

## **INFORMATION der Netz Burgenland GmbH**

### **gemäß § 11 Abs. 9 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung idgF**

Die Qualitätsstandards in der genannten Verordnung regeln:

- Reaktion auf vollständige schriftliche Anträge auf Netzzutritt bzw. Übermittlung eines Kostenvoranschlages innerhalb von 14 Tagen
- Beantwortung vollständiger schriftlicher Anträge auf Netzzugang innerhalb von 14 Tagen
- Einbau/Inbetriebnahme eines Gaszählers sowie Zuweisung eines standardisierten Lastprofils bei Vorliegen eines Netzzugangsvertrages und des Nachweises über die ordnungsgemäße Errichtung und Instandhaltung der gastechnischen Anlage innerhalb von:
  - fünf Arbeitstagen für Balgengaszähler G 2,5 – G 6
  - zehn Arbeitstagen für sonstige Balgengaszähler
  - zwanzig Arbeitstagen für Lastprofilzähler und Mengenumwerter
  - zwei Arbeitstagen, wenn Messeinrichtung bei Netzkunden mit Standardlastprofil vorhanden
  - einem Arbeitstag bei Berufung des Netzkunden auf Grundversorgung gemäß § 124 GWG
- Rechnungslegung innerhalb von sechs Wochen nach der relevanten Zählerstandermittlung
- Durchführung einer Rechnungskorrektur innerhalb von zwei Arbeitstagen bei Vorliegen sämtlicher erforderlicher Informationen
- Wiederherstellung des Netzzugangs am nächsten Arbeitstag nach Wegfall der Vertragsverletzung (beispielsweise des Zahlungsverzuges) und Vorliegen eines aufrechten Erdgasliefervertrages
- Ankündigung von geplanten Versorgungsunterbrechungen mindestens fünf Arbeitstage vor deren Beginn
- Ankündigung der Ablesung der Messeinrichtung mindestens 14 Tage im Voraus in geeigneter Form, sofern die Anwesenheit der NetzkundInnen erforderlich ist
- jederzeitige Möglichkeit der Zählerstandübermittlung in elektronischer Form bei Selbstablesung
- bei intelligenten Messgeräten: kostenlose Zurverfügungstellung der genauen Spezifikationen der Schnittstellen eines intelligenten Messgeräts bzw. Gewährung des Zugriffs auf die Schnittstellen innerhalb von fünf Arbeitstagen ab Anfrage
- Vereinbarung von Terminen mit NetzkundInnen im Rahmen eines Zeitfensters von zwei Stunden, wobei Terminwünsche möglichst berücksichtigt werden
- Beantwortung von Anfragen und Beschwerden innerhalb von fünf Arbeitstagen
- Online- Zurverfügungstellung der verrechnungsrelevanten Daten der NetzkundInnen bzw. Möglichkeit der Anforderung über Kontaktformular auf der Website
- Einhaltung der Regeln der Technik zur Sicherstellung eines sicheren und zuverlässigen Gasnetzbetriebes