

Informationen/Qualitätsstandards

gemäß § 127 (1) GWG sowie § 12 (9) QND-VO

GASNOTRUF 128

Verhalten bei Gasgeruch

- Funken oder Flammen vermeiden: Achtung! Betätigen Sie keine Schalter und benützen Sie nicht das Telefon
- Gashahn schließen und Räume lüften
- Mit- und Hausbewohner warnen: Achtung! Nicht klingeln, sondern klopfen
- Haus oder Wohnung verlassen
- Gasnotruf 128 anrufen

Leistung und Qualität

Die LINZ NETZ GmbH ist ein moderner, kostengünstiger, effizienter Verteilernetzbetreiber im Sinne des Gaswirtschaftsgesetzes (GWG) und ist verantwortlich für den Ausbau, den Betrieb und die Instandhaltung des Erdgasverteilernetzes in ihrem Versorgungsgebiet. Wir sorgen für die technische Sicherheit, Zuverlässigkeit, Leistungsfähigkeit und Versorgungssicherheit unseres Erdgasnetzes, erbringen Messleistungen und gewähren einen diskriminierungsfreien Netzzugang. Das Rechtsverhältnis zwischen der LINZ NETZ GmbH und dem*der Netzbenutzer*in wird mit dem Netzzugangs- bzw. mit dem Netzzutrittsvertrag und mit den jeweils gültigen Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz (AB VN) geregelt, welche unter www.linznetz.at abrufbar sind. Auf Verlangen wird dem*der Netzbenutzer*in ein Exemplar übermittelt. Dem Rechtsverhältnis liegen das Gaswirtschaftsgesetz (GWG), alle auf Grundlage dieses Gesetzes erlassenen Verordnungen und die Sonstigen Marktregeln Gas in der jeweils geltenden Fassung zugrunde.

Die von den Netzbetreibern einzuhaltenden Mindeststandards sind § 3 bis § 13 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung (QND-VO) zu entnehmen. Die LINZ NETZ GmbH übermittelt dem*der Netzbenutzer*in einmal jährlich in geeigneter Weise (z. B. Anlage zur Jahresabrechnung, Anlage zur Kundenzeitung) ein Informationsblatt über die Qualitätsstandards.

Art der angebotenen Wartungsdienste und telefonischer Kontakt bei Störungen und Gebrechen

Im Falle von Störungen an den Erdgasanleitungsanlagen der LINZ NETZ GmbH iSd ÖVGW Richtlinie G5, abhängig vom Grad der Beeinträchtigung der Versorgungssicherheit, wird so schnell als möglich mit der Störungsbehebung begonnen und die erforderlichen Arbeiten ehest möglich beendet. Gebrechen an den Erdgasanleitungsanlagen der LINZ NETZ GmbH iSd ÖVGW Richtlinie G5 werden unverzüglich behoben. Für die Behebung von im Netz des Verteilernetzbetreibers auftretenden Störfällen und für Maßnahmen zur Beseitigung von Gefahren in gastechischen Anlagen im Rahmen seiner gesetzlichen Verpflichtungen stellen wir einen 24-Stunden Notdienst sicher, der im Störfall Maßnahmen zur Gefahrenabwehr bzw. zur Wiederaufnahme der Versorgung einleitet (Gasnotruf 128). Die österreichische Gasnotruf Nummer 128 wird in geeigneter Weise (z. B. Rechnung, Kundeninformationsmaterial, Internet etc.) veröffentlicht.

Anmerkung: Die LINZ NETZ GmbH bietet keine Wartungs- und Störungsdienste für die Gasanlagen der Netzbenutzer*innen an. Solche Arbeiten sind bei einem hierzu befugten Installationsunternehmen zu beauftragen!

Ist für die Erstellung/Änderung des Netzanschlusses bzw. zur Durchführung von Reparaturen und Wartungen die Anwesenheit des*der Netzbenutzers*in erforderlich, werden wir Zeitfenster von zwei Stunden vereinbaren und dabei Terminwünsche des*der Netzbenutzers*in möglichst berücksichtigen. Bei geplanten Versorgungsunterbrechungen werden die betroffenen Netzbenutzer*innen von uns mindestens fünf Tage vor Beginn in geeigneter Weise verständigt und über die voraussichtliche Dauer der Versorgungsunterbrechung informiert. Ist das Einvernehmen über eine geplante Versorgungsunterbrechung mit dem*der Netzbenutzer*in im Einzelfall hergestellt, kann die Benachrichtigung auch kurzfristiger erfolgen. Bei ungeplanten Versorgungsunterbrechungen werden wir uns um die unverzügliche Behebung und um eine geeignete Information der betroffenen Netzbenutzer*innen bemühen.

