

BERICHT ZUR KOMMERZIELLEN QUALITÄT
DER STROM-VERTEILERNETZBETREIBER 2023
BERICHTSJAHR 2022

UNSERE ENERGIE SCHAFFT PROZESS- TRANSPARENZ.



Bericht zur kommerziellen Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber 2023

Berichtsjahr 2022

Inhalt

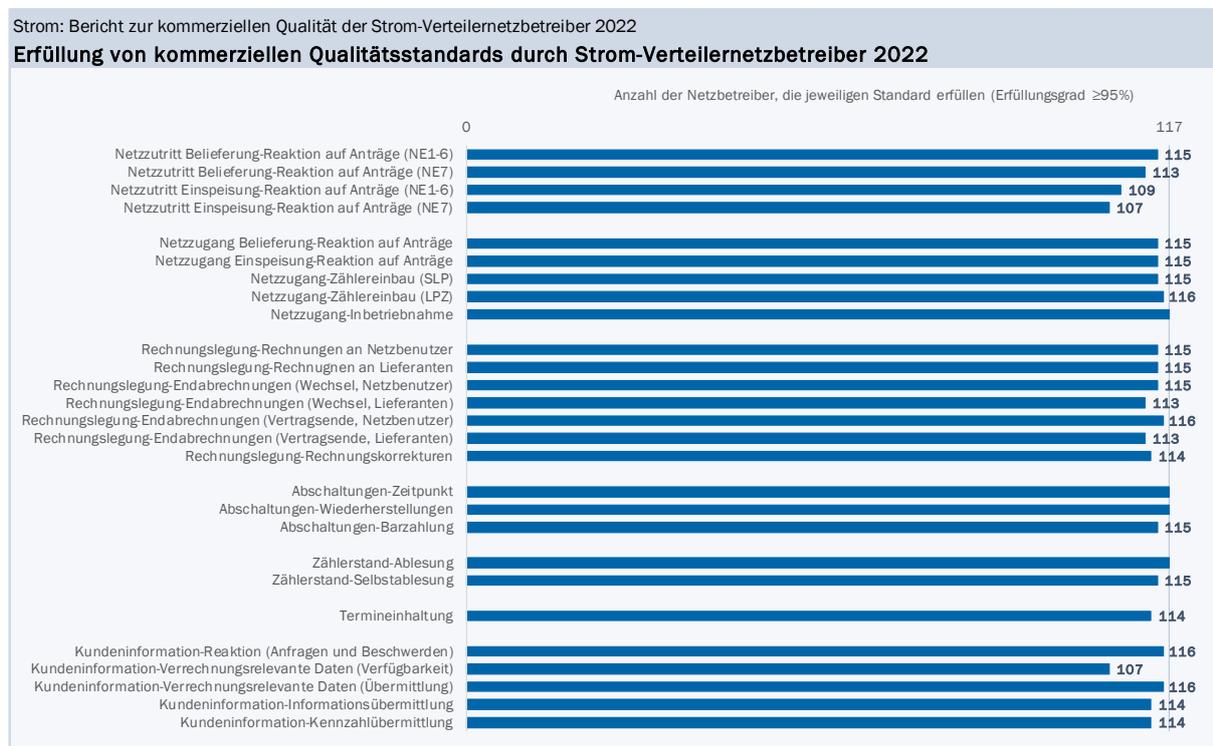
1. Übersicht.....	3
2. Rechtlicher Hintergrund	8
3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkundinnen und Endkunden	10
4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkundinnen und Endkunden	13
4.1 Netzzutritt.....	13
4.1.1 Belieferung.....	13
4.1.2 Einspeisung.....	13
4.1.3 Diskussion: Netzzutritt von Erzeugungsanlagen bei bereits bestehenden Anlagen zur Beliieferung.....	15
4.2 Netzzugang.....	16
4.2.1 Belieferung.....	17
4.2.2 Einspeisung.....	18
4.2.3 Diskussion: Netzzugang von Erzeugungsanlagen bei bereits bestehenden Anlagen zur Beliieferung.....	19
4.3 Anfragen und Beschwerden	20
5. Kundeninformation	22
5.1 Verrechnungsrelevante Daten	22
5.2 Information über kommerzielle Qualität	22
6. Termin- und Fristeneinhaltung	24
6.1 Rechnungen	24
6.2 Ermittlung der Zählerstände	25
6.3 Abschaltungen und Wiederherstellungen	26
6.4 Termineinhaltungen	26
7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen.....	27

1. Übersicht

Die E-Control erhebt jährlich die kommerzielle Qualität bei den Strom-Verteilernetzbetreibern. Im Rahmen dieser Erhebung und Analyse werden gemäß der Elektrizitäts-NetzdienstleistungsVO 2012 (in Folge END-VO 2012) insgesamt 27 Anforderungen an die kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber für das Berichtsjahr 2022 betrachtet. Kommerzielle Qualität betrifft hier die Dimensionen Netzzutritt, Netzzugang, Rechnungslegung, Abschaltungen und Wiederherstellungen, Zählerstandermittlung, Termineinhaltung sowie Kundeninformation und Beschwerdemanagement. 118 Strom-Verteilernetzbetreiber haben der E-Control bis zum Stichtag 5.7.2023 entsprechende Daten zu melden. Mit einer Ausnahme¹ gibt es somit 117 x 27 = 3.159 „Unternehmensstandards“ zu überprüfen, von denen 74, oder 2,3%, nicht erfüllt wurden. Eine Nichterfüllung liegt vor, wenn ein Strom-Verteilernetzbetreiber in weniger als 95% der Fälle die geforderte Qualität einhält – oder umgekehrt, ein Standard gilt als erfüllt, falls er in 95% oder mehr aller Fälle eingehalten wird (vgl. Abbildung 1).

Wie Abbildung 1 zeigt, werden drei Standards von allen Strom-Verteilernetzbetreibern erfüllt. Diese betreffen die fristgerechte Inbetriebnahme einer vorhandenen Messeinrichtung sowie Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung (in den meisten Fällen wegen Zahlungsverzug) vor Wochenenden und Feiertagen sowie darauffolgende Wiederherstellungen der Belieferung. 20 Standards wurden von bis zu fünf Strom-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt und vier weitere Standards wurden von bis zu zehn Strom-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt.

