

Jahreserhebung Gasverteilernetzbetreiber Erfüllung der Standards gemäß Gasnetzdienstleistungsqualitäts-VO 2014
Stadtwerke Kapfenberg GmbH
Daten und Kennzahlen Geschäftsjahr 2018

Netzzutritt	Anzahl [n]	Durchschnittliche Bearbeitungs- dauer Tage	Anmerkungen		
eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 3	Haushalte	19	10	
		Gewerbe	6	10	
		Industrie (ohne Kraftwerke)	0	0	
		Kraftwerke bis 50.000 kWh/h	0	0	
		Kraftwerke ab 50.000 kWh/h	0	0	
Anfragen für pauschalierte Kostenvorschläge	Netzebene 3	Haushalte	20	10	
		Gewerbe	8	10	
		Industrie (ohne Kraftwerke)	0	0	
		Kraftwerke bis 50.000 kWh/h	0	0	
		Kraftwerke ab 50.000 kWh/h	0	0	
Anfragen für kostenorientierte Kostenvorschläge	Netzebene 3	Haushalte	3	10	
		Gewerbe	0	0	
		Industrie (ohne Kraftwerke)	0	0	
		Kraftwerke bis 50.000 kWh/h	0	0	
		Kraftwerke ab 50.000 kWh/h	0	0	
	Anzahl [n]	Anteil %	Anmerkungen		
übermittelte Kostenvorschläge oder Angabe einer Ansprechperson	Insgesamt	31			
	davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	0,0%	Standard eingehalten	
eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge	Insgesamt	25			
	davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	0,0%	Standard eingehalten	
Anzahl Herstellung Netzzutritt in Abwesenheit des Kunden	Insgesamt	0			
	davon Anzahl der Kunden, die über die Durchführung des Netzzutritts nicht umgehend schriftlich informiert wurden	0	0,0%	Standard eingehalten	

Netzzugang	Anschlüsse	Anmerkungen								
			Anzahl			Durchschnittliche Bearbeitungsdauer				
			Summe [n]	aktiv [n]	inaktiv [n]	neu [n]	aktiv Tage	inaktiv Tage	neu Tage	
Vollständige Anträge auf Netzzugang	Netzebene 3	Haushalte	412	323	83	6	1	5	10	
		Gewerbe	12	10	2	0	1	5	10	
		Industrie (ohne Kraftwerke)	0	0	0	0	0	0	0	
		Kraftwerke bis 50.000 kWh/h	0	0	0	0	0	0	0	
		Kraftwerke ab 50.000 kWh/h	0	0	0	0	0	0	0	
	Anzahl [n]	Anteil %	Anmerkungen							
Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson	Insgesamt	424								
	davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen	0	0,0%	Standard eingehalten						
Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils	Insgesamt		100,0%							
	davon Balgengaszählern G2,5 bis G6: Durchführungszeit mehr als 5 Arbeitstage	0	0,0%	Standard eingehalten						
	davon Sonstigen Balgengaszählern: Durchführungszeit mehr als 10 Arbeitstage	0	0,0%	Standard eingehalten						
	davon Lastprofilzählern und Mengenumwertern: Durchf. mehr als 20 Arbeitstage	0	0,0%	Standard eingehalten						
	Summe nicht eingehaltener Durchführungszeiten	0	0,0%	Standard eingehalten						
Inbetriebnahme einer bereits vorhandenen Messeinrichtung bei Netzbenutzern mit Standardlastprofil	Insgesamt ohne Berufung auf Grundversorgung									
	davon mit einer Bearbeitungsdauer über 2 Arbeitstagen	0	0,0%	Standard eingehalten						
	Insgesamt mit Berufung auf Grundversorgung									
	davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Arbeitstag	0	0,0%	Standard eingehalten						

Netzrechnungslegung		Anzahl	Anteil Anzahl	Mittelwert	Anmerkungen	
		[n]	%	Tage		
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	wegen formaler Änderungen (Name, Adresse, etc.)	33	0,8%	1		
	wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags	18	0,4%	1		
	wegen unrichtiger Teilbetragserfassung	0	0,0%	0		
	Insgesamt	51	1,2%			
	davon Rechnungskorrekturen, die mehr als 2 Arbeitstage nach Einlangen des Ansuchens um Korrektur erfolgten	0	0,0%		Standard eingehalten	
Gelegte Rechnungen	Gelegte Rechnungen - Insgesamt		4.357	100,0%		
	davon Rechnungen, die an <u>Netzbenutzer</u> übermittelt wurden	Insgesamt	3.708	85,1%		
		davon Rechnungen, die mehr als <u>6 Wochen</u> nach erfolgter Zählerstandsermittlung übermittelt wurden	0	0,0%		Standard eingehalten
	davon Rechnungen, die an <u>Versorger</u> übermittelt wurden, sofern diese auch die Netzrechnung legen	Insgesamt	649	17,5%		
		davon Rechnungen, die mehr als <u>3 Wochen</u> nach erfolgter Zählerstandsermittlung übermittelt wurden	0	0,0%		Standard eingehalten
Gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses	Gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses - Insgesamt		198	4,5%		
	davon Rechnungen, die an <u>Netzbenutzer</u> übermittelt wurden	Insgesamt	155	78,3%		
		davon Rechnungen, die mehr als <u>6 Wochen</u> nach Beendigung des Vertragsverhältnisses übermittelt wurden	0	0,0%		Standard eingehalten
	davon Rechnungen, die an den bisherigen <u>Versorger</u> übermittelt wurden, sofern dieser auch die Rechnung für Netznutzung legt	Insgesamt	43	21,7%		
		davon Rechnungen, die mehr als <u>3 Wochen</u> nach Beendigung des Vertragsverhältnisses übermittelt wurden	0	0,0%		Standard eingehalten
Gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel	Gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel - Insgesamt		236	5,4%		
	davon Rechnungen, die nach nach Vollziehung des Versorgerwechsels an den <u>Netzbenutzer</u> übermittelt wurden	Insgesamt	114	48,3%		
		davon Rechnungen, die mehr als <u>6 Wochen</u> nach nach Vollziehung des Versorgerwechsels übermittelt wurden	0	0,00%		Standard eingehalten
	davon Rechnungen, die nach Vollziehung des Versorgerwechsels an den bisherigen <u>Versorger</u> übermittelt wurden, sofern dieser auch die Rechnung für Netznutzung legt.	Insgesamt	122	51,7%		
		davon Rechnungen, die mehr als <u>3 Wochen</u> nach Vollziehung des Versorgerwechsels übermittelt wurden	0	0,00%		Standard eingehalten
Summe der gelegten Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses und bei Versorgerwechsel		434	10,0%			

Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs		Anzahl	Anteil	Anmerkungen
		[n]	%	
Wiederherstellungen des Netzzugangs nach Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug	Insgesamt	3		
	davon nach dem nächsten Arbeitstag	0	0,0%	immer am gleichen AT, Standard eingehalten
Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug	Insgesamt	17		
	davon am letzten Arbeitstag vor Wochenenden oder Feiertagen	0	0,0%	Standard eingehalten
Möglichkeit der Barzahlung		Ja/Nein		
		Ja		Kassa im E-Shop

Störfälle und Versorgungsunterbrechungen		Anzahl	Anteil	Dauer	Anmerkungen
		[n]	%	min.	
Störfälle und Versorgungsunterbrechungen	Übertrag (*)	18			
	Insgesamt	18			
	geplante Ereignisse	8		3.510	PVC-Gasleitungstausch
	ungeplante Ereignisse	10		2.430	
Geplante Versorgungsunterbrechungen		die weniger als 5 Tage vor Beginn gemeldet wurden	0	0,0%	Standard eingehalten

(*) jeder Störfall und jede Versorgungsunterbrechung muss in das Blatt " für jeden Störfall" eingetragen werden

Ermittlung des Zählerstandes		Anzahl	Anteil	Anmerkungen
		[n]	%	
Durchgeführte Ablesungen der Messeinrichtungen vor Ort - insgesamt		2.798		
Ablesungen der Messeinrichtungen für welche die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist	Insgesamt	3.114		Ablesung wird mindestens 14 Tage im Voraus angekündigt. Falls Kunde nicht anwesend, wird eine Information mit der Bitte um Bekanntgabe des Zählerstandes bzw. um Kontaktaufnahme mit dem GNB hinterlegt um separaten Ablesetermin mit dem Kunden ("Wunschtermin" des Kunden) vereinbaren zu können.
	davon nicht mindestens 14 Tage im Voraus schriftlich angekündigt	0	0,00%	
Unangekündigte Ablesungen der Messeinrichtung in Abwesenheit des Netzbenutzers	Insgesamt	0		Falls Kunde beim Versuch der Ablesung nicht anwesend ist, wird eine Information mit der Bitte um Bekanntgabe des Zählerstandes bzw. um Kontaktaufnahme mit dem GNB hinterlegt um separaten Ablesetermin mit dem Kunden ("Wunschtermin" des Kunden) vereinbaren zu können.
	davon Anzahl der Netzbenutzer, die nicht umgehend in geeigneter Weise über die durchgeführte Ablesung informiert wurden	0	0,00%	
Möglichkeit zur Bekanntgabe des Zählerstandes durch den Netzbenutzer (Selbstablesung) in elektronischer Form			Ja/Nein	
			Ja	Homepage, E-Mail

Termineinhaltung		Anzahl	Anteil	Anmerkungen
		[n]	%	
Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	Insgesamt	478		
	Einhaltung des zweistündige Zeitfensters	478	100,0%	Standard eingehalten

Kundeninformation und Beschwerdemanagement		Ja/Nein	Anzahl	Anteil	Anmerkungen
			[n]	%	
Wie wird die österreichweite Gasnotrufnummer 128 veröffentlicht?					Standard eingehalten
	Rechnung	Ja			
	Homepage	Ja			
	Kundenzeitschrift	Nein			
	Sonstiges Kundeninformationsmaterial	Ja			
Werden den Netzbenutzern einmal jährlich Informationen über die Qualitätsstandards gem. § 4 bis 13 GQND-VO übermittelt, wenn ja in welcher Form?		Ja			Standard eingehalten
	Anlage zur Jahresabrechnung	Ja			
	Anlage zur Kundenzeitschrift	Nein			
	Anlage zu sonstigem Kundeninformationsmaterial	Nein			
	Veröffentlichung auf Homepage	Ja			
Werden verrechnungsrelevante Daten Netzbenutzern online zur Verfügung gestellt?		Nein			
Wird die Möglichkeit zur Anforderung der verrechnungsrelevanten Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz angeboten		Ja			Homepage, www.stadtwerke-kapfenberg.at
Beantwortete Anfragen und Beschwerden	Insgesamt		815		technische + verrechnungsrelevante
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet		0	0,0%	Standard eingehalten
Kunden, die verrechnungsrelevante Daten angefordert haben	Insgesamt		278		Über Kontaktformular auf der Homepage
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen elektronisch beziehungsweise auf Wunsch des Netzbenutzers auf dem Postweg übermittelt		0	0,0%	Standard eingehalten

Sicherheit und Zuverlässigkeit des Netzbetriebs	Ja/Nein	Anmerkungen
Vorliegen einer geltenden Zertifizierung (ein entsprechender Nachweis ist vorzulegen)	Ja	ÖVGW, Zertifikat-Nr: GNB00816/20