

# **Energie-Control Austria**

**Pressekonferenz**

**Präsentation des Jahresberichts  
2011**

**Donnerstag, 15. März 2012**

# Energie-Control Austria

In dieser Pressemappe finden Sie:

- Inhaltsverzeichnis
- Die Gesprächspartner
- **Wettbewerbsvorteile für Konsumenten im Fokus**  
E-Control als Anlaufstelle für Konsumenten etabliert – Wissen über möglichen Wechsel sehr hoch – Wechsel entlastet Haushaltsbudget – Informationskampagnen in Vorbereitung – Viele Neuerungen 2012
- Jahresbericht 2011

Weitere Informationen:

Energie-Control Austria

Rudolfsplatz 13a

1010 Wien

Tel.: 24 7 24-206

Fax: 24 7 24-900

[www.e-control.at](http://www.e-control.at)

Twitter: [www.twitter.com/energiecontrol](https://www.twitter.com/energiecontrol)

Facebook: [www.facebook.com/energie.control](https://www.facebook.com/energie.control)

# Energie-Control Austria

Als Gesprächspartner stehen Ihnen zur Verfügung:

**Univ. Prof. DDr. Walter Barfuß**

Generaldirektor für Wettbewerb a.D. Vorsitzender des Aufsichtsrates der Energie-Control Austria

**DI Walter Boltz**

Vorstand Energie-Control Austria

**Mag. (FH) Martin Graf**

Vorstand Energie-Control Austria

## **Wettbewerbsvorteile für Konsumenten im Fokus**

**E-Control als Anlaufstelle für Konsumenten etabliert – Wissen über möglichen Wechsel sehr hoch – Wechsel entlastet Haushaltsbudget – Informationskampagnen in Vorbereitung – Viele Neuerungen 2012**

Der elfte Jahresbericht der E-Control wurde heute, 15. März 2012, veröffentlicht. Wie jedes Jahr gibt der Jahresbericht einen umfassenden Überblick über die Aufgaben und Arbeitsschwerpunkte der Energie-Control Austria im vergangenen Jahr, sowohl auf nationaler als auch internationaler Ebene. Vor allem die Umsetzung der neuen Vorgaben in die österreichische Rechtsordnung hat das Jahr 2011 dominiert. In EIWOG, GWG und E-Control-Gesetz sind umfassende neue Aufgaben für die E-Control definiert, die dabei aber auch erweiterte Durchsetzungsmöglichkeiten erhalten hat. Dementsprechend sind auch die Arbeitsschwerpunkte der E-Control für das Jahr 2012 gesetzt. „Das Dritte Energie-Binnenmarktpaket schreibt vieles vor, was bisher auf freiwilliger Basis nur mehr oder weniger erfolgt ist. Unter anderem sind davon zahlreiche wichtige konsumentenrelevante Bestimmungen betroffen. Das wird von der E-Control sehr begrüßt. Natürlich wird die E-Control dadurch auch vermehrt in die Pflicht genommen und hat eine deutlich größere Verantwortung in vielen Bereichen. Die E-Control stellt sich dieser Verantwortung sehr gerne und wird diese im Sinne der Konsumenten wahrnehmen. Aus unserer Sicht ergibt sich jetzt eine große Chance, die Wettbewerbsvorteile für die Kunden – auch wirtschaftlich – noch besser erreichbar zu machen.“, erläutern die beiden Vorstände der Energie-Control Austria, Walter Boltz und Martin Graf, die Richtung für das Jahr 2012.

### **2011 hat sich viel getan**

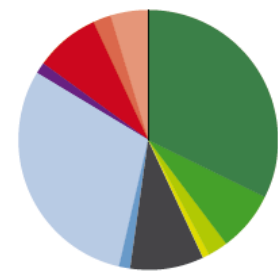
Mit EIWOG, GWG und E-Control-Gesetz sind die Vorgaben der EU aus dem Dritten Energie-Binnenmarktpaket in Österreich umgesetzt worden. Die Kernelemente der neuen Bestimmungen sind vor allem die deutliche Stärkung der Konsumentenrechte, Verbesserungen hinsichtlich Transparenz, aber auch eine stärkere Trennung der Übertragungsnetze von Produktion und Vertrieb sowie neue, klar definierte Aufgaben für die nationale Regulierungsbehörde.

2011 wurden auch bereits zahlreiche Verordnungen umgesetzt, wie beispielsweise die Stromkennzeichnungsverordnung, die Intelligente Messgeräte-Anforderungsverordnung oder die Systemnutzungtarife-Verordnungen.

## Transparenz pur

„Die neue Stromkennzeichnungsverordnung bringt den „transparentesten“ Strom aller Zeiten. So darf jetzt einheitlich nur mehr auf Versorgermix abgestellt werden und auch die Darstellungsform der Stromkennzeichnung ist klar geregelt. Wir haben hier auf größtmögliche Transparenz für die Konsumenten geachtet, was uns sehr wichtig war. In Kürze werden wir Abfragen bei den Unternehmen durchführen, um einen Überblick darüber zu erhalten, wie diese die Vorgaben der Stromkennzeichnung vor allem auf Werbe- und Infomaterialien umsetzen.“, erläutert Martin Graf.

MUSTER FÜR STROMKENNZEICHNUNG GEM. STROMKENNZEICHNUNGSVERORDNUNG	
Stromkennzeichnung gem. § 78 Abs. 1 und 2 EWOOG 2010 und StromkennzeichnungsVO 2011 für den Zeitraum 1.1.2010 bis 31.12.2010	
Energieträger	Versorgermix in %
Wasserkraft	32,42
Biomasse	7,48
Biogas	2,43
Sonstige Ökoenergie	0,87
Windenergie	9,11
Sonnenenergie	1,29
Erdgas	30,12
Erdöl	1,28
Kohle	8,10
rechnerische Zuordnung Nuklearenergie*	2,42
rechnerische Zuordnung Fossile Energieträger*	4,45
rechnerische Zuordnung sonstiger Primärenergieträger*	0,03
<b>Summe</b>	<b>100</b>



100% der Nachweise stammen aus Österreich.

\* Eine rechnerische Zuordnung erfolgt für Strom unbekannter Herkunft. Für diesen wird die Aufteilung der Produktion im europäischen Übertragungsnetzgebiet herangezogen. Im Jahr 2010 setzte sich diese Produktion folgendermaßen zusammen: fossile Energieträger: 64,5%, Nuklearenergie: 35,08%, sonstige Energieträger: 0,42%.

Bei der Erzeugung entstanden folgende Umweltauswirkungen	Strom
CO <sub>2</sub> -Emissionen	203,1 g/kWh
radioaktiver Abfall	0,2 mg/kWh

Stromkennzeichnung gem. SKV 2011

Quelle: E-Control, Stromkennzeichnungsverordnung 2011

freiwillige Zusatzangaben: 100% der für die Stromkennzeichnung verwendeten Herkunftsnachweise wurden gemeinsam mit der elektrischen Energie erworben.