Abbildung 1: Erfüllung von kommerziellen Qualitätsstandards durch Strom-Verteilernetzbetreiber, 2021



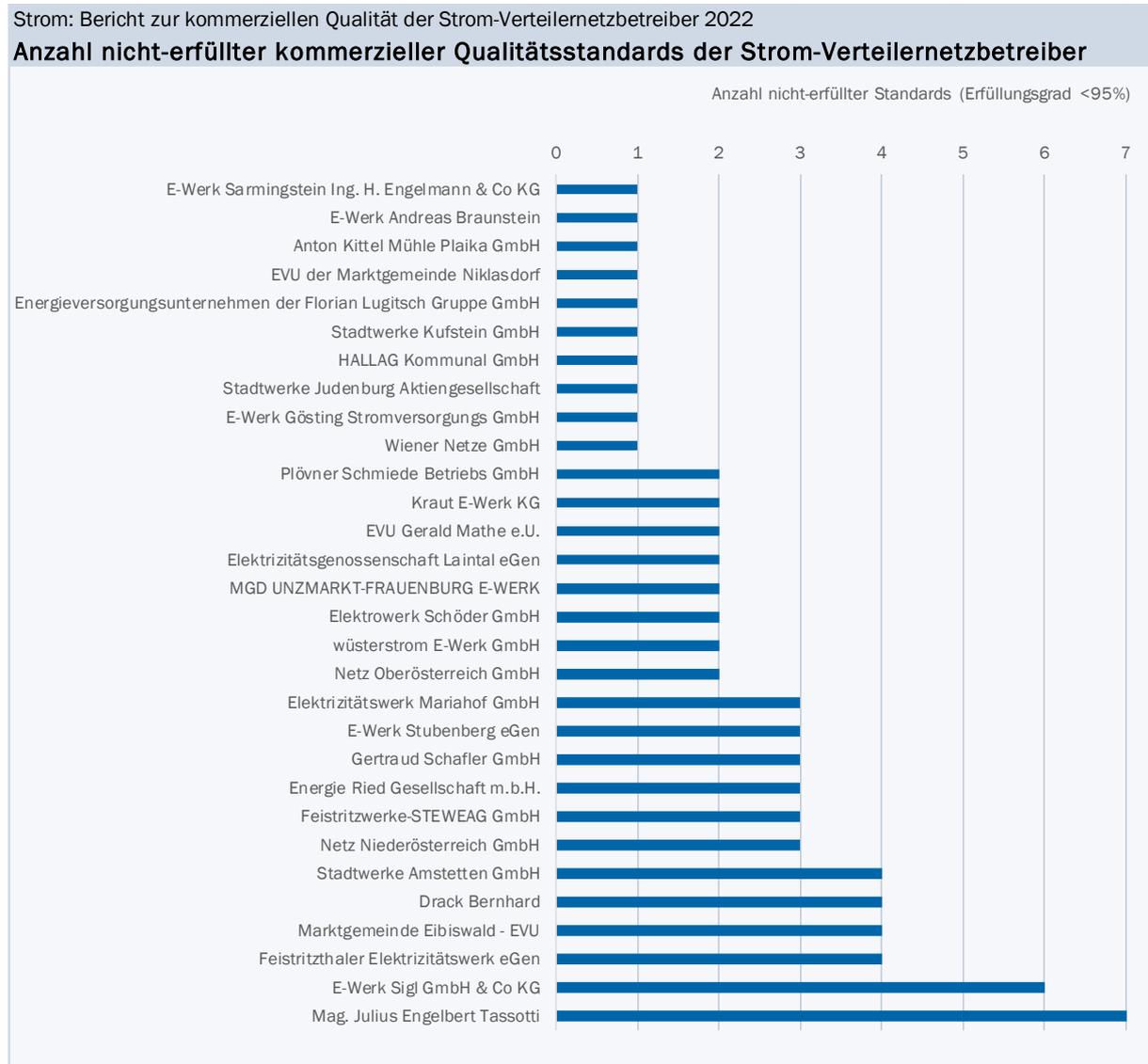
Quelle: E-Control, Stand: 09.11.2023

86 von 117 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten alle hier betrachteten 27 Standards, 31 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten zumindest einen der 24 Standards nicht: 11 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten genau einen Standard nicht, acht Strom-Verteilernetzbetreiber erreichten zwei

¹ Mit Ausnahme von Klausbauer Wasser Kraft GesmbH. & Co KG. Ein behördliches Verfahren ist anhängig. Der Bericht enthält im Folgenden nur Angaben von 117 Strom-Verteilernetzbetreibern.

Standards nicht. Sechs Strom-Verteilernetzbetreiber haben drei Standards nicht und sechs Strom-Verteilernetzbetreiber vier oder mehr Standards nicht eingehalten, wobei sieben nicht-erfüllte Standards in einem Unternehmen das Maximum darstellen.

Abbildung 2: Anzahl der nicht-erfüllten kommerziellen Qualitätsstandards der Strom-Verteilernetzbetreiber, 2022



Quelle: E-Control. Stand: 09.11.2023

Wie Abbildung 2 zeigt, finden sich unter denjenigen Strom-Verteilernetzbetreibern mit Nichterfüllungen von Standards vor allem kleine Verteilernetzbetreiber sowie einzelne kleinere Stadtwerke. Große Strom-Verteilernetzbetreiber weisen weniger Nichterfüllungen auf. 28 von 77 Nichterfüllungen (38% der Nichterfüllungen) gehen auf 12 Strom-Verteilernetzbetreiber mit weniger als 1.000 Zählpunkten auf Netzebene 7 in ihren Netzgebieten zurück – wobei diese 12 Strom-Verteilernetzbetreiber gemeinsam gerade einmal 3.321 der 6.534.750 Zählpunkte auf Netzebene 7, oder 0,05%, abdecken.² Weitere 37 Nichterfüllungen (50%) von Standards der kommerziellen Qualität wurden bei 15 Strom-Verteilernetzbetreibern „mittlerer Größe“, also mit mehr als 1.000 aber

² Strom-Verteilernetzbetreiber waren auch im Rahmen der Erhebung zur kommerziellen Qualität Strom 2022 aufgerufen, Angaben zu Zählpunkten auf allen Netzebenen, sowie getrennt für Belieferung und Einspeisung, zu machen. Insgesamt werden 6.583.770 Zählpunkte auf allen Netzebenen gemeldet.

weniger als 50.000 Zählpunkten auf Netzebene 7³, verzeichnet. Schlussendlich gehen 9 Nichterfüllungen (12%) auf insgesamt vier große Strom-Verteilernetzbetreiber zurück, die jeweils mehr als 50.000 Zählpunkte auf Netzebene 7 in ihren Netzgebieten zählen, gemeinsam bereits 3.299.711 Zählpunkte. Strom-Verteilernetzbetreiber, die alle Standards erfüllten, scheinen in Abbildung 2 nicht auf.

