

Kurztitel

Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung

Kundmachungsorgan

BGBI. II Nr. 172/2012 zuletzt geändert durch BGBI. II Nr. 271/2013

§/Artikel/Anlage

§ 11

Inkrafttretensdatum

01.01.2014

Beachte

Zum Bezugszeitraum vgl. § 16.

Text**Kundeninformation und Beschwerdemanagement**

§ 11. (1) Die österreichweite Gasnotrufnummer „128“ ist standardmäßig vom Verteilernetzbetreiber auf allen an den Netzbenutzer gerichteten Schriftstücken sowie auf der Startseite der Internetpräsenz des Verteilernetzbetreibers deutlich sichtbar zu veröffentlichen.

(2) Der Verteilernetzbetreiber hat dem Netzbenutzer regelmäßig Informationen zu Verhaltensregeln bei Gasgeruch und in Bezug auf die Gasnotrufnummer zu übermitteln sowie auf der Internetpräsenz des Verteilernetzbetreibers übersichtlich und leicht auffindbar zur Verfügung zu stellen.

(3) Der Verteilernetzbetreiber hat die Einbringung von Anfragen und Beschwerden jedenfalls schriftlich und telefonisch zu ermöglichen und den Netzbenutzer darüber zu informieren. Als Mindeststandard muss die Erreichbarkeit des Verteilernetzbetreibers über eine Kundenhotline innerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten gewährleistet sein.

(4) Anfragen und Beschwerden von Netzbenutzern an den Verteilernetzbetreiber sind von diesem binnen fünf Arbeitstagen ab Einlangen zu beantworten, und dabei abschließend zu erledigen. Ist eine Erledigung innerhalb dieser Frist nicht möglich, so hat die Beantwortung zumindest über die weitere Vorgangsweise, die voraussichtliche Bearbeitungsdauer sowie die Kontaktdaten einer Ansprechperson zu informieren.

(5) Im Falle einer Beschwerde ist der Netzbenutzer vom Verteilernetzbetreiber über die Möglichkeit der Einleitung und die Modalitäten eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 26 E-ControlG zu informieren.

(6) Der Verteilernetzbetreiber ist verpflichtet, dem Netzbenutzer online die folgenden verrechnungsrelevanten Daten übersichtlich zur Verfügung zu stellen oder die Anforderung dieser Daten über ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz des Verteilernetzbetreibers zu ermöglichen und diese binnen fünf Arbeitstagen elektronisch beziehungsweise auf Wunsch des Netzbenutzers auf dem Postweg zu übermitteln. Zusätzlich ist dem Netzbenutzer die Möglichkeit einzuräumen, die Übermittlung dieser Daten schriftlich oder fernmündlich anzufragen.

1. Name und Vorname bzw. Firma und Adresse des Netzbenutzers;
2. Anlageadresse;
3. einheitliche und eindeutige Zählpunktbezeichnung;
4. Kennung/Identifikationsnummer der Bilanzgruppe;
5. Kennung/Identifikationsnummer des Versorgers;
6. Zähler, Mengenumwerter, Lastprofilzähler, intelligentes Messgerät (inkl. Seriennummer);
7. Zugeordneter Lastprofiltyp (sofern anwendbar);
8. Verbrauch und verrechnete Leistung der letzten drei Abrechnungsjahre;
9. Zählerstände, die in den letzten drei Abrechnungsjahren zu Abgrenzungen durch den Verteilernetzbetreiber herangezogen wurden;

10. Zugrunde gelegte Parameter zur Umrechnung von m³ (Gasmenge im Betriebszustand) in kWh (Normvolumen) wie zugrunde gelegte Höhe, Zählereinbauort, Verrechnungsbrennwert sowie Umrechnungsfaktor;
11. Art des Endverbrauchers (sofern zugeordnet), gemäß Anlage 1 der Gas-Marktmodell-Verordnung 2012;
12. Netzebene;
13. Zeitpunkt der voraussichtlich nächsten Abrechnung.

(7) Der Verteilernetzbetreiber ist verpflichtet, dem Netzbenutzer online einen direkten Verweis auf das Kontaktformular zur Einholung von Informationen zu den verrechnungsrelevanten Daten des Netzbenutzers gemäß Abs. 6 anzugeben.

(8) Der Verteilernetzbetreiber hat den Netzbenutzer in geeigneter Weise, zumindest auf dem der Rechnung gemäß § 127 Abs. 1 GWG 2011 beizulegenden Informationsblatt, über die Möglichkeit der Selbstablesung bei Änderungen des Energiepreises bzw. der Systemnutzungsentgelte sowie beim Versorgerwechsel zu informieren.

(9) Der Verteilernetzbetreiber ist verpflichtet, dem Netzbenutzer einmal jährlich in geeigneter Weise Informationen über die Standards gemäß § 4 bis § 13 zu übermitteln.

(10) Der Verteilernetzbetreiber hat den Netzbenutzer schriftlich und zeitnah über den Einbau eines intelligenten Messgeräts gemäß § 128 Abs. 1 GWG 2011 und die damit verbundenen Rahmenbedingungen, insbesondere im Hinblick auf Datenschutz sowie Bereitstellung und Übermittlung der Informationen gemäß § 129 GWG 2011 zu informieren.