

Jahreserhebung Gasverteilernetzbetreiber Erfüllung der Standards gemäß Gasnetzdienstleistungsqualitäts-VO 2016
Stadtwerke Bregenz GesmbH
Erhebungsbogen

Die Eingabe ist nur in den gelb hinterlegten Feldern möglich.
 In den Anmerkungsfeldern können zusätzliche Informationen oder Erläuterungen angegeben werden.

Netzzutritt			Anzahl	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer	Anmerkungen
			[n]	Tage	
eingelangte vollständige Anträge auf Netzzutritt	Netzebene 2	Haushalte			
		Gewerbe			
		Industrie (ohne Kraftwerke)			
		Kraftwerke bis 50.000 kWh/h			
	Netzebene 3	Haushalte	21	2	
		Gewerbe	4	2	
		Industrie (ohne Kraftwerke)			
		Kraftwerke bis 50.000 kWh/h			
Anfragen für pauschalierte Kostenvorschläge	Netzebene 2	Haushalte			
		Gewerbe			
		Industrie (ohne Kraftwerke)			
		Kraftwerke bis 50.000 kWh/h			
	Netzebene 3	Haushalte	37	3	
		Gewerbe	2	6	
		Industrie (ohne Kraftwerke)			
		Kraftwerke bis 50.000 kWh/h			
Anfragen für kostenorientierte Kostenvorschläge	Netzebene 2	Haushalte			
		Gewerbe			
		Industrie (ohne Kraftwerke)			
		Kraftwerke bis 50.000 kWh/h			
	Netzebene 3	Haushalte	2	3	
		Gewerbe	5	4	
		Industrie (ohne Kraftwerke)	1	5	
		Kraftwerke bis 50.000 kWh/h			
			Anzahl	Anteil	Anmerkungen
			[n]	%	
übermittelte Kostenvorschläge oder Angabe einer Ansprechperson	Insgesamt		63		
	davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen		0	0,0%	
eingelangte vollständige Netzzutrittsanträge	Insgesamt		25		
	davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen		0	0,0%	
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%	

Netzzugang			Anschlüsse					Anmerkungen			
			Anzahl			Durchschnittliche Bearbeitungsdauer					
			Summe	aktiv	inaktiv	neu	aktiv		inaktiv	neu	
			[n]	[n]	[n]	[n]	Tage	Tage	Tage		
Vollständige Anträge auf Netzzugang	Netzebene 2	Haushalte	0								
		Gewerbe	0								
		Industrie (ohne Kraftwerke)	0								
		Kraftwerke bis 50.000 kWh/h	0								
	Netzebene 3	Haushalte	394	367	6	21	2	2	3		
		Gewerbe	65	63	0	2	2	0	4		
		Industrie (ohne Kraftwerke)	1		1						
		Kraftwerke bis 50.000 kWh/h	0								
			Anzahl	Anteil	Anmerkungen						
			[n]	%							
Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise und Angabe einer Ansprechperson	Insgesamt		101								
	davon mit einer Bearbeitungsdauer über 14 Tagen		0	0,0%							
Einbau eines Gaszählers und Zuweisung eines standardisierten Lastprofils	Insgesamt		32	100,0%							
	davon Balgengaszählern G2,5 bis G6: Durchführungszeit mehr als 5 Arbeitstage		0	0,0%							
	davon Sonstigen Balgengaszählern: Durchführungszeit mehr als 10 Arbeitstage		0	0,0%							
	davon Lastprofilzählern und Mengenurwertern: Durchf. mehr als 20 Arbeitstage		0	0,0%							
	Summe nicht eingehaltener Durchführungszeiten		0	0,0%							
Inbetriebnahme einer bereits vorhandenen Messeinrichtung bei Netzbennutzern mit Standardlastprofil	Insgesamt ohne Berufung auf Grundversorgung		408								
	davon mit einer Bearbeitungsdauer über 2 Arbeitstagen		0	0,0%							
	Insgesamt mit Berufung auf Grundversorgung		0								
	davon mit einer Bearbeitungsdauer über 1 Arbeitstag		0	0,0%							

