

## Kommerzielle Qualität Gas

Erhebung:	Erhebung 2019
Unternehmen:	Vorarlberger Energienetze GmbH
Status:	EINGEREICHT
Einreichfrist:	31.03.2020
Datum:	22.04.2020 11:14

## 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	560	5	
Gewerbe	34	5	
Industrie (ohne Kraftwerke)	2	20	
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	721	5	
Gewerbe	42	5	
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)	3	20	
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	766	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	

## Eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge

Eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	596	
davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	

## Anzahl Herstellung Netzzutritt in Abwesenheit des Kunden

Anzahl Herstellung Netzzutritt in Abwesenheit des Kunden	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	0	Aufgrund der Zugänglichkeit muss der Kunde anwesend sein.
davon Anzahl der Kunden, die über die Durchführung des Netzzutritts nicht umgehend schriftlich informiert wurden	0	

## 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	1083	91	438	5	5	5	
Gewerbe	84	0	39	5	0	5	
Industrie (ohne Kraftwerke)	0	0	2	5	0	5	
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	1737	
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	570	
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	7	
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.)	8	2	
wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags	218	2	
wegen unrichtiger Teilbetragserfassung	0	0	
Sonstige	0	0	
<b>Insgesamt</b>	<b>226</b>		
davon Rechnungskorrekturen, die mehr als 2 Arbeitstage nach Einlangen des Ansuchens um Korrektur erfolgten	0		

### Gelegte Rechnungen

#### Gelegte Rechnungen - Insgesamt

Gelegte Rechnungen - Insgesamt	36486		
davon Rechnungen, die an Netzbenutzer übermittelt wurden	Anzahl [n]		Anmerkungen
<b>Insgesamt</b>	<b>1178</b>		
davon Rechnungen, die mehr als 6 Wochen nach erfolgter Zählerstandsermittlung übermittelt wurden	0		
davon Rechnungen, die an Versorger übermittelt wurden, sofern diese auch die Netzrechnung legen	Anzahl [n]		Anmerkungen
<b>Insgesamt</b>	<b>35308</b>		
davon Rechnungen, die mehr als 3 Wochen nach erfolgter Zählerstandsermittlung übermittelt wurden	0		

## Gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses

### Gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses - Insgesamt

Gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses - Insgesamt	1484	
---	------	--

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

Insgesamt	594	
-----------	-----	--

davon Rechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses übermittelt wurden	0	
--	---	--

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

Insgesamt	890	
-----------	-----	--

davon Rechnungen, die mehr als 3 Wochen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses übermittelt wurden	0	
--	---	--



## Gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel

### Gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel - Insgesamt

Gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel - Insgesamt	951	
davon Rechnungen, die nach Vollziehung des Versorgerwechsels an den Netzbenutzer übermittelt wurden	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	381	
davon Rechnungen, die mehr als 6 Wochen nach Vollziehung des Versorgerwechsels übermittelt wurden	0	
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	570	
davon Rechnungen, die mehr als 3 Wochen nach Vollziehung des Versorgerwechsels übermittelt wurden	0	

## 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	2435	

## 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	24	
davon nach dem nächsten Arbeitstag	0	

### Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug

Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	23	
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	61	
geplante Ereignisse	0	
ungeplante Ereignisse	61	

### 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	17636	

### 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	14697	
davon nicht mindestens 14 Tage im Voraus schriftlich angekündigt	14697	Aus organisatorischen Gründen werden Terminabsprachen bei Nichtantreffen des Kunden durch den Ableser im Ableseprozess selbst gemacht, dafür gibt es das Formular "Terminvereinbarung"

### Unangekündigte Ablesungen der Messeinrichtung in Abwesenheit des Netzbenutzers

Unangekündigte Ablesungen der Messeinrichtung in Abwesenheit des Netzbenutzers	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	2939	
davon Anzahl der Netzbenutzer, die nicht umgehend in geeigneter Weise über die durchgeführte Ablesung informiert wurden	0	Für diese Anschlussobjekte sind Schlüssel hinterlegt bzw. werden die Tel. Nummer der Hausmeister gepflegt. Karte mit dem Hinweis „Ihr Zähler wurde am ..... abgelesen“ wird hinterlegt!

## 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	100	Hausanschlussanierungen
Einhaltung des zweistündige Zeitfensters	100	

## Kundeninformation und Beschwerdemanagement

Wie wird die österreichweite Gasotrufnummer 128 veröffentlicht?

Wie wird die österreichweite Gasotrufnummer 128 veröffentlicht?	Ja/Nein	Anmerkungen
Rechnung	Ja	
Homepage	Ja	
Kundenzeitschrift	Nein	
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	Ja	
Anlage zur Jahresabrechnung	Ja	
Anlage zur Kundenzeitschrift	Nein	
Anlage zu sonstigem Kundeninformationsmaterial	Nein	
Veröffentlichung auf Homepage	Ja	
Datei(en) Hochladen		2020-04-14 Informationsblatt Netzdienstleistungen.docx Karte Terminvereinbarung.docx Vorarlberg Netz Kleber Jährliche Verbrauchsablesung 100x120mm 4c (2).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	7154	
davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet	0	

## Kunden, die verrechnungsrelevante Daten angefordert haben

Kunden, die verrechnungsrelevante Daten angefordert haben	Anzahl [n]	Anmerkungen
Insgesamt	71	
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 Netzbetreiber von jedem Netzbetreiber individuell zu veröffentlichen.	<a href="https://www.vorarlbergnetz.at/netzdienstleistungen-erdgas.htm">https://www.vorarlbergnetz.at/netzdienstleistungen-erdgas.htm</a>



## Sicherheit und Zuverlässigkeit des Netzbetriebs

Vorliegen einer geltenden Zertifizierung (ein entsprechender Nachweis ist vorzulegen)

	Ja/Nein	Anmerkungen
Gesamt	Ja	

Datei(en) Hochladen

Gesamt	ÖVGW Zertifikat 2019.pdf
--------	--------------------------