

Wichtige Kundeninformation!

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde!

Das Grazer Gasnetz ist eines der sichersten in ganz Europa!

Um unseren Kunden unter technisch immer anspruchsvolleren Rahmenbedingungen die gewohnte Versorgungssicherheit weiterhin garantieren zu können, unterziehen wir die gastechnischen Anlagen der Energie Graz GmbH & Co KG wiederkehrend gemäß den geltenden Bestimmungen allen erforderlichen Instandhaltungsarbeiten und Sicherheitskontrollen. Die Anlagen werden mit speziellen Geräten geprüft, und austretendes Gas würde durch die beigemengten Geruchsstoffe sofort bemerkt werden. Achten Sie in diesem Zusammenhang auf den klassischen Schwefelgeruch.

Im Ernstfall kontaktieren Sie uns bitte sofort: Unser Entstördienst ist rund um die Uhr für Sie da! Unsere Mitarbeiter sind mit der Fehlersuche und Fehlerbehebung in den Anlagenteilen bestens betraut. Sie erreichen uns von 0 – 24 Uhr entweder über die österreichweite

Gasnotrufnummer 128

oder

unter der Entstördienst-Telefonnummer 8057-0

Wir erlauben uns, Sie in diesem Zusammenhang auf die Erhaltungspflichten der Netzbenutzer hinzuweisen, welche grundsätzlich ab dem Ende der Anschlussleitung oder – sofern vorhanden – mit dem Hausdruckregler beginnen. Der Netzbenutzer hat gemäß Punkt VI (1) der Allgemeinen Verteilernetzbedingungen „... die ordnungsgemäße Errichtung und Instandhaltung der gastechnischen Anlage ab dem Ende der Anschlussleitung sicherzustellen. Ausgenommen sind die im Eigentum des Verteilernetzbetreibers stehenden Einrichtungen (z.B. Gaszähler)“.

Besonderes Augenmerk ist auf die einwandfreie Verbrennungsluftzufuhr zu legen. Achten Sie bitte darauf, dass in der gesamten Wohn- oder Betriebseinheit Absaugventilatoren nicht gleichzeitig mit einem Gasgerät mit offenem Verbrennungsraum betrieben werden sollen. Solche Absaugeinrichtungen sind beispielsweise Absaugventilatoren in Bad oder WC, Dunsthauben in Küchen, zentrale Staubsaugeranlagen, Wäschetrockner mit Abluftventilatoren oder kontrollierte Wohnraumlüftungen. Änderungen der Dichtheit der Fenster nehmen ebenfalls Einfluss auf die notwendige Luftzuführung.

Sollten Sie nicht der Hauseigentümer sein, ersuchen wir Sie, die im Zusammenhang mit den erwähnten Anlagen anfallenden Erhaltungsarbeiten sowie die Kostentragungspflichten mit Ihrem Hauseigentümer bzw. Ihrer Hausverwaltung abzuklären.

Über die Voraussetzungen zur ordnungsgemäßen Errichtung und Instandhaltung der gastechnischen Anlage ab dem Ende der Anschlussleitung informieren Sie Ihr Installateur oder Ihr Rauchfangkehrer.

Weiters dürfen wir Sie davon in Kenntnis setzen, dass sich die Energie Graz GmbH & Co KG in ihren „Allgemeinen Verteilernetzbedingungen“ zusätzlich zur Erfüllung ihrer Netzdienstleistungen insbesondere zur Einhaltung folgender Qualitätsstandards verpflichtet hat:

- auf schriftliche Anträge auf Netzzutritt innerhalb von 10 Arbeitstagen zu reagieren;
- schriftliche Anträge auf Netzzugang innerhalb von 10 Arbeitstagen – soweit nicht in der Wechselverordnung und den Sonstigen Marktregeln anders geregelt – zu beantworten sowie
- auf schriftliche Ansuchen um Kostenvoranschläge 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;
- bei inaktivem Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrages sowie einem geeignetem Nachweis den Einbau eines Gaszählers und die Zuweisung eines standardisierten Lastprofils bzw. die Wiederversorgung innerhalb der in Kapitel 7 Sonstige Marktregeln (siehe www.e-control.at) genannten Fristen vorzunehmen;
- innerhalb von 15 (fünfzehn) Arbeitstagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses eine Endabrechnung durchzuführen;
- die Belieferung nach Unterbrechung als Folge von Zahlungsverzug gegenüber dem Verteilernetzbetreiber innerhalb von einem Arbeitstag nach nachgewiesener Einzahlung der offenen Forderung und Hinterlegung einer allfälligen Sicherheitsleistung durch den Netzbenutzer unter der Voraussetzung eines aufrechten Lieferverhältnisses die Wiederherstellung anzubieten und ehest möglich durchzuführen;
- mit dem Netzbenutzer vereinbarte Zeitfenster von 2 (zwei) Stunden einzuhalten bzw. einvernehmlich einen Ersatztermin zu vereinbaren;
- 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 begründet ist;
- die Ablesung der Messeinrichtungen voranzukündigen;
- im Falle von Störungen an den Erdgasanleitungsanlagen des Verteilernetzbetreibers iSd ÖVGW Richtlinie G5 unverzüglich mit der Störungsbehebung zu beginnen und die erforderlichen Arbeiten ehest möglich zu beenden;
- Gebrechen an den Erdgasanleitungsanlagen des Verteilernetzbetreibers iSd ÖVGW Richtlinie G5 unverzüglich zu beheben;
- Die österreichweite Gasnotruf Nummer 128 in geeigneter (z.B. Rechnung, Kundeninformationsmaterial etc.) Weise zu veröffentlichen;
- eine Anlaufstelle für Kundenanfragen und –rückmeldungen einzurichten und dem Netzbenutzer die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme (z.B. Internet, E-Mail, Telefon, Post, Kundenzentren) zu kommunizieren.

Natürlich können Sie diese und weitere wichtige Informationen jederzeit auch auf unserer Homepage unter **www.energie-graz.at** abrufen.