## Den Verbrauch im Blick

Mit der ersten Verordnung der E-Control im Bereich Smart Meter wurden die technischen Mindestfunktionalitäten bestimmt, denen die neuen Messgeräte zu entsprechen haben. Bald wird auch die Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft, Familie und Jugend zu Smart Meter veröffentlicht, die den Abdeckungsgrad und den Zeitpunkt der Einführung der intelligenten Messgeräte bestimmt. Der Ministerentwurf der Verordnung besagt, dass bis 2018 95% der österreichischen Haushalte mit Smart Meter ausgestattet werden müssen. „Mit den

Smart Metern haben die Konsumenten dann erstmals die Chance, Informationen zu ihrem tatsächlichen Energieverbrauch zeitnah zu erhalten. Von der Einführung erwarten wir deutliche Vorteile sowohl für Netzbetreiber und Lieferanten als auch vor allem für Konsumenten, was besonders den tatsächlichen Energieverbrauch betrifft. Derzeit erhält der Stromkunde lediglich einmal jährlich eine Energie- und Netzrechnung. In manchen Fällen basieren die Verbrauchsdaten aber nicht einmal auf vor Ort abgelesenen tatsächlichen Zählerständen, sondern vielmehr auf rechnerisch ermittelten Werten. Dadurch ist es dem Kunden kaum möglich, Verbrauch und Kosten unterjährig realistisch zu bewerten und gegebenenfalls Maßnahmen zur Reduktion des Verbrauchs und der Energiekosten zu setzen. Mit den Smart Metern wird dies, ebenso wie das leidige Thema der oft überraschenden und häufig sehr hohen Nachzahlungen dann endlich der Vergangenheit angehören. Aber auch für die Senkung des Gesamtenergieverbrauchs erwarten wir dadurch positive Effekte.“, ist Martin Graf überzeugt. Derzeit arbeitet die E-Control an ihrer nächsten Verordnung im Bereich Smart Meter. Darin sollen unter anderem Datenformat, Detaillierungsgrad sowie die Form der Bereitstellung der Verbrauchsinformationen definiert werden. „Dies ist vor allem für die Verbraucher sehr wichtig, schließlich sollen sie größtmöglichen Nutzen aus den neuen Zählern ziehen.“, so Walter Boltz.

### **Services vermehrt genutzt**

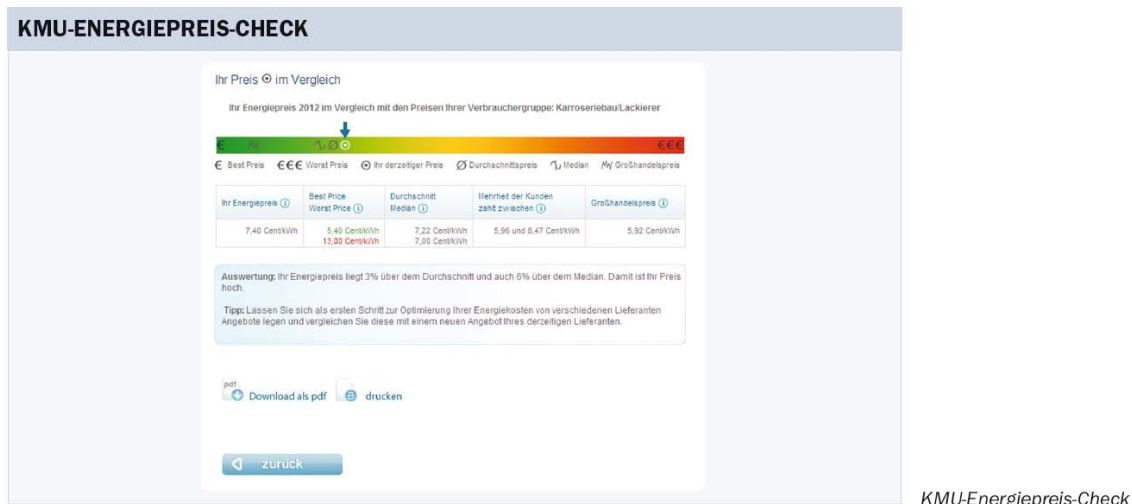
Strom- und Gaspreiserhöhungen, Energierechnungen, die nicht selbsterklärend sind, Unstimmigkeiten bei der Zählerstandsermittlung, Nachzahlungen, Differenzen mit dem Energielieferanten und vieles mehr. Das sind nur einige der Gründe, warum die verschiedenen Angebote der E-Control für die Konsumenten im Jahr 2011 stärker als je zuvor genutzt wurden. So hat sich die Zahl der Besuche auf der E-Control Homepage auf knapp eine Million mehr als verdoppelt, dabei war der Konsumentenbereich mit 3,8 Millionen Seitenaufrufen der am häufigsten frequentierte Teil innerhalb des Webportals. Das Hauptinteresse der Besucher liegt nach wie vor bei den verschiedenen Online-Tools der E-Control. Allein mit dem Tariffkalkulator haben sich weit mehr als eine halbe Million Verbraucher im vergangenen Jahr über die günstigsten Strom- oder Gasangebote informiert. Aufgrund der neuen gesetzlichen Bestimmungen sind Stromlieferanten jetzt verpflichtet, sämtliche preisrelevanten Daten für die Endverbraucher unverzüglich

nach ihrer Verfügbarkeit für den Tarifikalkulator zu übermitteln. „Dadurch ist der Tarifikalkulator noch vollständiger geworden, weil nun nahezu alle Lieferanten in Österreich, die Kunden mit Standardprodukten beliefern, im Tarifikalkulator aufscheinen.“, zeigt sich Walter Boltz weitgehend zufrieden.

„Besonders erfreulich ist auch das Interesse an unserem Energiespar-Check, den wir Anfang 2011 eingeführt haben und der bereits von mehr als 100.000 Verbrauchern genutzt wurde. Der Energiespar-Check ermöglicht Haushalten, ihr Einsparpotenzial bei Energie bei Strom, Wärme oder Verkehr zu finden. Erfreulich sind die Nutzerzahlen auch deswegen, weil der Energiespar-Check – anders als der Tarifikalkulator, der ja blitzschnell Ergebnisse liefert – doch etwas mehr Zeit in Anspruch nimmt, bevor man zu einem Ergebnis kommt. Das zeigt uns aber, dass das Interesse der Konsumenten am Thema Energieeffizienz gegeben ist.“, so Martin Graf.

### **Von Kunden, für Kunden**

Seit Ende 2011 gibt es ein neues Informationsangebot der E-Control speziell für Kleine und Mittlere Unternehmen. Der KMU-Energiepreiskeck funktioniert nach dem Prinzip „Kunden informieren Kunden“. Unternehmen sind meist Sondervertragskunden und verhandeln ihren Energiepreis mit den Strom- und Gaslieferanten. Viele Energielieferanten führen daher auch gar keine standardisierten Preise. Damit diese Unternehmen ein Gefühl dafür bekommen, in welcher Bandbreite sich die Energiepreise in ihrer Branche bewegen, gibt es nun den KMU-Energiepreiskeck. Die Unternehmen haben dabei die Möglichkeit, ihre Strom- oder Gaspreise, das Gültigkeitsjahr, die Gewerbeart und die Branche des Unternehmens einzugeben und erhalten dann eine Einschätzung darüber, wie der eingegebene Preis im Vergleich zu jenen anderen Unternehmen in der gleichen Sparte liegt. „Die Unternehmen sehen so ziemlich schnell, ob sie einen eher günstigen oder teureren Preis haben und können so weitere Schritte – wie Preisverhandlungen – überlegen. Und auch hier ist das Interesse der Unternehmen sehr groß. Gut zwei Monate nach Onlinegang haben die Nutzer bereits mehr als 1.500 verschiedene Preise als Vergleichsbasis eingegeben.“, zeigt sich Martin Graf erfreut.



## E-Control als Anlaufstelle für Konsumentenfragen

Die Energie-Hotline und die Schlichtungsstelle der E-Control sind im Bewusstsein der Konsumenten immer mehr verankert. So wandten sich 2011 knapp 10.000 Anrufer – das sind um knapp ein Viertel mehr als im Jahr davor – mit ihren Anliegen zum Thema Energie an die Hotline der E-Control. Und auch bei der Schlichtungsstelle der E-Control meldeten sich im Jahr 2011 deutlich mehr Kunden mit dem Ersuchen um Hilfestellung. Mit 2.400 schriftlichen Anfragen wurde auch hier ein deutliches Plus von 15% verzeichnet. Das am häufigsten behandelte Thema in der Schlichtungsstelle war im abgelaufenen Jahr eindeutig der Bereich „Zähler und Verbrauch“, der mit der Einführung der Smart Meter spürbar zurückgehen sollte. „Die verstärkte Nutzung dieser Services der E-Control zeigt uns, wie wichtig es ist, dass die Verbraucher eine zentrale Anlaufstelle haben, an die sie sich bei Problemen in Energiefragen wenden können. Das bestärkt uns darin, die Wettbewerbsvorteile für die Konsumenten im heurigen Jahr noch weiter zu forcieren.“, so Walter Boltz zu einem der Schwerpunktthemen der E-Control im Jahr 2012.

