

- f) bei Versorgungsunterbrechungen aufgrund geplanter betriebsnotwendiger Arbeiten die betroffenen Netzbenutzer rechtzeitig, mindestens jedoch 5 (fünf) Arbeitstage vor deren Beginn unmittelbar zu verständigen und über die voraussichtliche Dauer zu informieren, soweit die Versorgungsunterbrechung im Verteilernetz des Verteilernetzbetreibers, der OÖ. Ferngas Netz GmbH, begründet ist;
- g) die seitens des Netzbetreibers, der OÖ. Ferngas Netz GmbH, durchzuführende Ablesung der Messeinrichtungen gemäß Punkt 14 Abs. 9 der ANB der OÖ. Ferngas Netz GmbH voranzukündigen, wenn die Anwesenheit des Netzbenutzers an Ort und Stelle erforderlich ist;
- h) im Falle von Störungen an den Erdgasleitungsanlagen des Verteilernetzbetreibers, der OÖ. Ferngas Netz GmbH, iSd ÖVGW Richtlinie G5, unverzüglich mit der Störungsbehebung zu beginnen und die erforderlichen Arbeiten ehestmöglich zu beenden;
- i) Gebrechen an den Erdgasleitungsanlagen des Verteilernetzbetreibers, OÖ. Ferngas Netz GmbH, iSd ÖVGW Richtlinie G5, unverzüglich zu beheben;
- j) die österreichweite Gasnotruf-Nummer 128 in geeigneter Weise (z. B. Rechnung, Kundeninformationsmateriale, etc.) zu veröffentlichen;
- k) eine Anlaufstelle für Kundenanfragen und -rückmeldungen einzurichten und dem Netzbenutzer die Möglichkeit der Kontaktaufnahme (z. B. Internet, E-Mail, Telefon, Post, Kundenzentren, etc.) zu kommunizieren.



## Wir sind immer in Ihrer Nähe

### OÖ. Ferngas Netz GmbH

Neubauzeile 99  
4030 Linz, Austria  
Telefon: +43 (0)59 3883-0  
Telefax: +43 (0)59 3883-9900  
ferngasnetz@ooeferngasnetz.at  
www.ooeferngasnetz.at