Kundeninformation und Beschwerdemanagement

Die Netzbenutzer*innen haben folgende Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme:

- Kundenzentrum: Wiener Straße 151, 4021 Linz, Öffnungszeiten: Mo – Do: 8.00 bis 17.00 Uhr, Fr: 8.00 bis 13.00 Uhr
- Internet: www.linznetz.at
- E-Mail: office@linznetz.at
- Tel.: +43 (0)732/3403-9050
- Fax: +43 (0)732/3403-3213

Beschwerden und Anfragen durch die Netzbenutzer*innen werden innerhalb von fünf Arbeitstagen beantwortet und abschließend erledigt. Ist eine Erledigung innerhalb dieser Frist nicht möglich, so erfolgt eine Information über die weitere Vorgehensweise, über die voraussichtliche Bearbeitungsdauer sowie über die Kontaktdaten der Ansprechperson.

Vorgehen zur Einleitung von Streitbeilegungsverfahren

Im Streit- oder Beschwerdefall kann sowohl der*die Netzbenutzer*in als auch die LINZ NETZ GmbH gemäß § 26 E-ControlG einen Streitschlichtungsantrag schriftlich bei der Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde einbringen (www.e-control.at). Die Zuständigkeiten der ordentlichen Gerichte bleiben davon unberührt.

<http://www.e-control.at/de/konsumenten/service-und-beratung/streitschlichtung>

Erstanschluss und Änderung (AB VN Kapitel III)

Neuerrichtung bzw. Änderungen eines Netzanschlusses sind bei der LINZ NETZ GmbH zu beantragen. Innerhalb von 14 Tagen nach Vorliegen des vollständigen Antrages stimmt diese die weitere Vorgehensweise, insbesondere die voraussichtliche Dauer der Errichtung des Netzanschlusses, mit dem*der Netzbenutzer*in ab.

Netzzugang (Netznutzung)

Für die Inbetriebsetzung der Messeinrichtung (und den tatsächlichen Anschluss der Kundenanlage an das Verteilernetz) benötigt die LINZ NETZ GmbH einen Antrag auf Netzzugang. Spätestens 14 Tage ab Einlagen wird der*die Netzbenutzer*in mit einem konkreten Vorschlag über die weitere Vorgehensweise, die Ansprechpartner*innen und die voraussichtliche Dauer für die Herstellung des Netzzugangs informiert. Vor Herstellung des Netzzugangs muss seitens des*der Netzbenutzers*in ein aufrechter Gasliefer- bzw. -abnahmevertrag nachgewiesen werden. Dazu ist die Übermittlung der Anmeldung auf der Wechselplattform durch den Gaslieferanten gemäß Wechselverordnung erforderlich.

Die LINZ NETZ GmbH wird bei einem inaktiven Anschluss den Einbau eines Gaszählers und die Zuweisung eines standardisierten Lastprofils bzw. die Wiederversorgung bei Vorlage des Nachweises über die ordnungsgemäße Errichtung und Instandhaltung, eines Netzzugangsantrages bzw. -vertrages und einer gültigen Anmeldung eines Versorgers innerhalb von

- fünf Arbeitstagen für Balgengaszähler G 2,5 – G 6;
- zehn Arbeitstagen für sonstige Balgengaszähler;
- zwanzig Arbeitstagen für Lastprofilzähler und Mengenumwerter

vornehmen. Ist eine Messeinrichtung bei dem*der Netzbenutzer*in mit Standardlastprofil vorhanden, nehmen wir die Anlage innerhalb von zwei Arbeitstagen bei Vorlage des Nachweises über die ordnungsgemäße Errichtung und Instandhaltung, eines Netzzugangsvertrages und einer gültigen Anmeldung eines Versorgers in Betrieb. Beruft sich ein*e Netzbenutzer*in auf die Grundversorgung gemäß § 124 GWG 2011, verkürzt sich diese Frist auf einen Arbeitstag.