## E-Control fordert niedrigere Preise für Haushaltskunden

Während an den Großhandelsmärkten die Zeichen im letzten Jahr auf Preissenkungen standen, haben die Endkunden auch 2011 wenig von diesen positiven Entwicklungen profitiert. Im europäischen Vergleich haben sich die Wettbewerbsbedingungen für österreichische Endkunden nicht wesentlich verbessert. Die Entwicklung der Strom- und Gaspreise wird von der E-Control natürlich laufend intensiv beobachtet. Und diese Modell-Analysen und



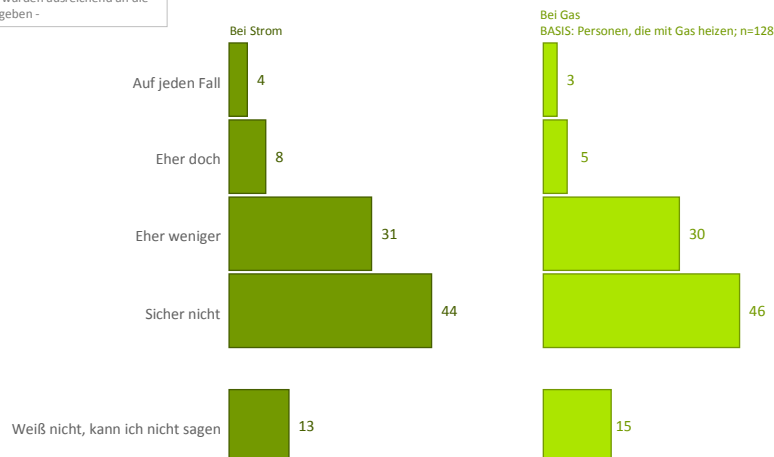
Beobachtungen haben im Herbst 2011 zu der Erkenntnis geführt, dass die Strompreise für die meisten heimischen Konsumenten eindeutig niedriger sein könnten und es klaren Spielraum nach unten gäbe. „Unsere Annahmen und Analysen wollten wir natürlich auch mit Unternehmensdaten überprüfen. Denn so hätte sich klar gezeigt, wie die einzelnen Unternehmen beschaffungsseitig tatsächlich agiert haben. Alle Unternehmen, die wir zur Übermittlung der Daten aufgefordert haben, haben dies verweigert. Nicht zuletzt deshalb begrüßen wir den von Wirtschaftsminister Reinhold Mitterlehner und Justizministerin Beatrix Karl vor Kurzem veröffentlichten Entwurf zur Reformierung des Wettbewerbsrechts. Durch die strengeren Regeln für die Energieunternehmen, die im Nahversorgergesetz verankert werden, wird ein weiterer Akzent gesetzt, der Vorteile für Kleinkunden bringen wird.“, so Walter Boltz.

Eine vom unabhängigen market-Institut im Auftrag der E-Control durchgeführte Befragung zur Einschätzung der österreichischen Kunden zur Situation am heimischen Strom- und Gasmarkt bestätigt die Forderung der E-Control. Rund drei Viertel der Befragten bemängeln demnach die Weitergabe von Preissenkungen an die Kunden durch die Energieunternehmen.

#### Weitergabe von gesunkenen Energiepreisen an den Kunden



Die gesunkenen Einkaufspreise für die Energieversorger wurden ausreichend an die Kunden weitergegeben -



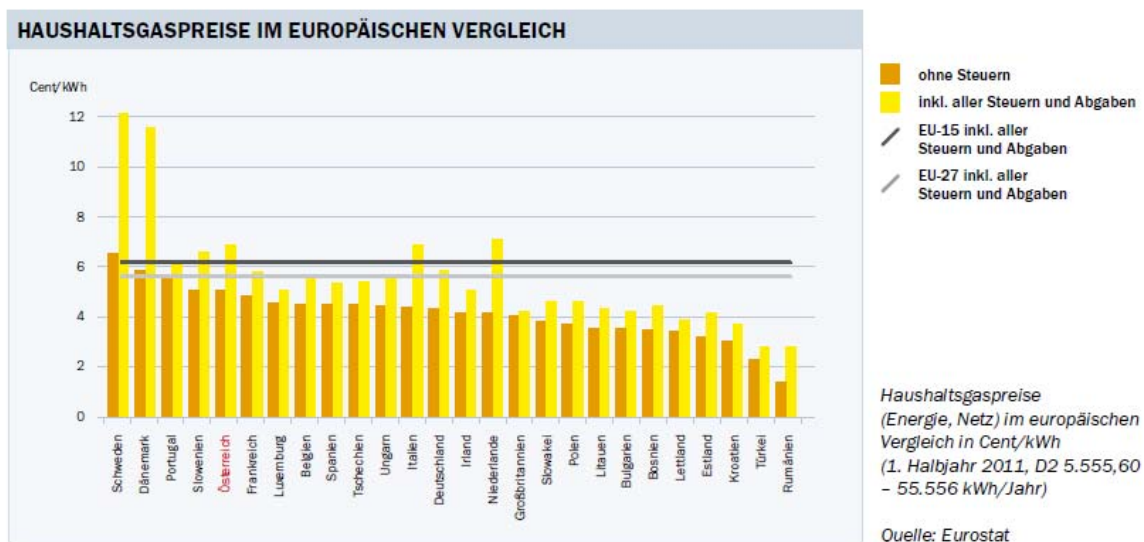
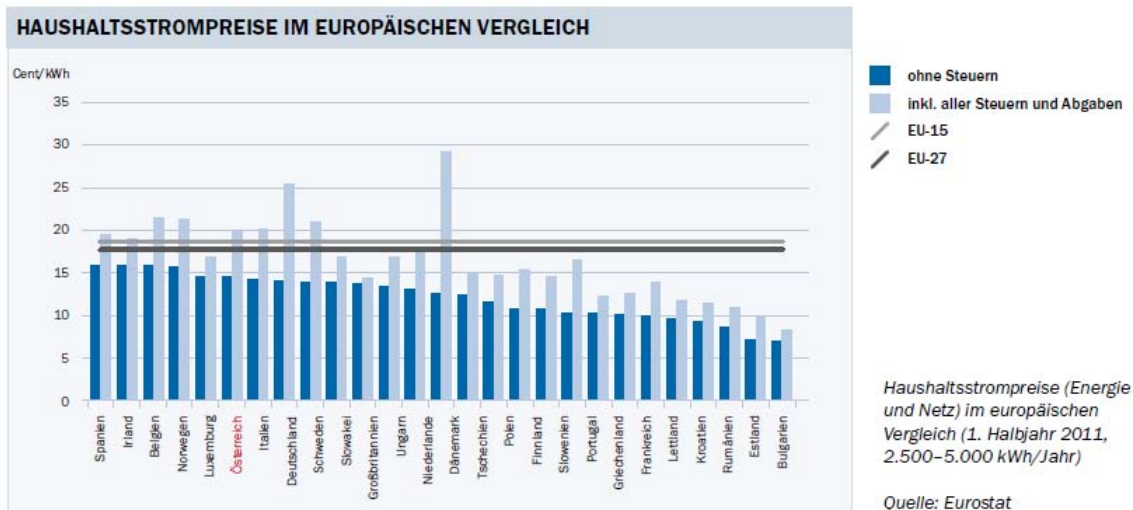
Frage 48: Sowohl im Strom- als auch im Gasbereich sind innerhalb der letzten Jahre die Einkaufspreise für die Energieversorger gesunken. Wurden Ihrer Meinung nach diese Senkungen ausreichend an die Kunden weitergegeben, oder ist das eher nicht der Fall? Sagen Sie mir das bitte getrennt für die Bereiche Strom und Gas! Senkungen wurden weitergegeben

