

Informationsblatt über die Qualität der Netzdienstleistung

Die Stadtwerke Leoben Gasversorgung als Verteilernetzbetreiber verpflichtet sich, bei der Erfüllung der Netzdienstleistungen festgelegte Qualitätsstandards einzuhalten und dies jährlich zu dokumentieren. Die Qualitätsstandards für die Netzdienstleistungen sind in der **Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung** festgelegt. Die Einhaltung der Qualitätsstandards geschieht im Zuge der ÖVGW (Österreichische Vereinigung für das Gas- und Wasserfach) - Zertifizierung für Gasnetzbetreiber. Mit diesem Zertifikat werden Qualität und Sicherheit beurkundet.

Wir garantieren Ihnen

- dass Anfragen auf Netzzutritt und vollständige Anträge auf Netzzugang innerhalb von 14 Tagen beantwortet werden und Sie über die weitere Vorgehensweise (Ansprechpartner, weitere Bearbeitungsdauer, Terminvereinbarungen etc.) Informationen bekommen.
- bei ordnungsgemäßer Errichtung der Gasinstallation sowie bei Aktivierung eines inaktiven Netzanschlusses, dass wir innerhalb folgender Fristen den Einbau eines Gaszählers vornehmen und ein standardisiertes Lastprofil zuweisen:
 - 5 Arbeitstage für Balgengaszähler G 2,5 - G 6
 - 10 Arbeitstage für sonstige Balgengaszähler
 - 20 Arbeitstage für Lastprofilzähler und Mengenumwerter
- dass wir Ihnen nach erfolgter Ablesung innerhalb von 15 Arbeitstagen eine Netzrechnung zusenden.
- dass Sie bei Beendigung Ihres Vertragsverhältnisses mit uns eine Endabrechnung spätestens nach 6 Wochen erhalten.
- für den Fall, dass Sie einmal in Zahlungsverzug geraten sollten, dass wir Ihnen binnen eines Arbeitstages das unterbrochene Lieferverhältnis wieder herstellen, sobald die Rechnung beglichen bzw. eine Sicherheit hinterlegt wurde.

Wir sind stolz auf unser sicheres Erdgasnetz! Damit das auch so bleibt, sind manchmal Wartungsarbeiten notwendig. Wir informieren Sie selbstverständlich über etwaige Lieferunterbrechungen und wie lange diese dauern werden. Dies geschieht bis spätestens 5 Tage vor dem Start der Arbeiten. **Sollten Sie etwas Ungewöhnliches an Ihrer Erdgasinstallation bemerken oder etwas passiert sein, rufen Sie unverzüglich unseren 24h-Störfalldienst unter der Nummer 03842-46951 oder unter der österreichweiten Notfallnummer 128 (ohne Vorwahl) an.**

Mindestens einmal jährlich ist der Erdgaszähler abzulesen, wir kündigen unseren Besuch natürlich rechtzeitig im Stadtmagazin vorher an. Wir versuchen selbstverständlich immer pünktlich zu sein. Sollten sich trotzdem einmal Verzögerungen ergeben, die länger als 2 Stunden dauern, vereinbaren wir gerne einen Ersatztermin mit Ihnen. Eine Selbstablesung ist natürlich möglich, wobei der Zählerstand per Email (energieabrechnung@stadtwerke-leoben.at) oder telefonisch (03842 23024 124 oder 125) an die Stadtwerke zu übermitteln ist.

Wenn Sie Anfragen oder Beschwerden haben, melden wir uns innerhalb von 5 Arbeitstagen bei Ihnen zurück. Mit einer Email an gasversorgung@stadtwerke-leoben.at können Sie Ihre Vertragsdaten anfordern. Sollten Sie noch weitere Fragen haben stehen wir Ihnen unter 03842-23024-201 gerne zur Verfügung.

Ihre Stadtwerke Leoben Gasversorgung