Um Nichterfüllungen von Standards (entspricht einem Erfüllungsgrad von weniger als 95%) besser beurteilen zu können, werden diese grob in drei Kategorien unterteilt. Nichterfüllungen werden als *gravierend* angesehen, wenn Standards einen Erfüllungsgrad von weniger als 70% aufweisen und/oder Notwendigkeiten nicht zur Verfügung stehen. Von 74 Nichterfüllungen insgesamt liegen 42 gravierende Nichterfüllungen vor, die entweder in der Nichtgewährung einer Möglichkeit (z.B. Barzahlung, Selbstablesung, o.Ä.) oder in einem Erfüllungsgrad von unter 70% zu finden sind. 19 Nichterfüllungen werden als *deutlich* bezeichnet, wenn sie eine Zielerreichung von 70 bis 90% aufweisen. Schließlich werden 13 Nichterfüllungen als *gering* eingestuft, da Strom-Verteilernetzbetreiber hier bereits in mehr als 90% der Fälle die geforderte Qualität erreichen.

Die Anforderungen an die kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Österreich für das Jahr 2022 können trotz der erwähnten Einschränkungen zusammenfassend und insgesamt betrachtet als weitgehend erfüllt betrachtet werden. Endkund:innen finden daher die geforderte Qualität in den meisten Fällen bei ihren Strom-Verteilernetzbetreibern auch vor. Dies geht auch aus Tabelle 1 hervor, in welcher die Ergebnisse zur Einhaltung der kommerziellen Qualität in Zahlen zusammengefasst wird.

Eine frühere Fassung dieses Berichts wurde im Oktober 2023 jenen Strom-Verteilernetzbetreibern zur Stellungnahme übermittelt, die gemäß dieser Fassung zumindest einen der geforderten Qualitätsstandards nicht erfüllt hatten (dies betraf 34 Strom-Verteilernetzbetreiber). Die Regulierungsbehörde erhielt bis zur finalen Berichterstellung von insgesamt 16 Strom-Verteilernetzbetreibern eine Rückmeldung. Aus den eingegangenen Stellungnahmen lässt sich ableiten, dass Strom-Verteilernetzbetreiber sich zum Teil auf ein irrtümliches Verständnis der Abfrage der relevanten Daten beriefen und hielten fest, dass es zu fehlerhaften Meldungen nicht aber mangelnde Qualität gekommen sei. Solche Fehl- bzw. Missverständnisse wurden in der vorliegenden Fassung berücksichtigt und dementsprechend korrigiert. In anderen Fällen wurden Informationen nachgereicht bzw. Verpflichtungszusagen abgegeben, die Anforderungen im Folgejahr zu erfüllen.

Die Regulierungsbehörde wird in den kommenden Jahren die Einhaltung der Standards der kommerziellen Qualität weiterhin gründlich untersuchen und Nichterfüllungen derselben nachgehen.

³ Gemeinsam zählen diese 15 Strom-Verteilernetzbetreiber 151.190 Zählpunkte auf Netzebene 7.

Tabelle 1: Kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Zahlen, 2022

Kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Zahlen 2022:			
Zählpunkte	Anzahl		
Netzebene 7	6.534.750		
Belieferung	6.280.444		
Einspeisung	254.306		
Netzebene 1-6	49.020		
Belieferung	37.338		
Einspeisung	11.682		
Standard	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungsgrad (%)
Netzzutritt			
Belieferung - Reaktion auf Anträge (NE1-6)	1.299	20	98
Belieferung-Reaktion auf Anträge (NE7)	37.336	1.264	97
Einspeisung - Reaktion auf Anträge (NE1-6)	5.452	1.064	80
Einspeisung-Reaktion auf Anträge (NE7)	155.774	19.008	88
Netzzugang Belieferung -Reaktion auf Anträge	569.979	1.096	100
Netzzugang Einspeisung -Reaktion auf Anträge	81.831	718	99
Netzzugang-Zählereinbau (SLP)	106.508	685	99
Netzzugang-Zählereinbau (LPZ)	3.588	10	100
Netzzugang-Inbetriebnahme (allgemein)	138.144	1.508	99
Rechnungslegung -Rechnungen an Netzbenutzer	1.845.964	9.759	99
Rechnungslegung-Rechnungen an Lieferanten	5.557.626	109.019	98
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Netzbenutzer)	51.272	773	98
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Lieferanten)	137.858	2.899	98
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Netzbenutzer)	179.835	4.145	98
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Lieferanten)	518.346	11.350	98
Rechnungslegung-Rechnungskorrekturen	89.473	13.195	85
Abschaltungen -Zeitpunkt	12.026	3	100
Abschaltungen-Wiederherstellungen	7.721	1	100
Abschaltungen-Barzahlung (Möglichkeit)	117	2	98
Zählerstand -Ablesung	820.374	34.370	96
Zählerstand-Selbstablesung (Möglichkeit)	117	2	98
Termineinhaltung	1.535.351	21.614	99
Kundeninformation -Reaktion (Anfragen und Beschwerden)	2.474.697	26.513	99
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Verfügbarkeit)	117	10	91
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Übermittlung)	429.127	153	100
Kundeninformation-Informationsübermittlung (Möglichkeit)	117	3	97
Kundeninformation-Kennzahlveröffentlichung	117	3	97

Quelle: E-Control. Stand: 22.11.2023

Energiekrise und Klimakrise fordern besonderes Augenmerk auf Netzbau, Netzanschluss erneuerbarer Erzeugungsanlagen und Datenaustausch mit Netzbenutzer:innen