Dokumentation der Umfrage B404a  
n=500, Telefonische Befragung unter österreichischen HH-Führern ab 18 Jahren, die verantwortlich für den Energiebereich sind.  
Erhebungszeitraum: 06. bis 17. Februar; maximale statistische Schwankungsbreite bei n=500 ± 4,45 Prozent

Basis: Energieverantwortliche im Haushalt ab 18 Jahren  
(Ergebnisse in Prozent)



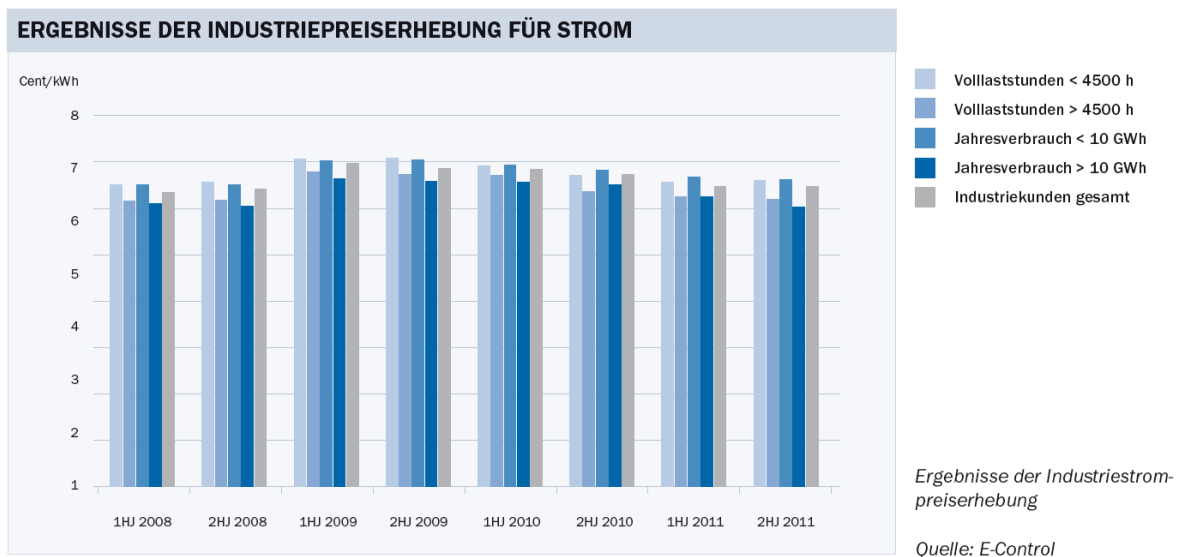
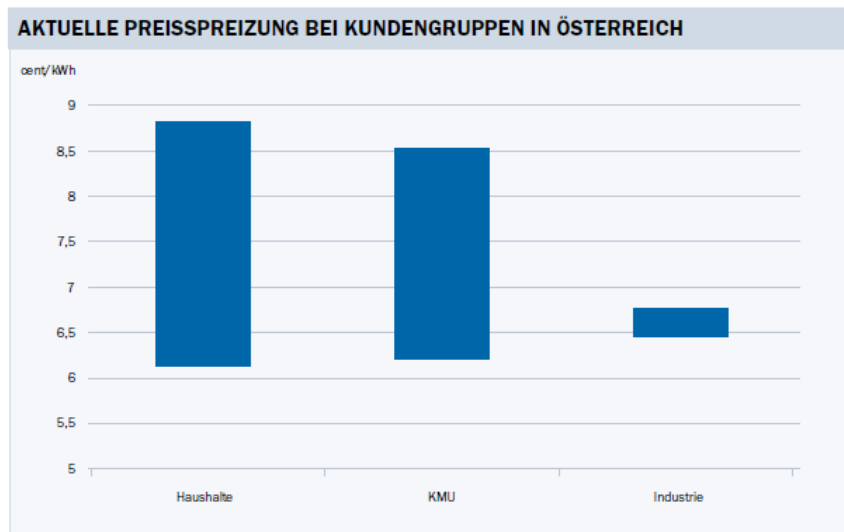
Auch internationale Vergleiche zeigen, dass österreichische Haushaltskunden nicht besonders günstig versorgt werden, was Strom und Gas betrifft.



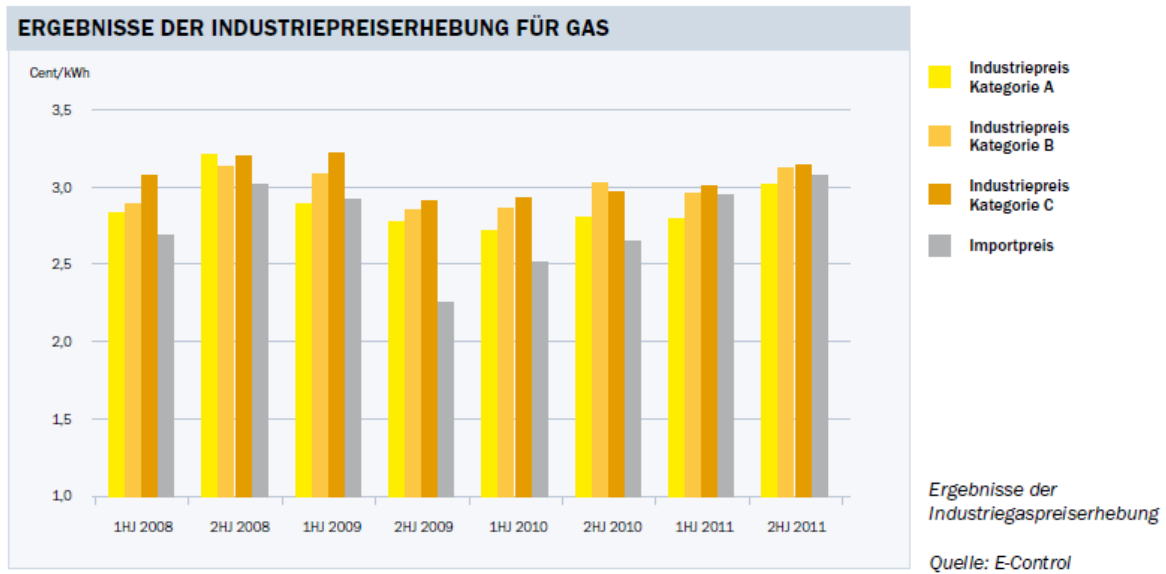
2006 waren Österreichs Haushaltsstrompreise (exkl. Steuern und Abgaben, laut Eurostat) noch die sechst günstigsten der ganzen EU, bei Gas lag Österreich immerhin noch am zwölften Platz. Heute ist Österreich sowohl bei Strom als auch bei Gas unter den 10 teuersten Ländern in Europa.

Erfreulicher ist die Preissituation im Industriebereich, wo der Wettbewerb mittlerweile ganz gut zu funktionieren scheint: Gesunkene Großhandelspreise sind sehr wohl an die (Industrie)Kunden weitergegeben worden, was die von der E-Control seit 2003 regelmäßig durchgeführte Industriekundenbefragung zeigt. 2011 sind die Industriestrompreise im Vergleich zum Vorjahr gesunken. Der intensivere Wettbewerb zeigt sich auch darin, dass die Unterschiede tatsächlich verrechneter

Preise in der Industrie viel geringer sind als etwa im Gewerbe. Dort scheinen sie aber auch noch etwas geringer zu sein als bei den Haushalten.