Kostenvoranschläge

Auf schriftliche Ansuchen um Kostenvoranschläge über die Durchführung von Arbeiten reagieren wir innerhalb von 14 Tagen mit einem konkreten Vorschlag betreffend der weiteren Vorgangsweise – insbesondere betreffend der Kosten, einer Ansprechperson, der voraussichtlichen Bearbeitungsdauer sowie einer Terminvereinbarung.

Recht auf freie Wahl des Lieferanten/Versorgerwechsel

Der Gasmarkt in Österreich wurde im Jahr 2002 vollständig liberalisiert. Das bedeutet für Sie als Gaskunde*in, dass Sie sich frei aussuchen können, von welchem Gasversorger Sie beliefert werden möchten. Nach Abschluss des Gasliefervertrages mit Ihrem Gasversorger hat die Anmeldung bzw. die Einleitung des Versorgerwechsels durch Ihren Gasversorger zu erfolgen.

Informationen über mögliche Lieferanten sind unter www.e-control.at abrufbar. Die Einleitung und Durchführung sämtlicher Verfahren (Neuanmeldung, Lieferantenwechsel, Abmeldung etc.) muss automatisiert über die Wechselplattform erfolgen. Der*Die Endverbraucher*in wird dabei durch den (neuen) Lieferanten vertreten.

Information zur Grundversorgung gemäß § 124 GWG

Wenn Verbraucher*innen im Sinne des § 1 Abs. 1 Z 2 KSchG und Kleinunternehmen sich nach § 124 GWG 2011 auf Grundversorgung berufen, ist der Verteilernetzbetreiber zur Netzdienstleistung verpflichtet. Eine Sicherheitsleistung in Höhe der Teilbetragszahlung für einen Monat kann durch die LINZ NETZ GmbH abverlangt werden. Wird der*die Netzbenutzer*in mit der Zahlung erneut säumig, ist die LINZ NETZ GmbH nach entsprechender Mahnung zur physischen Trennung der Netzverbindung berechtigt.

Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs

Bei Vorliegen von in den „Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz“ detailliert angeführten bestimmten Vertragsverletzungen durch den*die Netzbenutzer*in ist die LINZ NETZ GmbH zur Aussetzung der Netzdienstleistung berechtigt bzw. verpflichtet. Eine Abschaltung von Haushaltskund*innen sowie Kleinunternehmen in Folge von Zahlungsverzug darf nicht am letzten Arbeitstag vor Wochenenden und Feiertagen erfolgen. Die LINZ NETZ GmbH wird nach Zugang der Information über den Wegfall der Vertragsverletzung den Netzzugang spätestens am nächsten Werktag wiederherstellen.

Vertragsdauer und Beendigung des Vertrages (AB VN Kapitel XXIV – XXVI)

Der Netzzugangsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Dieser kann von dem*der Netzbenutzer*in zum Ende eines jeden Kalendermonats schriftlich unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist gekündigt werden. Das Recht beider Vertragspartner zur Auflösung des Vertragsverhältnisses aus wichtigen Gründen bleibt davon unberührt.

Rücktrittsrecht nach KSchG – gilt nur für Verbraucher im Sinne des KSchG

Sollte der*die Netzbenutzer*in den Abschluss des gegenständlichen Vertrages nicht selbst angebahnt haben, ist der*die Netzbenutzer*in gemäß § 3 KSchG berechtigt vom gegenständlichen Vertrag zurückzutreten. Für die Ausübung dieses Rücktrittsrechtes steht dem*der Netzbenutzer*in eine Frist von einer Woche, gerechnet ab dem Zustandekommen des Vertrages zur Verfügung. Um rechtswirksam zu sein, muss die Rücktrittserklärung schriftlich erfolgen.

Entschädigungs- und Erstattungsregelungen

Es gelten die allgemeinen schadensersatzrechtlichen Vorschriften. Soweit es danach für die Haftung auf Verschulden ankommt, wird mit Ausnahme von Personenschäden nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit gehaftet.