Spätestens seit der zweiten Hälfte 2021, und getrieben vom Ziel, in Österreich bis 2030 100% des Stroms aus erneuerbaren Energien zu erzeugen, häufen sich Anfragen und Anträge von Netzbenutzer:innen zum Netzanschluss dezentraler Erzeugungsanlagen von Strom aus Sonne (und Wind). Damit sind vor allem jene wachsende Anzahl von Haushalten gemeint, die sich für die Eigenerzeugung von Strom mittels PV-Anlage auf den Dächern und den Balkonen ihrer Häuser entscheiden und vielleicht sogar eine Heimspeicherlösung installieren, um den Eigenverbrauchsanteil noch weiter zu steigern. Die aufgrund Überschusses eingespeiste Energie stellt einen wesentlichen Beitrag zur Erreichung des Klimaziels 100% Stroms aus erneuerbaren Energien dar und bietet auch eine, wenn nicht sogar die umfangreichste Möglichkeit, an der Energie(system)wende teilzuhaben. Bürger:innen ohne diesen räumlichen und finanziellen Möglichkeiten können im Rahmen von Erneuerbaren Energiegemeinschaften auch an der Energiewende teilnehmen, indem sie sich auf eine Art gemeinschaftlicher Erzeugung und Verbrauch von erneuerbarer Energie beteiligen.

Gleichzeitig bedeutet aber die (rasant) wachsende Einspeisung dieser örtlich gleichzeitig produzierten Strommengen eine Herausforderung für lokale Strom-Verteilernetze und lassen einen Umbau auf den niedrigen und mittleren Spannungsebenen ebenso dringlich (wenn nicht sogar dringlicher) erscheinen wie jenen auf den Hoch- und Höchstspannungsebenen. Darüber hinaus treten Erneuerbare Energiegemeinschaften insbesondere Strom-Verteilernetzbetreibern als neue Akteure im Energiesystem auf, deren gesellschaftliche Erfolge vor allem auf die rasche und reibungslose Übermittlung von zuverlässigen und korrekten Erzeugungs- und Verbrauchsdaten durch die Strom-Verteilernetzbetreiber angewiesen sind.

Mit etwas Vorausschau wurde daher in der Erhebung zur kommerziellen Qualität 2022 erstmalig zwischen der Belieferung und Einspeisung bei der Erhebung der Anzahl der Zählpunkte, Netzzutrittsanträgen und Netzzugangsanträgen sowie deren Bearbeitungsdauern und der Anzahl der Nichterfüllungen der einschlägigen Standards unterschieden. Da sich bereits jetzt die Anforderungen an Strom-Verteilernetzbetreiber aufgrund der Energiewende verlagern und einen weiteren Schwerpunkt im Bereich der Einspeisung von Energie finden, werden zukünftige Anforderungen an die kommerzielle Qualität von Strom-Verteilernetzbetreiber größeres Augenmerk auf Aspekte wie Netzanschlüsse von kleinen Erzeugungsanlagen oder der Datengenerierung und vor allem deren Übermittlung legen. Dazu ist allerdings zuerst die rechtliche Basis zu schaffen, unter anderem auch durch eine Überarbeitung der END-VO 2012 durch die E-Control. Ein erster Schritt ist bereits durch den Aktionsplan der E-Control zum effizienteren Netzanschluss von Erzeugungsanlagen bis 20 kW im Juli 2023 erfolgt.⁴

⁴ Siehe: https://www.e-control.at/publikationen/publikationen-strom/studien#p_p_id_com_liferay_journal_content_web_portlet_JournalContentPortlet_INSTANCE_o0SuC7xWbCZf_. Letzter Zugriff: 20.09.2023.

2. Rechtlicher Hintergrund

§ 19 Abs. 1 Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2010 (in Folge EIWOG 2010) normiert, dass die Regulierungsbehörde Standards für Strom-Verteilernetzbetreiber bezüglich der Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität der gegenüber den Netzbenutzern und anderen Marktteilnehmern erbrachten Dienstleistungen und Kennzahlen zur Überwachung der Einhaltung dieser Standards mit Verordnung festzulegen hat. Strom-Verteilernetzbetreiber sind gemäß § 19 Abs. 4 EIWOG 2010 verpflichtet, die in der Verordnung festgelegten Kennzahlen jährlich der Regulierungsbehörde zu übermitteln und selbst auch zu veröffentlichen.

Die seitens der E-Control erlassene END-VO 2012 auf Basis des § 19 EIWOG 2010 sieht eine jährliche Meldepflicht der notwendigen Informationen und Kennzahlen zum 31.3. des Jahres für den Erhebungszeitraums des Vorjahrs vor. Am 31.3.2023 sind somit alle Daten für das Jahr 2022 zu melden gewesen. Dies erfolgte über das Internetportal auf der Homepage der Regulierungsbehörde, wobei auch Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme bestanden, um offene Fragen zu klären. Die E-Control Services Applikation „kommQ Strom“ wurde den Strom-Verteilernetzbetreibern gegen Ende Februar 2023 zur Eingabe ihrer Kennzahlen für das Jahr 2022 zugänglich gemacht. Zu diesem Zeitpunkt erging ein elektronisches Aufforderungsschreiben. Nach Ablauf der Meldefrist erging ein Erinnerungsschreiben an jene Strom-Verteilernetzbetreiber, welche nicht (vollständig) bis zum 31.3. ihre Kennzahlen eingereicht hatten. Im Fall weiterer Säumnis ergingen erste und zweite Mahnungen mit jeweils weiteren 14 Tagen Frist zur Datenmeldung. Im Fall anhaltender Weigerung wurde ein Verfahren eröffnet. Im Jahr 2023 erfüllten 113 von 118 Strom-Verteilernetzbetreiber ihre Meldepflicht, bevor ein solches Verfahren eingeleitet werden musste.

Die gemeldeten Kennzahlen wurden vor Berichterstellung auf Vollständigkeit und Plausibilität geprüft. In vielen Fällen wurden in Rücksprache mit den Strom-Verteilernetzbetreiber Mehrdeutigkeiten geprüft und gegebenenfalls durch die Strom-Verteilernetzbetreiber korrigiert.

Dieser Bericht stellt in Kürze die zu erfüllenden Standards der kommerziellen Qualität (Kapitel 3) dar. Die einzelnen Ergebnisse werden dann in strukturierter Form wiedergeben. In Kapitel 4 wird zuerst gezeigt, welche Qualität die Reaktionen der meldepflichtigen Strom-Verteilernetzbetreiber auf diverse Anfragen und Anträge der Endkund:innen aufwies. Die beiden anderen Kapitel beschäftigen sich mit der Qualität betreffend Kundeninformationen (Kapitel 5) und wie verlässlich Strom-Verteilernetzbetreiber bei der Einhaltung diverser Termine und Fristen gegenüber Endkund:innen (Kapitel 6) waren. Abschließend liefert Kapitel 7 eine Zusammenfassung und Schlussfolgerungen.