Netzrechnungslegung		Anzahl	Anteil Anzahl	Mittelwert	Anmerkungen	
		[n]	%	Tage		
Durchgeführte Korrekturen von Netzrechnungen	wegen formaler Änderungen (Name, Adresse, etc.)	18	0,3%	1		
	wegen Berichtigung des Rechnungsbetrags	7	0,1%	1		
	wegen unrichtiger Teilbetragsfassung	0	0,0%	0		
	Insgesamt	25	0,4%			
	davon Rechnerkorrekturen, die mehr als 2 Arbeitstage nach Einlangen des Ansuchens um Korrektur erfolgten	0	0,0%			
Gelegte Rechnungen	Gelegte Rechnungen - Insgesamt	6.819	100,0%			
	davon Rechnungen, die an Netzbennutzer übermittelt wurden	Insgesamt	6.349	93,1%		
		davon Rechnungen, die mehr als 6 Wochen nach erfolgter Zählerstandsermittlung übermittelt wurden	5.879	92,6%		
	davon Rechnungen, die an Versorger übermittelt wurden, sofern diese auch die Netzrechnung legen	Insgesamt	470	6,9%		
		davon Rechnungen, die mehr als 3 Wochen nach erfolgter Zählerstandsermittlung übermittelt wurden	0	0,0%		

Gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses	Gelegte Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses - Insgesamt		364	5,3%	
	davon Rechnungen, die an <u>Netzbewerber</u> übermittelt wurden	Insgesamt	361	99,2%	
		davon Rechnungen, die mehr als <u>6 Wochen</u> nach Beendigung des Vertragsverhältnisses übermittelt wurden	0	0,0%	
	davon Rechnungen, die an den bisherigen <u>Versorger</u> übermittelt wurden, sofern dieser auch die Rechnung für Netznutzung legt	Insgesamt	3	0,8%	
davon Rechnungen, die mehr als <u>3 Wochen</u> nach Beendigung des Vertragsverhältnisses übermittelt wurden		0	0,0%		
Gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel	Gelegte Rechnungen bei Versorgerwechsel - Insgesamt		81	1,2%	
	davon Rechnungen, die nach <u>Vollziehung</u> des Versorgerwechsels an den <u>Netzbewerber</u> übermittelt wurden	Insgesamt	69	85,2%	
		davon Rechnungen, die mehr als <u>6 Wochen</u> nach Vollziehung des Versorgerwechsels übermittelt wurden	0	0,00%	
	davon Rechnungen, die nach <u>Vollziehung</u> des Versorgerwechsels an den bisherigen <u>Versorger</u> übermittelt wurden, sofern dieser auch die Rechnung für Netznutzung legt	Insgesamt	12	14,8%	
davon Rechnungen, die mehr als <u>3 Wochen</u> nach Vollziehung des Versorgerwechsels übermittelt wurden		0	0,00%		
Summe der gelegten Rechnungen bei Beendigung des Vertragsverhältnisses und bei Versorgerwechsel			445	6,5%	

Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs		Anzahl [n]	Anteil %	Anmerkungen
Wiederherstellungen des Netzzugangs nach Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug	Insgesamt	14		
	davon nach dem nächsten Arbeitstag	0	0,0%	
Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug	Insgesamt	15		
	davon am letzten Arbeitstag vor Wochenenden oder Feiertagen	0	0,0%	
Möglichkeit der Barzahlung			Ja/Nein	
			Ja	

Störfälle und Versorgungsunterbrechungen		Anzahl [n]	Anteil %	Dauer min	Anmerkungen
Störfälle und Versorgungsunterbrechungen	Übertrag (*)	48			
	Insgesamt	48			
	geplante Ereignisse	45		1.780	
	ungeplante Ereignisse	1		820	
Geplante Versorgungsunterbrechungen	die weniger als 5 Tage vor Beginn gemeldet wurden	2	4,4%		persönlich mit Kunden abgesprochen

(*) Jeder Störfall und jede Versorgungsunterbrechung muss in „das Blatt“ für jeden Störfall eingetragen werden

Ermittlung des Zählerstandes		Anzahl [n]	Anteil %	Anmerkungen
Durchgeführte Ablesungen der Messeinrichtungen vor Ort - insgesamt		492		Jahresablesung mittels Zählerkart
Ablesungen der Messeinrichtungen für welche die Anwesenheit des Netzbewerbers erforderlich ist	Insgesamt	394		
	davon nicht mindestens 14 Tage im Voraus schriftlich angekündigt	198	50,25%	telefonisch vereinbart (Wechselkunden und Kunden mit Endabrechnungswunsch inkl. Ablesung durch NB)
Unangekündigte Ablesungen der Messeinrichtung in Abwesenheit des Netzbewerbers	Insgesamt	30		
	davon Anzahl der Netzbewerber, die nicht umgehend in geeigneter Weise über die durchgeführte Ablesung informiert wurden	0	0,00%	Hinterlegung von Informationskarten
Möglichkeit zur Bekanngabe des Zählerstandes durch den Netzbewerber (Selbtablesung) in elektronischer Form			Ja/Nein	
			Ja	