**Service-Center Braunau**  
Laabstraße 39  
5280 Braunau, Austria

**Service-Center Gallneukirchen**  
Auer-von-Welsbach-Straße 5  
4210 Gallneukirchen, Austria

**Service-Center Haid**  
Wiener Straße 10  
4053 Haid, Austria

**Service-Center Regau**  
Hessestraße 1  
4844 Regau, Austria

**GASNOTRUF**  
österreichweit

**128**

**NOTRUF DER OÖ. FERN GAS**  
Zentrale Meldestelle, täglich rund um die Uhr

**0732/38 36 83**

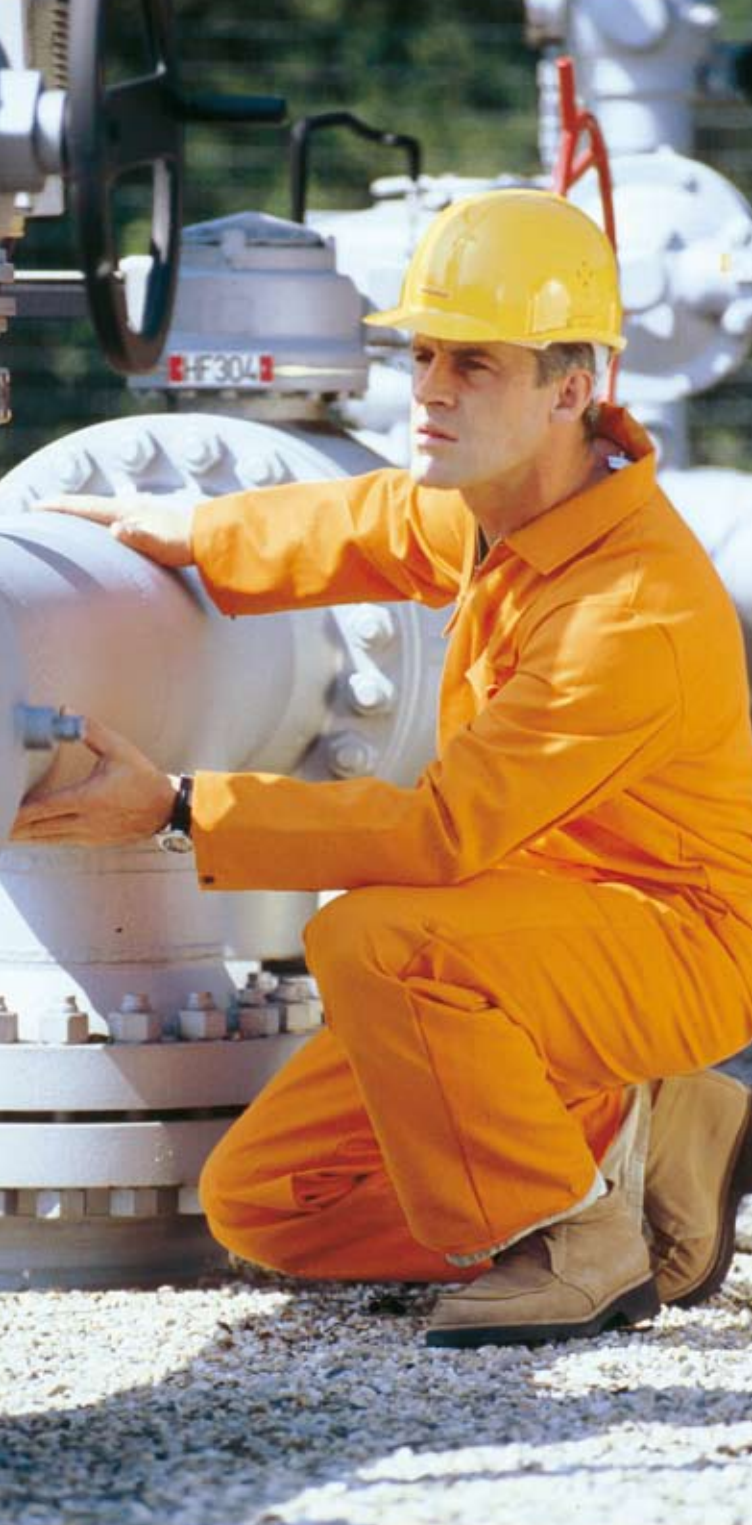
## Kundeninformation

### Die Qualitätsstandards der OÖ. Ferngas Netz GmbH

DER FÜHRENDE ERDGASNETZBETREIBER  
**OO.FERN GAS**  
Netz GmbH  
Ein Unternehmen der OÖ. Ferngas AG

**OÖ. Ferngas Netz GmbH**  
Neubauzeile 99, 4030 Linz, AUSTRIA  
Telefon: +43 (0)59 3883-0  
Telefax: +43 (0)59 3883-9900  
ferngasnetz@ooeferngasnetz.at  
www.ooeferngasnetz.at

DER FÜHRENDE ERDGASNETZBETREIBER  
**OO.FERN GAS**



## Sehr geehrte Kundinnen, sehr geehrte Kunden!

Die OÖ. Ferngas Netz GmbH ist ein Tochterunternehmen der OÖ. Ferngas AG, dem Rückgrat der Erdgasversorgung in Oberösterreich. Die OÖ. Ferngas Netz GmbH ist mit einem Leitungsnetz von rund 5.200 Kilometern der führende Erdgasnetzbetreiber in Oberösterreich und sorgt für reibungslosen Betrieb und bedarfsgerechten Ausbau des Erdgas-Leitungsnetzes.

Es ist uns ein großes Anliegen, Sie regelmäßig über das Leistungsangebot der OÖ. Ferngas Netz GmbH zu informieren. Entsprechend unseren Allgemeinen Netzbedingungen (ANB) übermitteln wir Ihnen einmal jährlich ein Informationsblatt über die aktuellen Qualitätsstandards der Netzdienstleistungen der OÖ. Ferngas Netz GmbH.

## Die Qualitätsstandards der OÖ. Ferngas Netz GmbH

### Qualität der Netzdienstleistung

**Der Verteilernetzbetreiber, die OÖ. Ferngas Netz GmbH, verpflichtet sich bei der Erfüllung seiner Netzdienstleistungen insbesondere folgende Qualitätsstandards einzuhalten:**

- a)
  - auf schriftliche Anträge auf Netzzutritt innerhalb der in Punkt 3 Abs. 1 der Allgemeinen Netzbedingungen (ANB) der OÖ. Ferngas Netz GmbH genannten Frist zu reagieren,
  - schriftliche Anträge auf Netzzugang innerhalb der in Punkt 8 Abs. 1 der ANB der OÖ. Ferngas Netz GmbH genannten Frist – soweit nicht in der Wechselverordnung und den „Sonstigen Marktregeln“ anders geregelt – zu beantworten sowie

- auf schriftliche Ansuchen um Kostenvoranschläge gemäß Punkt 3 Abs. 4 der ANB der OÖ. Ferngas Netz GmbH über die Durchführung von Arbeiten innerhalb von 10 (zehn) Arbeitstagen mit einem konkreten Vorschlag betreffend die weitere Vorgangsweise – insbesondere betreffend eine Ansprechperson, die voraussichtliche Bearbeitungsdauer sowie eine Terminvereinbarung – zu reagieren;
- b) bei inaktivem Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrages sowie einem Nachweis gemäß Punkt 6 Abs. 1 und 3 der ANB der OÖ. Ferngas Netz GmbH den Einbau eines Gaszählers und die Zuweisung eines standardisierten Lastprofils bzw. die Wiederversorgung innerhalb der in Kapitel 7 „Sonstige Marktregeln“ genannten Fristen vorzunehmen;
- c) innerhalb von 15 (fünfzehn) Arbeitstagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses eine Endabrechnung durchzuführen, wobei die zur Rechnungserstellung durch den Netzbenutzer zu liefernden Daten wie Zählerstand, Abrechnungstichtag und ggf. Namen des nachfolgenden Netzbenutzers vorliegen müssen;
- d) die Belieferung nach Unterbrechung als Folge von Zahlungsverzug gegenüber dem Verteilernetzbetreiber, der OÖ. Ferngas Netz GmbH, (Punkt 19 der ANB der OÖ. Ferngas Netz GmbH) innerhalb von einem Arbeitstag nach nachgewiesener Einzahlung der offenen Forderung und Hinterlegung einer allfälligen Sicherheitsleistung gemäß Punkt 20 der ANB der OÖ. Ferngas Netz GmbH durch den Netzbenutzer unter der Voraussetzung eines aufrechten Lieferverhältnisses die Wiederherstellung anzubieten und ehestmöglich durchzuführen;
- e) mit dem Netzbenutzer vereinbarte Zeitfenster von 2 (zwei) Stunden einzuhalten bzw. einvernehmlich einen Ersatztermin zu vereinbaren;