Der Bericht deckt insgesamt die Erfüllung bzw. Nichterfüllung kommerzieller Qualitätsstandards gemäß Datenmeldungen der Strom-Verteilernetzbetreiber für 49.020 Zählpunkte auf Netzebenen 1-6 und 6.534.750 Zählpunkte auf Netzebene 7 ab. Der Großteil der Zählpunkte ist zum Bezug/Belieferung mit Strom, allerdings gibt es auf Netzebenen 1-6 11.682 Einspeisezählpunkte und auf Netzebene 7 254.306 Einspeisezählpunkte. Gerade auf Netzebene 7 ist davon auszugehen, dass es sich dabei zum größten Teil um Photovoltaik-Erzeugungsanlagen mit Überschusseinspeisung handelt.

Tabelle 2: Anzahl der Zählpunkte auf Netzebene 7 in Österreich

Jahr	Zählpunkte Netzebene 7			
	Gesamt	+/- Vorjahr	Einspeisung	Einspeisung (%)
2020	6.264.689			
2021	6.323.864	0,94%		
2022	6.534.750	3,33%	254.306	3,89%

Quelle: E-Control. 2023

Der Vergleich mit Angaben aus 2021 und 2020 zeigt, dass es immer mehr Zählpunkte auf Netzebene 7 gibt (vgl. Tabelle 2). Allerdings ist nicht bekannt, in welchem Ausmaß die Angaben aus den Vorjahren beiderlei Typen von Zählpunkten – Belieferung und Einspeisung – beinhalten. Aufgrund von Unklarheiten in früheren Erhebungen zur kommerziellen Qualität sowie dem deutlichen Fokus der Erhebung auf Aspekte der kommerziellen Qualität in der Belieferung ist nicht mit Sicherheit davon auszugehen, dass alle Strom-Verteilernetzbetreiber beide Typen von Zählpunkten berücksichtigt haben. Allerdings liegt die Vermutung nahe, dass frühere Angaben bereits Einspeisezählpunkte beinhalten, da es ansonsten im Jahr 2022 zu einem Rückgang auf 6.280.444 Belieferungs-Zählpunkten, oder -0,69%, gekommen wäre, was aufgrund der früheren und gegenwärtigen Entwicklungen als unwahrscheinlich anzunehmen ist.

Während im Jahr 2021 die Anzahl der (gesamten) Zählpunkte um 0,9% im Vergleich zum Vorjahr stieg, betrug das Wachstum in 2022 bereits 3,3%. Dies beinhaltet wohl zwar beiderlei Wachstumsraten für Belieferung und Einspeisung, allerdings kann mit sehr hoher Wahrscheinlichkeit die viel rasantere Zunahme von Anschlüssen von kleineren, vorwiegend Überschuss-Erzeugungsanlagen (PV < 20 kW) angenommen werden.

Unter der Annahme, dass es sich bei diesen 254.306 Einspeisezählpunkten vorwiegend um Photovoltaik-Erzeugungsanlagen auf Dächern handelt, hieße dies auch, dass bis zu weiteren 750.000 Erzeugungsanlagen auf Dächern bis 2030 zusätzlich installiert werden müssten, um die erwarteten 11 TWh Strom aus Sonnenenergie zur Zielerreichung „100% Strom aus erneuerbaren Energien bis 2030“⁵ zu erreichen. Dies würde weiter bedeuten, dass bis inklusive 2030 jährlich durchschnittlich rund 100.000 Erzeugungsanlagen an österreichische Verteilernetze anzuschließen sind, inklusive Einspeiserechte im Ausmaß von 100% Einspeiseleistung, um die angestrebte Energiemenge von 11 TWh auch tatsächlich nutzen zu können. Dies bedeutet, dass der derzeitige PV-Boom für weitere 8 Jahre in etwa gleichen Maßen aufrechtbleiben muss.

Die größten Verteilernetze weisen derzeit auch eine sehr unterschiedliche Durchdringung von Einspeise-Zählpunkte auf Netzebene 7 auf. Ihr Anteil an allen Zählpunkten schwankt zwischen 0,39% und 8,83% unter den 15 Verteilernetzbetreibern mit mehr als 50.000 Zählpunkte, denen vorwiegend Landesenergieversorgungsunternehmen sowie die größten Stadtwerke zuzuzählen sind.

Die 30. kleinsten Netzgebiete (von insgesamt 117) umfassen jeweils weniger als 1.000 Zählpunkte und gemeinsam kommen sie auf 12.291 Zählpunkte, das entspricht gerade einmal 0,2% aller Zählpunkte auf Netzebene 7 in Österreich. Unter diesen Zählpunkten finden sich 686 Einspeisezählpunkte, oder 5,6%, also mehr als im österreichweiten Durchschnitt, was nicht weiter verwundert, da es sich hierbei um ländliche Gegenden geprägt durch Einfamilienhäuser handelt.

⁵ Vgl. <https://infothek.bmk.gv.at/photovoltaik-eine-million-daecher-programm/>, Zugriff am 20.09.2023.

3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkundinnen und Endkunden

Strom-Verteilernetzbetreiber sind gemäß END-VO 2012 zu einer Vielzahl von Qualitätsanforderungen verpflichtet, welche sie in ihren Kundenkontakten einhalten müssen. Diese lassen sich grob in drei Bereiche aufgliedern.

1) *Anforderungen an die Reaktionen der Strom-Verteilernetzbetreiber auf Anfragen und Anträge*

Hier werden Standards gesetzt, was die Reaktionszeit auf Kundenanfragen zu Netzzutritt und -zugang betrifft. Diese unterscheiden sich je nach Gegebenheiten, zum Beispiel inwieweit eine Messeinrichtung bereits vorhanden ist oder nicht. Ebenso sollte auf andere Anfragen und Beschwerden innerhalb kurzer Zeit eine Bearbeitung erfolgen.