Termin Einhaltung		Anzahl [n]	Anteil %	Anmerkungen
Erfolgte Terminvereinbarungen für Reparaturen, Wartungen, Ablesungen	Insgesamt	168		
	Einhaltung des zweitägigen Zeitfensters	152	90,5%	bei den 16 Terminen wurde die Verspätung > 2 Std dem Kunden telefonisch rechtzeitig mitgeteilt

Kundeninformation und Beschwerdemanagement		Ja/Nein	Anzahl [n]	Anteil %	Anmerkungen
Wie wird die österreichweite Gaanotrufnummer 128 veröffentlicht?					
	Rechnung	Ja			
	Homepage	Ja			
	Kundenzeitschrift				
	Sonstiges Kundeninformationsmaterial				
Werden den Netzbewerbern einmal jährlich Informationen über die Qualitätsstandards gem. § 4 bis 13 GOND-VO übermittelt, wenn ja in welcher Form? (das entsprechende Informationsblatt ist vorzulegen)		Ja			Infoblatt unter: www.stadtwerke-bregenz.at/gas/service/gasnetzdienstleistungen/
	Anlage zur Jahresabrechnung				
	Anlage zur Kundenzeitschrift				
	Anlage zu sonstigem Kundeninformationsmaterial				
	Veröffentlichung auf Homepage	Ja			
Werden verrechnungsrelevante Daten Netzbewerbern 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	Insgesamt		477		
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen beantwortet		2	0,4%	
Kunden, die verrechnungsrelevante Daten angefordert haben	Insgesamt		13		
	davon nicht binnen 5 Arbeitstagen elektronisch beziehungsweise auf Wunsch des Netzbewerbers auf dem Postweg übermittelt		0	0,0%	

Sicherheit und Zuverlässigkeit des Netzbetriebs		Ja/Nein	Anmerkungen
Vorliegen einer geltenden Zertifizierung (ein entsprechender Nachweis ist vorzulegen)		Ja	Nachweis auf OVGW-Homepage

Jahreserhebung Gasverteilernetzbetreiber Erfüllung der Standards gemäß Gasnetzdienstleistungsqualitäts-VO 2016
Stadtwerke Bregenz GmbH
Störfälle und Versorgungsunterbrechungen