Information über Messdaten von intelligenten Messgeräten gemäß § 129 GWG

Netzbetreiber sind verpflichtet, jenen Netzbenutzer*innen, deren Verbrauch über ein intelligentes Messgerät gemessen wird, jedenfalls die täglichen Verbrauchswerte sowie, auf ausdrücklichen Wunsch je nach vertraglicher Vereinbarung oder Zustimmung, Stundenwerte spätestens zwölf Stunden nach deren Auslesung aus dem Messgerät jedenfalls über ein kundenfreundliches Web-Portal kostenlos zur Verfügung zu stellen. Die Auslesung dieser Verbrauchswerte aus dem Messgerät hat dabei zumindest einmal täglich zu erfolgen. Dazu haben die Netzbetreiber Vorkehrungen für eine sichere Identifizierung und Authentifizierung der Netzbenutzer*innen auf dem Web-Portal sowie für eine verschlüsselte Übermittlung der Daten nach dem Stand der Technik zu treffen. Endverbraucher*innen, die über keinen Internetzugang verfügen oder die nur auf unzumutbare Weise Zugang zum Internet haben, ist nach Möglichkeit ein vergleichbarer Informationsstand zu ermöglichen.

Ablesung

Die Messeinrichtungen werden nach Vorankündigung in möglichst gleichen Zeitabständen, zumindest aber jährlich, von Vertretern der LINZ NETZ GmbH oder von dem*der Netzbenutzer*in selbst abgelesen. Dabei hat mindestens alle drei Jahre eine Ablesung des Zählers durch die LINZ NETZ GmbH zu erfolgen. Der*die Netzbenutzer*in hat die Möglichkeit der Selbstablesung und Übermittlung des Zählerstandes bei Änderungen des Energiepreises bzw. der Systemnutzungsentgelte sowie beim Versorgerwechsel. Gibt ein*e Netzbenutzer*in dem Netzbetreiber den Zählerstand frühestens fünf Arbeitstage vor Ende der Abrechnungsperiode oder vor der Entgeltänderung bzw. spätestens fünf Arbeitstage danach bekannt, so hat der Netzbetreiber diesen Wert, sofern er plausibel erscheint, zur Verbrauchsermittlung heranzuziehen. Hinsichtlich der Verbrauchsermittlung zum Wechseltermin ist der*die Netzbenutzer*in berechtigt, den Zählerstand frühestens 5 Arbeitstage vor dem Wechseltermin bzw. innerhalb von 5 Arbeitstagen nach dem Wechseltermin bekanntzugeben. Verlangt der*die Netzbenutzer*in, der neue oder der aktuelle Versorger eine Ablesung des Zählerstandes durch den Netzbetreiber, so hat dieser die Ablesung vorzunehmen. Von dem*der Netzbenutzer*in abgelesene Zählerstände können per Fax, per E-Mail, telefonisch oder über das Online-Formular auf der Homepage der LINZ NETZ GmbH (Online-Services/Zählerstandsmeldung/Formular) übermittelt werden.

Verbrauchs- und Gaskosteninformation

Endverbraucher*innen, deren Verbrauch nicht durch einen Lastprofilzähler oder ein intelligentes Messgerät gemessen wird, können einmal vierteljährlich Zählerstände bekannt geben. Diese Endverbraucher*innen erhalten nach Bekanntgabe der Zählerstände bzw. mit der Jahresabrechnung eine detaillierte Verbrauchs- und Gaskosteninformation (durch den Netzbetreiber und/oder den Gaslieferanten). Die Verbrauchswerte von intelligenten Messgeräten sowie von Lastprofilzählern (gemessenes Lastprofil) können nach erfolgter Registrierung im Web-Portal durch den Netzbenutzer online eingesehen und weiterverwendet werden (Stundenwerte werden bei intelligenten Messgeräten nur mit ausdrücklicher Zustimmung des*der Endverbrauchers*in ausgelesen). Die Registrierung kann jederzeit widerrufen werden.

