

## Qualitätsstandards der LINZ NETZ GmbH

**GASNOTRUF 128**

Die LINZ NETZ GmbH verpflichtet sich gegenüber der/dem Netzbenutzer/in, bei der Erfüllung von Netzdienstleistungen folgende Qualitätsstandards einzuhalten:

- Auf schriftliche Anträge auf Netzzutritt reagieren wir innerhalb von 14 Tagen.
- Auf schriftliche Anträge auf Netzzugang antworten wir – soweit nicht in der Wechselverordnung und den Sonstigen Marktregeln Gas anders geregelt – innerhalb von 14 Tagen.
- Auf schriftliche Ansuchen um Kostenvorschläge 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.
- Bei einem inaktiven Anschluss nehmen wir den Einbau eines Gaszählers und die Zuweisung eines standardisierten Lastprofils bzw. die Wiederversorgung bei Vorlage des Nachweises über die ordnungsgemäße Errichtung und Instandhaltung, eines Netzzugangsvertrages und einer gültigen Anmeldung eines Versorgers innerhalb der in den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen (AB VN) bzw. in der Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung genannten Fristen vor.
- Ist eine Messeinrichtung bei der Netzbenutzerin/beim Netzbenutzer 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.
- Die Messeinrichtungen werden nach Vorankündigung in möglichst gleichen Zeitabständen, zumindest aber jährlich, von Vertretern der LINZ NETZ GmbH oder von der Netzbenutzerin/vom Netzbenutzer selbst abgelesen. Dabei hat mindestens alle drei Jahre eine Ablesung des Zählers durch die LINZ NETZ GmbH zu erfolgen. Ausgenommen davon sind Messeinrichtungen mit Lastprofilzählern.
- Netzrechnungen werden von uns in unserem Abrechnungssystem binnen zwei Arbeitstagen ab Einlangen des Ansuchens um Rechnungskorrektur korrigiert und in korrigierter Form der Netzbenutzerin/dem Netzbenutzer 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 der Netzbenutzerin/vom Netzbenutzer für die Rechnungserstellung zu liefernden Daten führen wir innerhalb von sechs Wochen eine Zwischen- bzw. Endabrechnung durch und übermitteln diese der/dem 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.
- Wir stellen den Netzzugang nach Unterbrechung als Folge von Zahlungsverzug gegenüber der LINZ NETZ GmbH innerhalb von einem Arbeitstag nach nachgewiesener Einzahlung der offenen Forderungen unter der Voraussetzung eines aufrechten Lieferverhältnisses wieder her.
- Mit der/dem Netzbenutzer/in vereinbarte Termine inklusive allfälliger 2 Stunden-Zeitfenster werden eingehalten bzw. einvernehmlich ein Ersatztermin vereinbart.
- Bei geplanten Versorgungsunterbrechungen und Einschränkungen der Einspeisemöglichkeit werden die betroffenen Netzbenutzer/innen sowie deren Versorger mindestens fünf Tage vor Beginn in geeigneter Weise verständigt und über die voraussichtliche Dauer der Versorgungsunterbrechung oder der Einschränkung der Einspeisemöglichkeit informiert.
- 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 gastechnischen 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.
- Die LINZ NETZ GmbH übermittelt der/dem Netzbenutzer/in einmal jährlich in geeigneter Weise (z.B. Anlage zur Jahresabrechnung, Anlage zur Kundenzeitung) ein Informationsblatt über die Qualitätsstandards.
- Beschwerden und Anfragen werden innerhalb von 5 Arbeitstagen beantwortet.