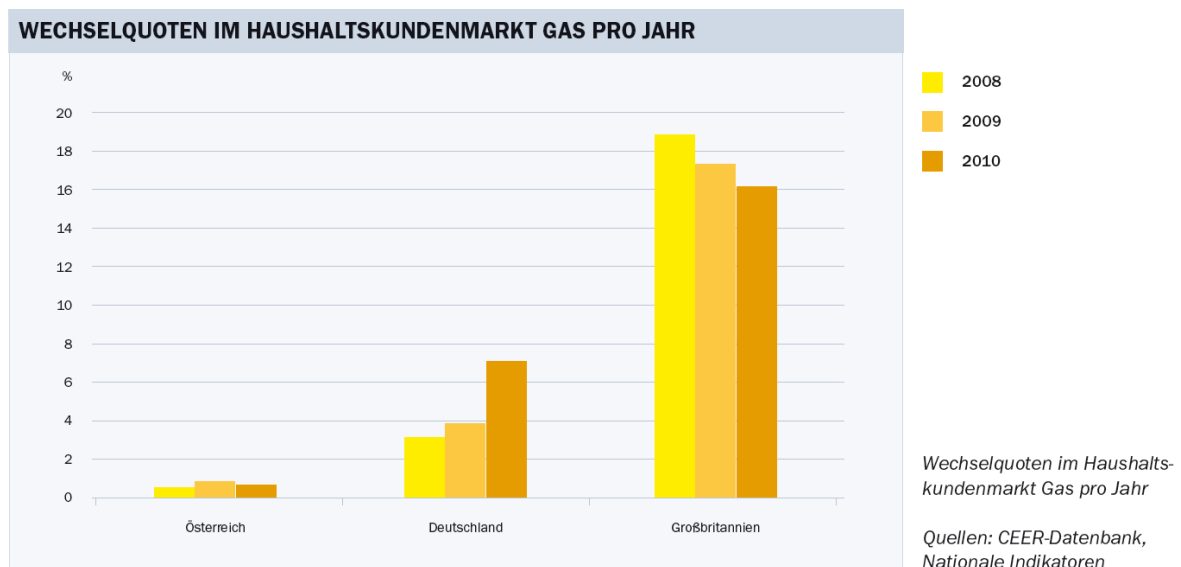
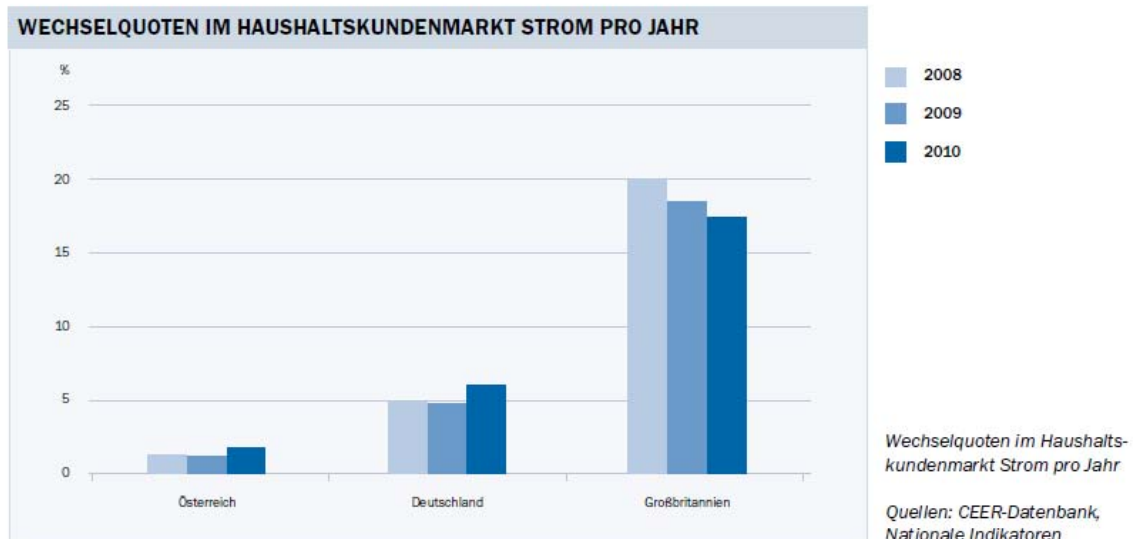
Bei Gas bietet sich ein etwas differenzierteres Bild. Nach Preissenkungen im 1. Halbjahr 2011 mussten sich die Unternehmen im 2. Halbjahr auf gestiegene Gaspreise einstellen, was vor allem auf den gestiegenen Importpreis zurückzuführen ist.



## Wechselwissen und Wechselwillen

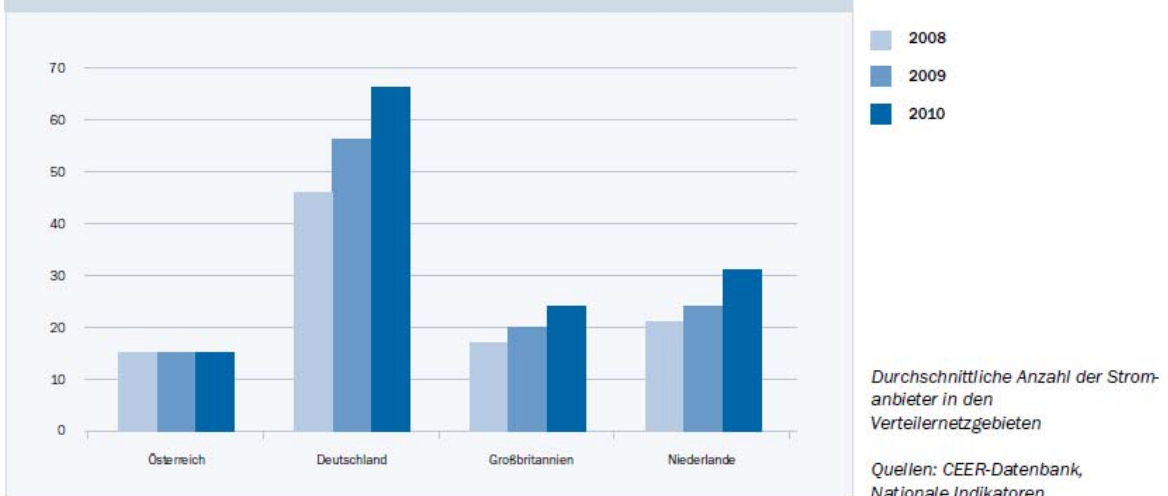
Die Wechselraten sind zwar immer noch auf einem sehr niedrigen Niveau, aber zumindest im Gasbereich hat es 2011 die meisten Wechsel seit Beginn der Liberalisierung gegeben. Insgesamt liegen diese seit Liberalisierungsbeginn bei Gas derzeit bei knapp 7 Prozent und im Strombereich bei knapp 14 Prozent. Hoffnung legen die beiden Vorstände auf den geplanten Online-Wechsel. „Was für die meisten anderen Bereiche des täglichen Lebens wie Bankgeschäfte oder diverse Einkäufe, nämlich die rasche und direkte Abwicklung im Internet, bereits seit längerer Zeit gebräuchlich ist, ist dann endlich auch für Strom und Gas möglich.“, setzt Walter Boltz Hoffnung auf den Online-Wechsel.

Vergleicht man die österreichischen Wechselzahlen allerdings mit ausgewählten anderen europäischen Ländern, so hat Österreich hier noch deutliches Aufholpotenzial.