Netzrechnungslegung

Gaskonsument*innen haben in jedem Fall zwei unterschiedliche Vertragspartner – den Netzbetreiber und den Gaslieferanten. Endverbraucher*innen erhalten daher grundsätzlich zwei getrennte Rechnungen zur Abrechnung der Netztarife (inkl. Steuern und Abgaben) einerseits und der Energiekosten andererseits, ausgenommen der Gaslieferant bietet die kombinierte (integrierte) Rechnungslegung an, deren Anwendung eine Vereinbarung erfordert (das sogenannte „Vorleistungsmodell“). In diesem Fall muss die LINZ NETZ GmbH die Netzrechnung innerhalb von drei Wochen an den Gaslieferanten übermitteln, der eine kombinierte (integrierte) Rechnung (bestehend aus den Komponenten Energiepreis, Netztarife sowie Steuern und Abgaben) an die Netzkund*innen ausstellt. Bei getrennter Rechnungslegung erfolgt die Netzrechnungsübermittlung binnen sechs Wochen nach Zählerstandermittlung – abhängig von der Abrechnungsperiode. Gleiches gilt im Falle eines Lieferantenwechsels bzw. bei Beendigung des Vertragsverhältnisses. Rechnungskorrekturen werden binnen zwei Arbeitstagen ab Meldung und Vorliegen aller erforderlichen Informationen durchgeführt. Netzrechnungen werden von uns in unserem Abrechnungssystem binnen zwei Arbeitstagen ab Einlangen des Ansuchens um Rechnungskorrektur korrigiert und in korrigierter Form dem*der Netzbenutzer*in umgehend übermittelt, sofern uns alle für die Durchführung der Rechnungskorrektur erforderlichen Informationen vorliegen. Nach Vollziehung des Versorgerwechsels oder Beendigung des Vertragsverhältnisses und nach Vorliegen der von dem*der Netzbenutzer*in für die Rechnungserstellung zu liefernden Daten führen wir innerhalb von sechs Wochen eine Zwischen- bzw. Endabrechnung durch und übermitteln diese dem*der Netzbenutzer*in umgehend. Wir übermitteln die Rechnung für die Netznutzung innerhalb von drei Wochen an den bisherigen Versorger, sofern der bisherige Versorger auch die Rechnung für Netznutzung legt.

Entgelte

Die von der LINZ NETZ GmbH an die Netzbenutzer*innen zur Verrechnung gelangenden Entgelte sind durch die jeweils gültige von der Energie-Control Kommission erlassene Gas-Systemnutzungsentgelte-Verordnung (GSNE-VO) geregelt. Darüber hinaus werden von der LINZ NETZ GmbH für Messleistungen, Zählermontagen und -demontagen sowie bestimmte Nebenleistungen die Entgelte gemäß Preisblatt verrechnet. Informationen über die geltenden Entgelte und Preisblätter sind auf der Homepage der LINZ NETZ GmbH (www.linznetz.at) unter Infomaterial/Preisblätter veröffentlicht. Die LINZ NETZ GmbH ist auch zur Einhebung und Abführung von Steuern und Abgaben verpflichtet. Informationen über die zur Anwendung gelangenden Entgelte, Steuern und Abgaben sowie die letztgültigen Preisblätter sind auf der Homepage der LINZ NETZ GmbH veröffentlicht.

Datenschutz und Datensicherheit

Alle Prozesse sowie technische Systeme sind gegen den unberechtigten Zugriff und vor Datenmanipulationen entsprechend den geltenden Gesetzen und Marktregeln sowie dem Stand der Technik abgesichert.

Ausführungen der Europäischen Kommission über die Rechte der Energieverbraucher*innen

Informationen darüber finden Sie unter <http://ec.europa.eu>.

Übermittlung verrechnungsrelevanter Daten gemäß QND-VO § 11 (6)

Der Verteilernetzbetreiber ist verpflichtet, dem*der Netzbenutzer*in online die 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*der Netzbenutzers*in auf dem Postweg zu übermitteln. Zusätzlich ist dem*der Netzbenutzer*in die Möglichkeit einzuräumen, die Übermittlung dieser Daten schriftlich oder fernmündlich anzufordern. Information über Verbrauchs- und Energiekosten gemäß § 126b GWG Netzbenutzer*innen ohne Lastprofilzähler, deren Verbrauch nicht mithilfe eines intelligenten Messgerätes gemessen wird, haben die Möglichkeit einmal vierteljährlich Zählerstände bekannt zu geben. Eine detaillierte Verbrauchs- und Netznutzungsentgeltinformation wird mit der Rechnung übermittelt.