

## Presse-Information

### **E-Control: Dienstleistungsqualität österreichischer**

### **Gasverteilnetzbetreiber auf dem Prüfstand**

### **Netzrechnungen nicht immer klar – Online-Informationen verbesserungswürdig – Gute technische Versorgungsqualität**

Wien (7.11.2011) - Bereits zum zweiten Mal legt die E-Control ihren Monitoringbericht zur Qualität der Netzdienstleistung zwanzig österreichischer Gasverteilernetzbetreiber vor. Insgesamt stellt die Regulierungsbehörde den Unternehmen für die Kalenderjahre 2009-2010 – trotz Verbesserungspotenzial - ein zufriedenstellendes Zeugnis aus.

Im Fokus des Berichts steht die Versorgungsqualität, die die österreichischen Gasverteilernetzbetreiber ihren Kunden bieten, und das sowohl in technischer als auch in kommerzieller Hinsicht. „Mit Ausnahme von Energie Ried, Gasnetz Veitsch, Stadtwerke Steyr und Tigas kommen alle österreichischen Gasnetzbetreiber ihrer Veröffentlichungspflicht nach, die Einhaltung der Qualitätsstandards nachzuweisen“ erläutert Walter Boltz, Vorstand der Energie-Control Austria, den vorliegenden Bericht.

#### **Netzrechnungsthema als Dauerbrenner**

Besonders relevant für Kunden ist die Dienstleistungsqualität im Hinblick auf Netzrechnungen, die oft die erste Informationsquelle zum Thema Gas darstellen. „Diese Rechnungen für Kunden transparent und auf den ersten Blick verständlich zu machen sollte aus Sicht der E-Control für die Verteilnetzbetreiber ganz oben auf der Prioritätenliste stehen. Mit heutigem Stand bieten allerdings lediglich sieben von 20 Unternehmen ihren Kunden online Informationen zur Netzrechnung.“, zeigt Vorstand Martin Graf Handlungsbedarf auf.

Jener Netzbetreiber, der laut E-Control-Bericht die schlechteste Bewertung erhalten hat, muss besonders häufig Anfragen seiner Kunden zur Netzrechnung beantworten: bei 45% der gelegten Rechnungen gibt es bei den Kunden offenbar Unklarheiten,

sodass diese beim Netzbetreiber nachfragen müssen. Bei den meisten anderen Netzbetreibern schwankt dieser Prozentsatz zwischen 2 und 5%. In durchschnittlich einem Prozent aller Netzrechnungen kommt es zu Netzrechnungskorrekturen. Im Monitoringbericht der E-Control wird auch erfasst, wie lange die Korrektur einer gerechtfertigt beanstandeten Netzrechnung dauert – mit eklatanten Unterschieden zwischen den Netzbetreibern. Während es Netzbetreiber gibt, die Berichtigungen der Netzrechnung innerhalb eines Werktages erledigen, benötigen andere Netzbetreiber dafür durchschnittlich ganze acht Tage.

### **Technische Versorgungsqualität auf hohem Niveau**

Im technischen Bereich wurde die Anzahl der Versorgungsunterbrechungen untersucht. „Obwohl seit Beginn des Qualitätsmonitoring im Jahr 2007 der Prozentsatz jener Zählpunkte, die von einer Versorgungsunterbrechung betroffen waren, leicht gestiegen ist, ist weiterhin durchschnittlich weniger als einer von tausend Kunden von Unterbrechungen betroffen, wobei diese durchschnittlich unter einer Stunde lag.“, zeigt sich Walter Boltz mit der Ausfallsstatistik durchaus zufrieden.

### **Hohe Kundenzufriedenheit bei Qualität und Fristen**

„Gut angenommen wurde die Verpflichtung der Gasnetzbetreiber, bei ihren Kunden regelmäßig die Zufriedenheit mit dem Service abzufragen.“, bestätigt Walter Boltz. Über 2.400 Gasnetzkunden wurden von den Verteilernetzbetreibern mittels Fragebogen um ihre Meinung zu Transparenz, Qualität der Dienstleistung sowie Fristeneinhaltung gebeten. Die Bewertung durch die Kunden fiel durchwegs sehr positiv aus.

### **Lückenhafte Online-Informationen für Netzkunden**

Verbesserungsbedarf sieht der Monitoringbericht der E-Control vor allem beim Online-Informationsangebot der Netzbetreiber. Lediglich 8 von 20 Unternehmen ermöglichen es ihren Kunden, die Ablesung des Zählerstands online oder zumindest elektronisch per e-mail durchzuführen. Ein Viertel der Verteilernetzbetreiber verweist nicht auf die Gasnotrufnummer „128“ und gerade einmal die Hälfte der Gasnetzbetreiber bietet die Erläuterung der Umrechnung von am Zähler abgelesenen Kubikmeter in die abgerechneten Kilowattstunden an. „Aber es gibt auch sehr

positive Beispiele. So bietet beispielsweise die Kelag Netz GmbH sogar einen eigenen Online-Rechner an.“, hebt Walter Boltz als positives Beispiel hervor. Über eine eigene Hotline verfügen alle Gasnetzbetreiber. „Wien Energie Gasnetz hat sogar eine eigene Beschwerdestelle eingerichtet.“, so Walter Boltz.

„Insgesamt können wir die Leistungen der Gasnetzbetreiber durchaus als zufriedenstellend bezeichnen. In einigen Punkten, gerade was das Online-Service betrifft, gibt es zwar noch deutliches Verbesserungspotenzial, gegenüber dem ersten Bericht haben wir aber durchaus Fortschritte erkannt.“, zieht Walter Boltz abschließend eine durchaus positive Bilanz.

Weitere Informationen:

E-Control

Mag. Bettina Ometzberger

Tel.: +43-1-24 7 24-202

[www.e-control.at](http://www.e-control.at)

Twitter: [www.twitter.com/energiecontrol](https://www.twitter.com/energiecontrol)

Facebook: [www.facebook.com/energie.control](https://www.facebook.com/energie.control)