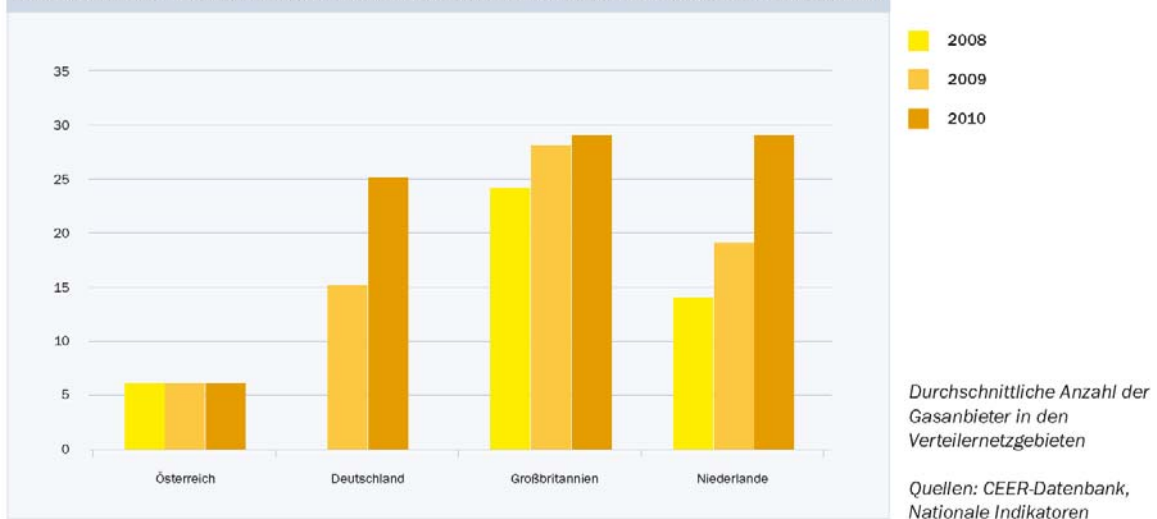


„Auch Deutschland hat uns mittlerweile, was die Wechselzahlen betrifft, klar überholt. Für uns eine logische Konsequenz, wenn man sich die Anzahl der Anbieter, die sich um Kunden bemühen, anschaut. Sowohl im Strom- als auch Gasbereich gibt es in etlichen anderen europäischen Ländern viel mehr Anbieter, die für Wettbewerb sorgen. Außerdem werden den Kunden auch vielfältigere Produkte angeboten.“, so Martin Graf.

#### DURCHSCHNITTLICHE ANZAHL DER STROMANBIETER IN DEN VERTEILERNETZGEBIETEN



#### DURCHSCHNITTLICHE ANZAHL DER GASANBIETER IN DEN VERTEILERNETZGEBIETEN



Trotzdem ist im Jahr 2011 etwas Schwung in den Wettbewerb gekommen – so ist unter anderem der erste ausländische Gasanbieter am österreichischen Haushaltskundenmarkt aktiv. Auch weitere Verbesserungen für die Konsumenten konnten erreicht werden. Dies auszubauen ist das Topthema auf der Agenda der E-Control für das heurige Jahr.

Eine aktuell von der E-Control in Auftrag gegebene Umfrage zeigt, dass mittlerweile immerhin mehr als 70 Prozent der österreichischen Haushalte Bescheid darüber wissen, dass sie ihren Strom- oder Gasanbieter frei wählen können.

Wissen über freie Wählbarkeit des Strom- und Gas-Anbieters  
(Screening-Frage → Nicht-Wisser scheiden aus)  
(in Prozent)



Peter Hajek  
Public Opinion Strategies

www.peterhajek.com

Und für mehr als 50 Prozent der Befragten, die bereits mindestens einmal gewechselt haben, hat sich der Wechsel auch ausgezahlt.

Hat sich Wechsel gelohnt?  
(in Prozent, Basis: Anbieter-Wechsler)



Peter Hajek  
Public Opinion Strategies

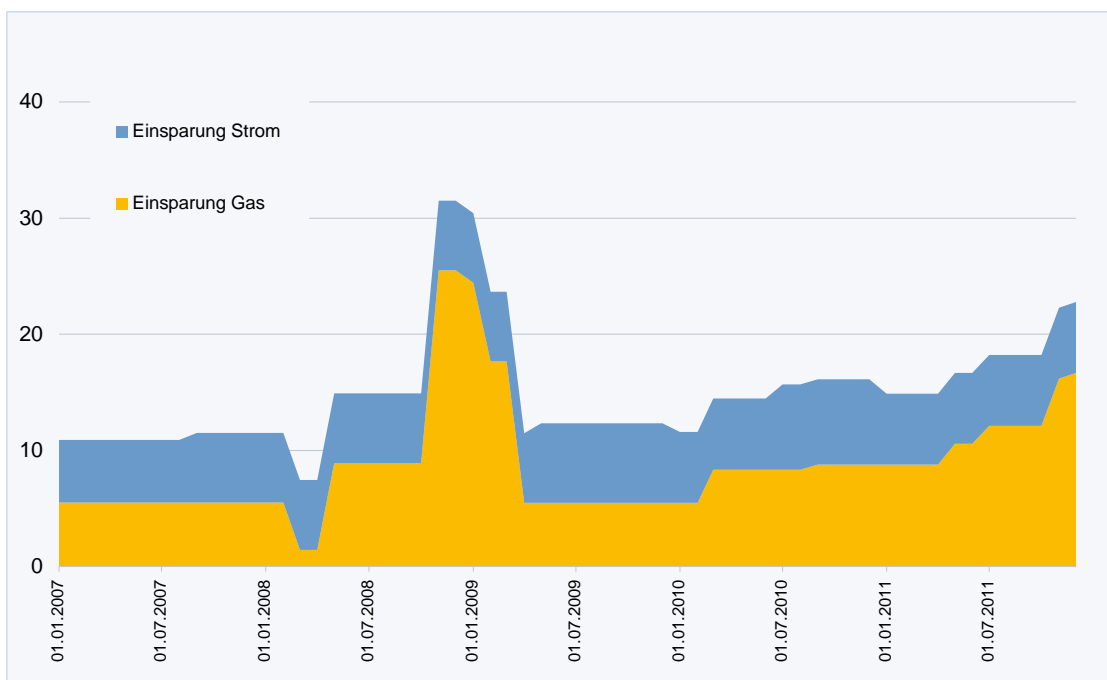
www.peterhajek.com

Dass 30 Prozent der Befragten allerdings hier keine Angabe machen konnten, zeigt, dass auch ein großer Teil der Wechsler sich wenig mit den Energiekosten bzw. -verbrauch auseinandersetzt. Die E-Control geht davon aus, dass sich dies durch die Einführung von Smart Metering auch ändern wird. Dann haben die Konsumenten nämlich zeitnahe Informationen über Verbrauch und auch Kosten zur Verfügung.

„Dass den Lieferanten zu wechseln auf jeden Fall eine gute Entscheidung ist, zeigt auch ein Beispiel aus der Praxis. Schaut man sich beispielsweise einen Wiener Haushalt an, der vor fünf Jahren zum damals günstigsten Anbieter gewechselt und seither bei diesem geblieben ist, so sieht man heute, dass diese Entscheidung goldrichtig war: Er hat sich in den letzten fünf Jahren auf diese Weise insgesamt rund 300 Euro einsparen können. Und das ohne großen Aufwand. Wechseln kann also nie ein Fehler sein. So hätte sich dieser Beispielshaushalt mit seiner Wechsersparnis immerhin eine Jahres-Energierechnung finanzieren können.“, demonstriert Walter Boltz.

### Aktive Wechsler profitieren noch mehr

Eine noch deutlichere Sprache sprechen die Zahlen bei den aktiven Wechslern. „Ein – zum Beispiel – Haushaltskunde im Netzbereich Linz, der jährlich etwa zehn Minuten investiert, eine Abfrage im Tarifikalkulator für den günstigsten Anbieter macht und anschließend den Lieferanten wechselt, hätte sich auf diese Weise in den vergangenen Jahren rund 900 Euro einsparen können. Eine Summe, mit der sich schon ein paar Tage schöner Urlaub ausgehen.“, rechnet Martin Graf vor.



Monatliche Einsparung beim aktiven Wechsler [€/Monat], Musterhaushalt im Netzbereich Linz  
 Gas 15.000 kWh/a, Strom 3.500 kWh/a

Quelle: E-Control



## **Das Jahr 2012 – intensive Bemühungen für sichtbare Vorteile**

„Dank der neuen EU-Richtlinie sind die Konsumentenrechte deutlich gestärkt worden. Die E-Control hat nun die Aufgabe, dass diese auch flächendeckend umgesetzt werden. Natürlich wissen viele Konsumenten über die neuen Rechte noch nicht Bescheid, aber auch über die bisherigen ist der Wissensstand nicht immer ausreichend, um von diesen profitieren zu können. Wir werden deswegen in den kommenden Monaten eine Informationsoffensive starten, um diese Dinge den Konsumenten ins Bewusstsein zu rufen. Schließlich sollen die Vorteile durch die Liberalisierung auch wirtschaftlich bei den Konsumenten ankommen. Besonders einkommensschwächere Haushalte sollen in die Lage versetzt werden, diese Rechte zur Entlastung ihrer finanziellen Situation nutzen zu können.“, geben die Vorstände die Richtung für 2012 vor.