2) *Kundeninformation*

Kundinnen und Kunden müssen über die Existenz der Verpflichtung der Einhaltung der Qualitätsstandards sowie die unternehmerischen Ergebnisse regelmäßig informiert werden. Genauso muss den Kundinnen und Kunden ein einfacher Zugang zu deren verrechnungsrelevanten Daten ermöglicht werden bzw. eine rasche Übermittlung dieser Daten gewährleistet sein.

3) *Termin- und Fristeinhaltung*

Dies betrifft sämtliche Vereinbarungen mit den Netzbenutzerinnen und Netzbenutzern, insbesondere zur Ablesung, Abschaltung, Wiederherstellung der Belieferung sowie allgemeine Termine betreffend notwendige Wartungen, Reparaturen und Instandhaltungen. Inkludiert sind hier zudem Fristen zur Rechnungslegung sowie -korrektur auf Ansuchen der Netzbenutzerinnen und Netzbenutzern.

Tabelle 3 zeigt eine Übersicht der aktuell erhobenen Anforderungen an Strom-Verteilernetzbetreiber betreffend der Qualitätsstandards ihrer kommerziellen Dienstleistungen. Viele der in der END-VO 2012 etablierten Standards können in diesem Bericht dargestellt und diskutiert werden. Allerdings weist die END-VO 2012 auch Qualitätsanforderungen auf, denen hier nicht nachgegangen wird bzw. werden kann. Dies betrifft zum einen jene, deren eigene Formulierung eine quantitative Überwachung unmöglich macht. Insbesondere sind damit jene Standards gemeint, die sich auf Kriterien, wie in etwa einer „Vereinbarung einer angemessenen Frist“ oder „ehestmögliche“ oder „zeitnahe“ Reaktionen beziehen. Diese sind oftmals im Einvernehmen mit den Netzbenutzer:innen herzustellen und variieren damit von Fall zu Fall und den örtlichen Gegebenheiten und Anforderungen der Netzbenutzer:innen selbst. Weitere Standards – insbesondere jene im Zusammenhang mit der Einführung von Smart Metern – werden durch andere Erhebungen abgedeckt.

In Summe werden in diesem Bericht insgesamt 27 Standards quantitativ und qualitativ diskutiert, die sieben Dimensionen der kommerziellen Qualität abdecken, und zwar zu Netzzutritt, Netzzugang, Rechnungslegung, Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten, Zählerstandermittlung, Termineinhaltung sowie Kundeninformation.

Tabelle 3: Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß END-VO 2012

Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß END-VO 2012				
Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	END-VO 2012
Reaktion auf Kundenanfrage/-antrag	Netzzutritt	Vollständiger Antrag	<u>Generell</u> : Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage (NE 7) bzw. 1 Monat (NE 1-6) <u>Bei notwendigen umfangreichen technischen Erhebungen</u> : zumindest Nennung Ansprechperson und konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise	§3 Abs. 2/5
	Netzzugang	Vollständiger Antrag	Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage	§4 Abs. 1
		Einbau eines Zählers (und eventuell Zuweisung eines SLP)	Wenn keine Messeinrichtung und Vorlage eines Netzzugangsvertrags: <ul style="list-style-type: none"> - Mit SPL: 3 Arbeitstage - Mit LPZ: 8 Arbeitstage 	§4 Abs. 5
		Inbetriebnahme bei Zähler und SLP	2 Arbeitstage	§4 Abs. 6
	Anfragen und Beschwerden	Beantwortung	<u>Generell</u> : innerhalb 5 Arbeitstage ab Einlangen abschließend erledigen <u>Bei Unmöglichkeit</u> : Information über weitere Vorgehensweise und Ansprechperson	§12 Abs. 2
Kundeninformation	Verrechnungs-relevante Daten	Verfügbarkeit	Online oder online-Kontaktformular und elektronische Übermittlung innerhalb 5 Arbeitstage	§12 Abs. 4
	Information über Standards	Übermittlung	Einmal jährlich	§12 Abs. 7
		Veröffentlichung der Ergebnisse	Auf geeignete Weise, zumindest auf der Internetpräsenz	§14 Abs. 1
Termine/Fristen	Rechnungslegung	Rechnung	<u>Generell</u> : innerhalb 6 Wochen nach Zählerstandermittlung <u>An Lieferanten</u> : innerhalb 3 Wochen nach Zählerstandermittlung	§5 Abs. 1
		Rechnungskorrektur	nach Ansuchen binnen 2 Tagen korrigiert und umgehend übermittelt	§5 Abs. 2

Tabelle 3: Fortsetzung

Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß END-VO 2012				
Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	END-VO 2012
Termin/Fristen	Rechnungslegung	Endabrechnung nach Wechsel und Vertragsbeendigung	<u>Generell</u> : innerhalb 6 Wochen durchführen und umgehend übermitteln <u>An Versorger</u> : innerhalb 3 Wochen übermitteln	§5 Abs. 4
	Abschaltung und Wiederherstellung	Wiederherstellung nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs	Am nächste Arbeitstag nach nachgewiesener Einzahlung	§6 Abs. 1
		Barzahlung	Kostenlose Möglichkeit einräumen	§6 Abs. 2
		Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug	Nicht an letzten Arbeitstagen vor Wochenenden oder gesetzlichen Feiertagen	§6 Abs. 3
	Ermittlung des Zählerstandes	Ablesung	<u>Bei notwendiger Anwesenheit</u> : rechtzeitige schriftliche Ankündigung mind. 14 Tage im Voraus <u>Wenn unangekündigt oder in Abwesenheit</u> : umgehende Information über erfolgte Ablesung	§10 Abs. 2/3
			Selbstablesung	Möglichkeit der jederzeitigen elektronischen Übermittlung des Zählerstandes
	Termineinhaltung	Termine mit Netzbewerber	Vereinbarung eines 2h-Fensters	§11

4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkundinnen und Endkunden

4.1 Netzzutritt

Der Netzzutritt ist gem § 7 Abs. 1 Z 56 EIWOG 2010 definiert als die erstmalige Herstellung eines Netzanschlusses oder die Erhöhung der Anschlussleistung eines bestehenden Netzanschlusses, wobei der Netzanschluss gem § 7 Abs. 1 Z 48 EIWOG 2010 als die physische Verbindung der Anlage eines Kunden oder Erzeugers von elektrischer Energie mit dem Netzsystem definiert ist. Der Netzzutrittsvertrag ist gesetzlich (EIWOG 2010) nicht definiert doch ergibt sich, dass damit der Vertrag zwischen Netzbetreiber und Netzbenutzer über die erstmalige Herstellung eines Netzanschlusses (=physische Verbindung der Anlage) oder die Erhöhung der Anschlussleistung eines bestehenden Netzanschlusses gemeint ist.