Ereignis (Meldung je Ursache und Ereignis)	Netzebene	Beginn des Ereignisses		Ende des Ereignisses		Anzahl betroffene Kunden (Netznutzer)	geplante und ungeplante Ereignisse	Ursache im Verteilernetz				Regional aussergewöhnliches Ereignis (freiwillige Angabe zur Verbesserung der Datenqualität)	Anmerkungen: Störfälle / Versorgungsunterbrechungen
		TT-MM-JJJJ hh:mm	TT-MM-JJJJ hh:mm	TT-MM-JJJJ hh:mm	TT-MM-JJJJ hh:mm			Gastech. Anlagen (z.B. Gasdruckregelanlagen), Zählerregler, Gaszähler	Verteiler-Leitungen (ohne Fremd-verschulden)	Verteiler-Leitungen (mit Fremd-verschulden)	Ursache außerhalb Verteilernetz		
Leckage Hauptleitung	NE3	08.01.2016 15:00	08.01.2016 15:20	08.01.2016 15:20	08.01.2016 15:30	41	ungeplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	09.03.2016 10:00	09.03.2016 10:30	09.03.2016 10:30	09.03.2016 10:40	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	09.03.2016 10:40	09.03.2016 11:00	09.03.2016 11:00	09.03.2016 11:40	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	09.03.2016 14:00	09.03.2016 14:40	09.03.2016 14:40	09.03.2016 14:40	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	10.03.2016 10:00	10.03.2016 10:30	10.03.2016 10:30	10.03.2016 10:30	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	10.03.2016 11:00	10.03.2016 11:30	10.03.2016 11:30	10.03.2016 11:30	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	10.03.2016 13:30	10.03.2016 14:00	10.03.2016 14:00	10.03.2016 14:00	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	10.03.2016 15:00	10.03.2016 15:30	10.03.2016 15:30	10.03.2016 15:30	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	15.03.2016 14:00	15.03.2016 14:30	15.03.2016 14:30	15.03.2016 14:30	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	15.03.2016 15:00	15.03.2016 15:30	15.03.2016 15:30	15.03.2016 15:30	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	19.04.2016 08:30	19.04.2016 08:30	19.04.2016 08:30	19.04.2016 08:30	2	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	19.04.2016 10:00	19.04.2016 10:20	19.04.2016 10:20	19.04.2016 10:20	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	19.04.2016 13:30	19.04.2016 13:50	19.04.2016 13:50	19.04.2016 13:50	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	20.04.2016 09:00	20.04.2016 09:15	20.04.2016 09:15	20.04.2016 09:15	2	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	20.04.2016 10:30	20.04.2016 10:45	20.04.2016 10:45	20.04.2016 10:45	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	10.05.2016 14:00	10.05.2016 14:20	10.05.2016 14:20	10.05.2016 14:20	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	10.05.2016 15:30	10.05.2016 15:50	10.05.2016 15:50	10.05.2016 15:50	2	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	11.05.2016 10:00	11.05.2016 10:30	11.05.2016 10:30	11.05.2016 10:30	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	17.05.2016 09:00	17.05.2016 09:15	17.05.2016 09:15	17.05.2016 09:15	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	17.05.2016 11:00	17.05.2016 11:20	17.05.2016 11:20	17.05.2016 11:20	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	17.05.2016 15:00	17.05.2016 15:15	17.05.2016 15:15	17.05.2016 15:15	2	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	18.05.2016 14:00	18.05.2016 14:20	18.05.2016 14:20	18.05.2016 14:20	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	19.05.2016 15:30	19.05.2016 15:50	19.05.2016 15:50	19.05.2016 15:50	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	08.06.2016 09:00	08.06.2016 09:20	08.06.2016 09:20	08.06.2016 09:20	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	08.06.2016 10:00	08.06.2016 10:30	08.06.2016 10:30	08.06.2016 10:30	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	08.06.2016 11:00	08.06.2016 11:10	08.06.2016 11:10	08.06.2016 11:10	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	08.06.2016 16:00	08.06.2016 16:20	08.06.2016 16:20	08.06.2016 16:20	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	14.06.2016 14:00	14.06.2016 14:20	14.06.2016 14:20	14.06.2016 14:20	2	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	14.06.2016 15:30	14.06.2016 15:50	14.06.2016 15:50	14.06.2016 15:50	2	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	12.07.2016 08:00	12.07.2016 08:00	12.07.2016 08:00	12.07.2016 08:00	3	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	12.07.2016 10:00	12.07.2016 10:30	12.07.2016 10:30	12.07.2016 10:30	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	12.07.2016 14:00	12.07.2016 14:45	12.07.2016 14:45	12.07.2016 14:45	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	13.07.2016 09:00	13.07.2016 09:45	13.07.2016 09:45	13.07.2016 09:45	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	25.08.2016 09:00	25.08.2016 10:00	25.08.2016 10:00	25.08.2016 10:00	3	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	01.09.2016 10:15	01.09.2016 11:15	01.09.2016 11:15	01.09.2016 11:15	2	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	05.10.2016 14:00	05.10.2016 17:00	05.10.2016 17:00	05.10.2016 17:00	2	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	07.10.2016 09:00	07.10.2016 10:00	07.10.2016 10:00	07.10.2016 10:00	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	07.10.2016 13:30	07.10.2016 18:30	07.10.2016 18:30	07.10.2016 18:30	3	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	03.11.2016 08:00	03.11.2016 08:20	03.11.2016 08:20	03.11.2016 08:20	2	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	03.11.2016 10:20	03.11.2016 10:40	03.11.2016 10:40	03.11.2016 10:40	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	03.11.2016 15:00	03.11.2016 15:20	03.11.2016 15:20	03.11.2016 15:20	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	04.11.2016 09:00	04.11.2016 09:20	04.11.2016 09:20	04.11.2016 09:20	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	07.11.2016 09:00	07.11.2016 10:20	07.11.2016 10:20	07.11.2016 10:20	4	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	07.11.2016 11:00	07.11.2016 11:20	07.11.2016 11:20	07.11.2016 11:20	1	geplant					Nein	
Sanierung Hausanschluss	NE3	09.11.2016 15:00	09.11.2016 15:30	09.11.2016 15:30	09.11.2016 15:30	2	geplant					Nein	