Zu den Rechten zählen unter anderem:

- Lieferantenwechsel
- Versorger letzter Instanz
- Qualifiziertes Mahnverfahren

## **Handeln statt reden und warten**

Die Meldungen und Erkenntnisse darüber, dass eine steigende Zahl von Haushalten in Österreich Schwierigkeiten hat, ihre Versorgung mit Strom und das Heizen zu finanzieren, beschäftigt natürlich auch die E-Control. „Das Thema ist von großer Dringlichkeit. Deshalb ist es jetzt wichtig, in einem ersten Schritt möglichst breit gestreut über die bestehenden Möglichkeiten aufzuklären. Denn viele Möglichkeiten werden bis heute nur von einem sehr geringen Teil der Betroffenen genutzt.“, erläutert Walter Boltz. Und weiter: „Beispielsweise die Befreiung von der Zählpunktpauschale oder die neu kommende Deckelung der Mehrkosten durch Ökostromförderung. Natürlich aber auch der Anbieterwechsel. Allein mit bestehenden Maßnahmen kann ein durchschnittlicher Haushalt heute schon bis zu knapp 300,- Euro bei Strom und Gas einsparen. Für Familien, die Schwierigkeiten haben, ihre Energierechnung zu bezahlen, ist das auf jeden Fall ein nicht zu unterschätzender Betrag“. Im Rahmen der Informationsoffensiven zu den Verbraucherrechten wird die E-Control hier einen besonderen Schwerpunkt setzen.

## **Versorger letzter Instanz**

Verbesserte Regelungen gibt es zum Beispiel beim Versorger letzter Instanz für Strom, im Gasbereich ist diese Bestimmung überhaupt neu. Dabei kann sich jeder Kunde, der Probleme hat, einen Lieferanten für die Versorgung zu finden, auf die Bestimmung zum „Versorger letzter Instanz“ berufen. Das bedeutet, wenn der Kunde eine Sicherheitsleistung in Höhe der Teilbetragszahlung für einen Monat aufbringen kann, muss er auch mit Strom oder Gas versorgt werden. Eine Bestimmung, die in der EU-Richtlinie klar definiert ist und die für Konsumenten Sicherheit dafür bedeutet, nicht auf die Grundbedürfnisse Strom oder Gas verzichten zu müssen, und das unabhängig davon, wie hoch die Altschulden des Kunden sind. „Wir wissen aus unserer täglichen Arbeit in der Schlichtungsstelle, dass kaum ein Konsument darüber bisher Bescheid weiß. Dies möchte die E-Control auf jeden Fall ändern.“, so Martin Graf. Ergänzt aber noch: „Allerdings ist natürlich nicht vorgesehen, dass sich dadurch Nichtzahler nur mehr auf den Versorger letzter Instanz berufen, sondern dieser Passus wird als Art zweite Chance für säumige Zahler gesehen werden. Und diese zweite Chance gibt es auch nur einmalig. Sobald der Kunden mit den Zahlungen nach der Berufung auf den Versorger letzter Instanz wieder in Verzug gerät, kann er natürlich schon abgeschaltet werden.“

## **Keine Abschaltung ohne definiertes Mahnverfahren**

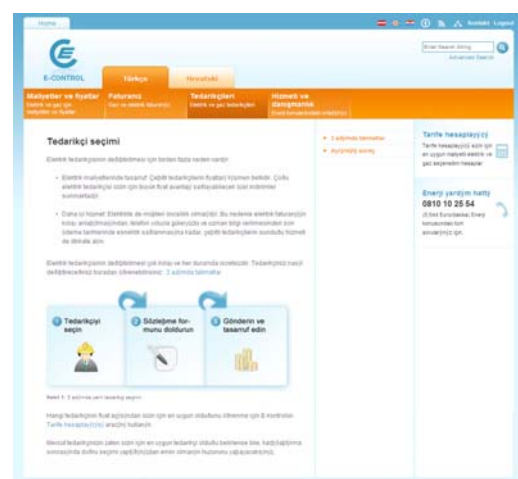
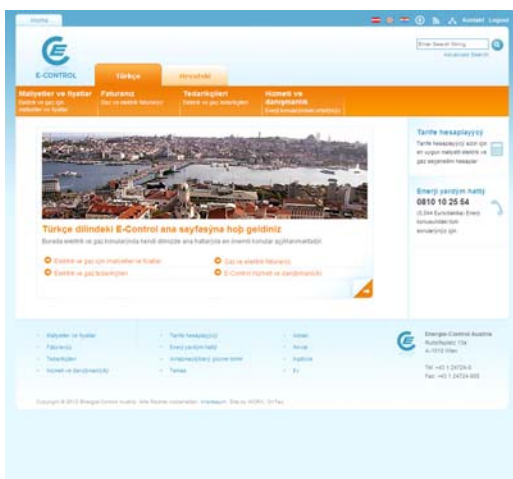
An die Schlichtungsstelle der E-Control wenden sich immer wieder Konsumenten, die mit Abschaltungen konfrontiert sind, ohne dass ihnen ausreichend Zeit gegeben wurde, offene Forderungen zu begleichen. Das liegt vielfach daran, dass es bisher österreichweit keine einheitlichen Regelungen gab, wie der Kunde über eine drohende Abschaltung zu informieren ist. Auch das wird künftig der Vergangenheit angehören. Nun ist nämlich gesetzlich definiert, dass der Kunde vor der Abschaltung zweimal mit einer Fristsetzung von jeweils 2 Wochen gemahnt werden muss. Die 2. Mahnung hat eingeschrieben zu erfolgen. Darüber hinaus muss der Kunde über die Kosten für die Abschaltung und Wiedereinschaltung informiert werden. Diese Kosten wurden im EIWOG und GWG mit maximal 30 Euro begrenzt, was wiederum eine eindeutige Verbesserung zu früher darstellt, wo von einzelnen Unternehmen Kosten bis zu 150 Euro verrechnet wurden. Insgesamt ist diese Bestimmung ein wesentlicher Fortschritt zur früheren Gesetzeslage, wo es keine klaren Bedingungen für Mahnung und Abschaltung gegeben hat.

## Bessere Informationen für Konsumenten mit nicht deutscher Muttersprache

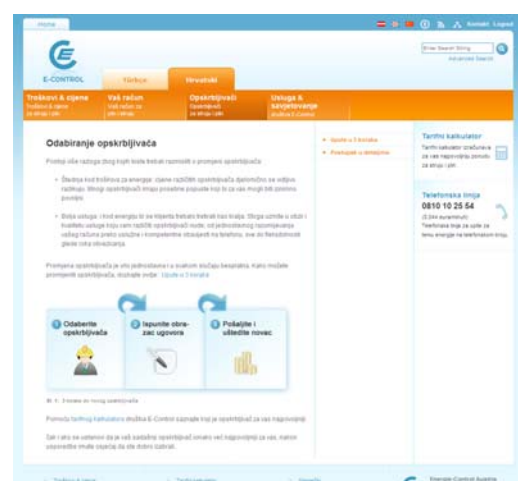
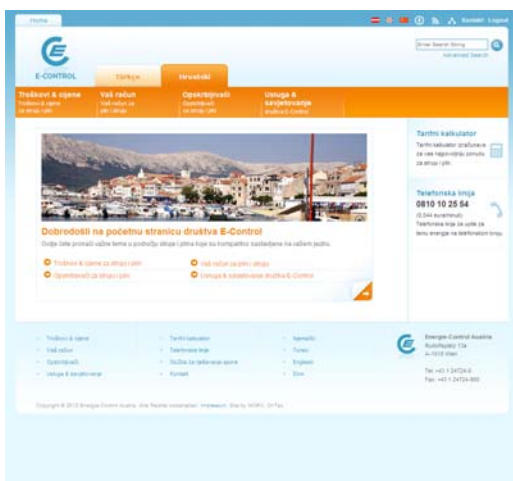
Knapp eine Million Menschen in Österreich verwenden eine andere Umgangssprache als Deutsch. Unter diesen sind Bürger mit türkischem Migrationshintergrund (rund 20%) und solche aus dem ehemaligen Jugoslawien, die Kroatisch als gemeinsamen Sprachnenner verstehen (rund 38%), die beiden größten Gruppen.