4.1.1 Belieferung

Für das Jahr 2022 werden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 1.230 und auf Netzebene 7 37.438 Netzzutrittsanträge für die Belieferung von den Strom-Verteilernetzbetreibern registriert und gemeldet.

Auf vollständige Netzzutrittsanträge ist je nach Netzebene innerhalb von 14 Tagen auf Netzebene 7 bzw. 1 Monat auf Netzebenen 1-6 ein konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer zu übermitteln. Fünf Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Standard nicht, Feistritzthaler Elektrizitätswerk eGen sogar auf unterschiedlichen Netzebenen (vgl. Tabelle 4).

Tabelle 4: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend die rechtzeitige Reaktion auf Anträge auf Netzzutritt bei Belieferung, Strom-Verteilernetzbetreiber, 2022

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Anträge auf Netzzutritt bei Belieferung durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2022			
Standard: Netzebenen 1-6	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
E-Werk Sigl GmbH & Co KG	2	1	50%
Feistritzthaler Elektrizitätswerk eGen	1	1	0%
Standard: Netzebene 7			
Feistritzthaler Elektrizitätswerk eGen	12	1	92%
Netz Niederösterreich GmbH ¹	8.579	899	90%
Energie Ried Gesellschaft m.b.H. ²	169	169	0%
EVU Gerald Mathe e.U.	1	1	0%

¹ Anmerkungen des Netzbetreibers: Es kam zu einem dramatischen Anstieg an Geschäftsfällen sowie Anstieg bei frustrierten Aufwendungen ohne Zuwachs an Zählpunkten, insbesondere aufgrund Mehrfachanträge bei teildigitalisierter Prozessabwicklung, wobei die netzbetreiberseitige Überprüfung mehrheitlich manuell vorzunehmen bleiben. Weiters kam es zu Personalengpässen aufgrund noch deutlicher Zuwächse bei Anträgen auf Netzzutritt bei Einspeisung.

² Anmerkung des Netzbetreibers: Rückstand aufgrund Personalmangels.

Quelle: E-Control. Stand: 22.11.2023

4.1.2 Einspeisung

Für das Jahr 2022 wurden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 5.450 und auf Netzebene 7 155.973 Netzzutrittsanträge für die Einspeisung von den Strom-Verteilernetzbetreibern registriert und gemeldet.

Auch auf diese vollständigen Netzzutrittsanträgen ist je nach Netzebene innerhalb von 14 Tagen auf Netzebene 7 bzw. 1 Monat auf Netzebenen 1-6 ein konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer zu

übermitteln. Mehrere Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Standard nicht, manche sogar auf unterschiedlichen Netzebenen (vgl. Tabelle 5). In einzelnen Fällen ist davon auch eine größere Anzahl von Netzbenutzer:innen betroffen. Dies betrifft vor allem die Nichterfüllungen der Strom-Verteilernetzbetreiber Netz Oberösterreich GmbH, Netz Niederösterreich GmbH sowie Energie Ried Gesellschaft m.b.H.

Tabelle 5: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend die rechtzeitige Reaktion auf Anträge auf Netzzutritt bei Belieferung, Strom-Verteilernetzbetreiber, 2022

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Anträge auf Netzzutritt bei Einspeisung durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2022			
Standard: Netzebenen 1-6	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Energie Ried Gesellschaft m.b.H. ¹	29	3	90%
Feistritzwerke-STEWEAG GmbH ²	21	2	90%
Stadtwerke Judenburg Aktiengesellschaft ³	44	7	84%
Netz Niederösterreich GmbH ⁴	2.435	477	80%
wüsterstrom E-Werk GmbH ⁵	5	1	80%
Energieversorgungsunternehmen der Florian Lugitsch Gruppe GmbH ⁶	9	2	78%
Netz Oberösterreich GmbH ⁷	1.037	570	45%
Feistritzthaler Elektrizitätswerk eGen	1	1	0%
Standard: Netzebene 7			
Netz Niederösterreich GmbH ⁴	41.714	3.640	91%
wüsterstrom E-Werk GmbH ⁵	103	9	91%
E-Werk Stubenberg eGen	32	5	84%
Elektrizitätswerk Mariahof GmbH	125	20	84%
Feistritzwerke-STEWEAG GmbH ²	1.013	268	74%
Stadtwerke Kufstein GmbH ⁸	169	56	67%
Netz Oberösterreich GmbH ⁷	35.205	13.310	62%
E-Werk Andreas Braunstein	8	8	0%
Energie Ried Gesellschaft m.b.H. ¹	1.671	1.671	0%
EVU Gerald Mathe e.U.	1	1	0%

¹ Anmerkung des Netzbetreibers: Rückstand aufgrund Personalmangels. Nachdem Personal aufgestockt und Prozesse umgestellt wurden, erfolgt nun eine Vorprüfung der Anträge auf Vollständigkeit und der Kunde bekommt innerhalb von ca. ein bis drei Werktagen den Zählpunkt seiner Anlage zugewiesen, einen Ansprechpartner genannt, wird über die zu erwartende Bearbeitungsdauer informiert, etc. Weiters erfolgt eine Priorisierung nach Anlagengröße. Vor allem bei kleineren Anlagen (<30kW) konnten so die Zeitdauern bis zur abschließenden Beurteilung deutlich reduziert werden und liegen aktuell deutlich darunter. Weitere Verbesserungen v.a. im Bereich der zunehmenden Digitalisierung (z.B. Verknüpfung von Daten in verschiedenen Datenbanken, automatische Generierung von Dokumenten) und weitere personelle Verstärkungen sind bereits geplant bzw. in Umsetzung.

² Anmerkung des Netzbetreibers: Durch die stark gestiegene Nachfrage betreffend den Anschluss von Erzeugungsanlagen konnte mit bestehenden Ressourcen der 95%ige Erfüllungsgrad nicht erreicht werden. Um zukünftig die geforderten Standards zu erfüllen, wurden bereits Digitalisierungsmaßnahmen für die Antragsabwicklung implementiert. Zudem wurden im Jahr 2022 für die Abwicklung der stark gestiegenen Anzahl der Anträge auf Netzzutritt bereits zwei Mitarbeiter:innen aufgenommen. Zusätzlich wurde auch im Bereich der Netzprüfung die Personalkapazitäten in den Jahren 2022 und 2023 um zwei Mitarbeiter:innen erweitert.

