitstagen   | 0          |             |
| 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.)  | 7          | 1               |             |
| wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags  | 44         | 1               |             |
| wegen unrichtiger Teilbetragserfassung   | 3          | 1               |             |
| Sonstige   | 0          | 0               |             |
| <b>Insgesamt</b>   | <b>54</b>  |                 |             |
| davon Rechnungskorrekturen, die mehr als 2 Arbeitstage nach Einlangen des Ansuchens um Korrektur erfolgten | 2          |                 |             |

### Gelegte Rechnungen

#### Gelegte Rechnungen - Insgesamt

|  |             |   |
|--|-------------|---|
| Gelegte Rechnungen - Insgesamt   | 2892        | ein Teil der Gasanlagen wurde mit dem Jahr 2020 verbucht - daher ist die Menge im Vergleich zum Vorjahr geringer. |
| davon Rechnungen, die an Netzbenutzer übermittelt wurden   | Anzahl [n]  | Anmerkungen   |
| <b>Insgesamt</b>   | <b>2293</b> |   |
| davon Rechnungen, die mehr als 6 Wochen nach erfolgter Zählerstandsermittlung übermittelt wurden | 14          |   |
| davon Rechnungen, die an Versorger übermittelt wurden, sofern diese auch die Netzrechnung legen  | Anzahl [n]  | Anmerkungen   |
| <b>Insgesamt</b>   | <b>599</b>  |   |
| davon Rechnungen, die mehr als 3 Wochen nach erfolgter Zählerstandsermittlung übermittelt wurden | 27          |   |

## Gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses

### Gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses - Insgesamt

|  |            |             |
|--|------------|-------------|
| Gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses - Insgesamt  | 425        |             |
| davon Rechnungen, die an Netzbenutzer übermittelt wurden   | Anzahl [n] | Anmerkungen |
| Insgesamt  | 364        |             |
| davon Rechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses übermittelt wurden                       | 15         |             |
| davon Rechnungen, die an den bisherigen Versorger übermittelt wurden, sofern dieser auch die Rechnung für Netznutzung legt | Anzahl [n] | Anmerkungen |
| Insgesamt  | 61         |             |
| davon Rechnungen, die mehr als 3 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses übermittelt wurden                       | 2          |             |



## Gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel

### Gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel - Insgesamt

|   |            |             |
|---|------------|-------------|
| Gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel - Insgesamt   | 190        |             |
| davon Rechnungen, die nach Vollziehung<br>des Versorgerwechsels an den Netzbenutzer<br>übermittelt wurden   | Anzahl [n] | Anmerkungen |
| Insgesamt   | 148        |             |
| davon Rechnungen, die mehr als 6 Wochen nach<br>Vollziehung des Versorgerwechsels übermittelt wurden  | 1          |             |
| davon Rechnungen, die nach Vollziehung des<br>Versorgerwechsels an den bisherigen Versorger<br>übermittelt wurden, sofern dieser auch die<br>Rechnung für Netznutzung legt. | Anzahl [n] | Anmerkungen |
| Insgesamt   | 42         |             |
| davon Rechnungen, die mehr als 3 Wochen nach<br>Vollziehung des Versorgerwechsels übermittelt wurden  | 2          |             |

## Summe der gelegten Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses und bei Versorgerwechsel

|   |            |             |
|---|------------|-------------|
| Summe der gelegten Rechnungen bei<br>Beendigung des Vertragsverhältnisses und bei<br>Versorgerwechsel | Anzahl [n] | Anmerkungen |
| Insgesamt   | 615        |             |

## 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  | 1          |             |
| davon nach dem nächsten Arbeitstag   | 0          |             |

### Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug

| Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug                   | Anzahl [n] | Anmerkungen |
|---|------------|-------------|
| Insgesamt   | 9          |             |
| davon am letzten Arbeitstag vor Wochenenden oder Feiertagen | 0          |             |

### Möglichkeit der Barzahlung

|        | Ja/Nein | Anmerkungen |
|--------|---------|-------------|
| Gesamt | Ja      |             |

## Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

### Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

| Störfälle und Versorgungsunterbrechungen | Anzahl [n] | Anmerkungen |
|--|------------|-------------|
| Insgesamt                                | 7          |             |
| geplante Ereignisse                      | 3          |             |
| ungeplante Ereignisse                    | 4          |             |

### 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 | 1039       |             |

### 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  | 971        | "Beim ersten Ableseversuch, wo eine Ablesung nicht durchgeführt werden konnte, hinterlassen wir eine Verständigung mit der Bitte um Terminvereinbarung in den nächsten 3 Wochen." |
| davon nicht mindestens 14 Tage im Voraus schriftlich angekündigt                               | 0          |   |

### Unangekündigte Ablesungen der Messeinrichtung in Abwesenheit des Netzbenutzers

| Unangekündigte Ablesungen der Messeinrichtung in Abwesenheit des Netzbenutzers  | Anzahl [n] | Anmerkungen |
|---|------------|-------------|
| Insgesamt   | 68         |             |
| davon Anzahl der Netzbenutzer, die nicht umgehend in geeigneter Weise über die durchgeführte Ablesung informiert wurden | 0          |             |

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

|        | Ja/Nein | Anmerkungen |
|--------|---------|-------------|
| Gesamt | Ja      |             |

## Termineinhaltung

### Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen

| Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen | Anzahl [n] | Anmerkungen |
|--|------------|-------------|
| Insgesamt  | 1153       |             |
| Einhaltung des zweistündige Zeitfensters                             | 1153       |             |

## 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      |             |

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  | Nein    |   |
| Anlage zur Jahresabrechnung  | Nein    |   |
| Anlage zur Kundenzeitschrift   | Nein    |   |
| Anlage zu sonstigem Kundeninformationsmaterial   | Nein    |   |
| Veröffentlichung auf Homepage  | Ja      |   |
| Datei(en) Hochladen  |         | Netzdienstleistungsqualitaet_EKG_GAS_2018.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 | Ja      |             |

## Beantwortete Anfragen und Beschwerden

| Beantwortete Anfragen und Beschwerden         | Anzahl [n] | Anmerkungen |
|---|------------|-------------|
| Insgesamt                                     | 3766       |             |
| davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet | 0          |             |

## Kunden, die verrechnungsrelevante Daten angefordert haben

| Kunden, die verrechnungsrelevante Daten angefordert haben   | Anzahl [n] | Anmerkungen |
|---|------------|-------------|
| Insgesamt   | 3598       |             |
| davon nicht binnen 5 Arbeitstagen elektronisch beziehungsweise auf Wunsch des Netzbenutzers auf dem Postweg übermittelt | 0          |             |

## 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. | <a href="http://www.stw.at">http://www.stw.at</a>                               |



## Sicherheit und Zuverlässigkeit des Netzbetriebs

Vorliegen einer geltenden Zertifizierung (ein entsprechender Nachweis ist vorzulegen)

|        | Ja/Nein | Anmerkungen |
|--------|---------|-------------|
| Gesamt | Ja      | keine       |

## Datei(en) Hochladen

|        |                                   |
|--------|-----------------------------------|
| Gesamt | 2018 Zertifikat EKG GNB PV200.pdf |
|--------|-----------------------------------|