„Um die wichtigsten Informationen zu den Themen Strom und Gas für weitere Bevölkerungsanteile zugänglich zu machen, hat sich die E-Control entschlossen, ihren Internetauftritt nach Englisch nun auch auf Türkisch und Kroatisch anzubieten. Damit können nun rund 60% der Mitbürger, die Deutsch nicht als Umgangssprache verwenden, erreicht werden.“, erläutert Walter Boltz. Die ersten dementsprechenden Seiten sind ab sofort online.

Türkisch:



Kroatisch:



Etliche der Informationen zu Strom und Gas sind doch häufig etwas komplexer und fast zwangsläufig mit Begriffen durchsetzt – Zählpunktpauschale, Netztarife etc – die auch Bürgern mit Migrationshintergrund, welche Deutsch im Alltag gut sprechen, eventuell nicht geläufig sind, sodass dieses neue Angebot der E-Control sicher eine nützliche Ergänzung und Hilfe sein kann.

Für die beiden neuen Homepage Bereiche wurden vor allem jene Themen zusammengefasst und aufbereitet, die Verbraucher am direktesten betreffen und die für eine aktive Teilnahme am liberalisierten Endkundenmarkt wichtig sind. Dies sind vor allem Informationen:

- zu Energiekosten & Preisen
- zur Rechnung für Strom und Gas
- zum Lieferantenwechsel
- zu den Serviceangeboten der E-Control, wie Tarifikalkulator und Hotline

Auch Anliegen und Fragen per E-Mail in den jeweiligen Muttersprachen können an die E-Control ([office@e-control.at](mailto:office@e-control.at)) gesendet werden. Diese werden dann übersetzt, beantwortet und den Einsendern in ihrer eigenen Sprache wieder retourniert. „Je nachdem, wie gut das neue Angebot angenommen wird, werden die aufbereiteten Informationen ausgeweitet und wenn nötig weitere Sprachen aufgenommen. Die Möglichkeit, zu bestimmten Zeiten Hotlineauskünfte in Türkisch oder Kroatisch anzubieten, wird derzeit auch bereits geprüft.“, so Walter Boltz weiter.

### **Gleiche Qualität für alle**

Neu ist auch, dass es künftig auch Qualitätsstandards für von Netzbetreibern erbrachte Dienstleistungen geben wird. „Wichtig ist, dass diese Qualitätsvorgaben künftig einheitlich für alle österreichischen Strom- und Gasnetzbetreiber gelten und natürlich verpflichtend einzuhalten sind. Bisher war es ja Auslegungssache der Unternehmen, wie wichtig – oder eben nicht – die Qualität der Dienstleistungen angesehen wurde und was unter Qualität verstanden werden kann. Jetzt gibt es eine rechtliche Verpflichtung zur Einhaltung eines definierten Qualitätsniveaus, da der

Kunde ein Recht auf sichere und zuverlässig erbrachte Dienstleistungen hat.“, so Martin Graf.

### **Erweiterung der Überwachungsaufgaben der E-Control**

Zusammen mit der Verstärkung der Transparenz hat das 3. Paket den Regulierungsbehörden auch ausgeweitete Monitoringrechte und –pflichten gegeben. Während im 2. Richtlinienpaket nur eine allgemeine Pflicht zur Überwachung des Wettbewerbs enthalten war, hat nach dem 3. Paket die Regulierungsbehörde den Grad und die Wirksamkeit der Marktöffnung und den Umfang des Wettbewerbs auf Großhandels- und Endkundenebene zu überwachen und zu fördern.

Dabei geht es unter anderem um:

- Überwachung der Strom- und Gasbörsen
- Preise für Haushaltskunden (einschließlich Vorauszahlungssysteme)
- Versorgerwechselraten
- Abschalttraten
- Gebühren für Wartungsdienste
- Beschwerden von Haushaltskunden

„Wettbewerbsverzerrungen oder –beschränkungen können dadurch aufgezeigt und einschlägige Fälle vor die zuständigen Wettbewerbsbehörden gebracht werden.

Damit kommt der E-Control eine deutlich aktivere Rolle in der Wettbewerbsüberwachung zu.“, zeigt sich Martin Graf zufrieden. Eine entsprechende Verordnung im Gasbereich, mit der die relevanten Daten erhoben werden sollen, ist derzeit gerade in Ausarbeitung.

### **Neues Marktmodell Gas in Ausarbeitung**

Ein wichtiges Thema im Gasbereich ist die Neugestaltung des Marktmodells, an der derzeit intensiv gearbeitet wird. Die Marktregeln werden demnach komplett geändert. Neu ist, dass die bisherigen Regelzonen durch Marktgebiete abgelöst werden. Das bedeutet eine Zusammenfassung von Netzen unterschiedlicher Netzbetreiber. Gebuchte Kapazitäten können so künftig an vordefinierten Ein- und Ausspeisepunkten flexibel genutzt werden. Eine Verbesserung der Liquidität des Gashandels soll durch den Virtuellen Handelsplatz erreicht werden. Das neue

Marktmodell wird ab 1. Jänner 2013 implementiert und mehr Wettbewerbsimpulse für den österreichischen Gasmarkt bringen.

### **Noch viele Verordnungen in Vorbereitung**

Für 2012 stehen noch etliche weitere Verordnungen zur Erlassung auf der Agenda der E-Control, wie beispielsweise eine TransaktionsdatenVO, eine neue StatistikVO, eine Verordnung für die Preise der Herkunftsnachweise sowie eine Verordnung über die Befreiung von der Ökostrompauschale und vom Ökostromförderbeitrag.

### **Auch international ist viel geplant**

Nicht nur auf nationaler, sondern auch auf internationaler Ebene hat sich 2011 viel getan, ist aber auch im heurigen Jahr auf der Agenda. Neben der massiven Unterstützung von ACER war vor allem die Mitarbeit bei der Erarbeitung der REMIT-Verordnung ein Schwerpunktthema 2011. REMIT – Regulation for Energy Market Integrity and Transparency – gibt künftig europaweit einheitlich Regeln vor, wie möglicher Insider-Handel für den Energiespot- und -terminhandel verhindert werden kann bzw. wie Marktmissbrauch einheitlich geregelt und bekämpft werden kann. Die Umsetzung der REMIT-Vorgaben wird die E-Control auch 2012 intensiv beschäftigen.

2012 werden auch weitere Twinningprojekte gestartet. Nach dem erfolgreichen Abschluss des Twinningprojekts in Mazedonien 2011 stehen heuer Projekte in Kroatien und Georgien auf dem Programm.

„Neben der Stärkung der Konsumentenrechte und der Forcierung der Wettbewerbsvorteile, hat die E-Control 2012 darüber hinaus auch wichtige Arbeiten im Bereich der Netzregulierung zu tätigen. Neue Anreiz-Regulierungsregime Strom für 2014 und Gas für 2013 müssen bereits heuer auf Schiene gebracht werden. Oberstes Ziel der E-Control dabei ist es, wie auch bereits in den Vorjahren, einen Ausgleich zwischen den Interessen der Netzbetreiber und der Konsumenten zu schaffen. Einerseits muss den Netzbetreibern eine (monetäre) Sicherheit für weitere Investitionen gewährt, andererseits dürfen die Konsumenten aber nicht über Gebühr mit höheren Netzkosten konfrontiert werden. 2012 wird also weiterhin ein spannendes und diskussionsreiches Jahr bleiben.“, so die beiden Vorstände abschließend.