³ Anmerkung des Netzbetreibers: Vorgelagertes Netz, Abklärung.

⁴ Anmerkung des Netzbetreibers: Neben einer Verdoppelung der Anträge auf Netzzutritt für Einspeisung führte die teilweise sinkende Qualität der Anträge zu erheblichen Mehraufwänden, Rückfragen und dadurch bedingte längere Warte- und Bearbeitungszeiten (vgl. auch Anmerkungen zu Anträgen bei Belieferung). Durch die Einführung eines Kund:innenportals, Verbesserungen bei der automatischen Regionalzuordnung oder jener zu Trafostationen, prozesstechnischer Verbesserungen wie Automatisierungen bei Anfragen von Betreiber:innen von Kleinsterzeugungsanlagen sowie Verbesserungen in der Zusammenarbeit mit Elektrofachunternehmen und weiterer Maßnahmen konnten bereits 2023 deutliche Verbesserungen erzielt werden.

⁵ Anmerkung des Netzbetreibers: Hohe Anzahl der gleichzeitig zu bearbeitenden Anträge. Folgende Maßnahmen wurden bereits umgesetzt: 1) die Einrichtung eines digitalen Kundenannahmeportals auf unserer Webseite, 2) eine zeitnahe Übermittlung der Netzzusage mit Einspeisezählpunkt und dem Verweis der durchzuführenden Netzprüfung, 3) eine Optimierung des bestehenden, firmeninternen Excel-Tools für eine raschere Netzberechnung und 4) wurde ein externes Unternehmen mit der Erstellung eines digitalen Netzplans mit Netzberechnungsfunktion beauftragt.

⁶ Anmerkung des Netzbetreibers: Aufgrund der stark gestiegenen Anzahl von Anfragen und Anträgen auf Netzzutritt für Einspeiseanlagen sind die entsprechenden Abläufe und Prozesse im Haus überarbeitet und angepasst worden.

⁷ Der überraschende Anstieg der Anschlussanfragen für PV ab März 2022 war zunächst nicht bewältigbar. Durch Prozessoptimierungen konnte die Antwortzeit für den Netzanschluss an sich ab Mai in den meisten Fällen auf einen Tag reduziert werden, wobei die abschließende Beurteilung und Information über die mögliche Einspeiseleistung nachgelagert in einem zweiten Schritt erfolgte.

⁸ Anmerkung des Netzbetreibers: Bedingt durch den Anstieg der Anschlussanfragen für PV-Anlagen ab Februar / März 2022 wurden interne Abläufe optimiert und personelle Ressourcen aufgestockt. Aufgrund dieser Maßnahmen konnten die Bearbeitungszeiten bereits wesentlich verkürzt werden. Durch die Komplexität vieler Anträge war die Einhaltung der vorgegebenen Frist allerdings dennoch nicht immer gewährleistet.

Quelle: E-Control. Stand: 22.11.2023

4.1.3 Diskussion: Netzzutritt von Erzeugungsanlagen bei bereits bestehenden Anlagen zur Belieferung

Gerade beim Anschluss einer Überschusserzeugungsanlage an eine bereits bestehende Anlage – also beim Normalfall bei nachträglichem Anschluss einer PV-Anlage bei einem bereits bestehenden und genutzten Wohngebäude – zeigt die Erhebung bzw. die Datenmeldungen der Strom-Verteilernetzbetreiber, dass es unter Strom-Verteilernetzbetreibern nicht zweifelsfrei klar ist, ob es sich dabei auch um Netzzutritt handelt, zumal in den meisten Fällen netzseitig (noch) keine baulichen Maßnahmen notwendig sind. Gerade in Fällen, wo es ebenso wenig zu einer Erhöhung der Anschlussleistung kommt, scheinen die Kriterien des § 7 Abs. 1 Z 56 EIWOG 2010 aus Sicht mancher Strom-Verteilernetzbetreiber nicht erfüllt. Zumindest geht aus den Datenmeldungen der verschiedenen Strom-Verteilernetzbetreiber hervor, dass damit unterschiedliches Verständnis und Vorgehensweise, und damit Behandlung der kommerziellen Qualitätsanforderungen, einhergeht.

Der Anschluss einer Erzeugungsanlage an das öffentliche Netz stellt einen Netzzutritt dar. Dies gilt auch im Falle einer bereits bestehenden Anlage zur Belieferung, da es sich dabei um einen erstmaligen Netzanschluss einer Erzeugungsanlage zur Einspeisung handelt. Dafür spricht nämlich, dass gemäß § 1 Abs. 3 Elektrotechnikgesetz 1992 die Neuerrichtung oder der Umbau einer PV-Anlage eine wesentliche Änderung einer bestehenden elektrischen Anlage darstellt (siehe dazu auch die Argumentation in der Studie „Anschluss erneuerbare Energien“ von EPOOL et al., 2023, Seite 39⁶) und aus einem Umkehrschluss zu § 3 Abs. 3 Z 2 END-VO 2012 Netzzutrittsanträge nicht ausschließlich für neu zu errichtende Anlagen notwendig sind (sonst müsste in Z 2 nicht gesondert angeführt werden, dass es in Fällen neu zu errichtender Anlagen zusätzliche Informationen zur Beurteilung der Vollständigkeit eines Netzzutrittsantrages braucht). Da Netzbetreiber auch stets zu beurteilen haben, inwieweit eine solche Erzeugungsanlage, und insbesondere auch bereits kleine Überschuss-PV-Anlagen, aufgrund technischer Kapazitäten (noch) angeschlossen werden können, deutet dies darauf hin, dass gerade eben eine solche Netzanschlussprüfung wie sie im Rahmen einer Reaktion auf einen Netzzutrittsantrag vorgesehen ist, hier das Vorliegen eines Netzzutritts bestätigt. Für eine solche Auslegung würde dann auch noch der Umstand sprechen, dass im Falle einer Leistungserhöhung (z.B. PV-Umbau bzw. -Erweiterung) Netzzutrittsentgelte zu bezahlen sind, was auch im §3 Abs. 1 END-VO 2012 klar bei Netzzutritt der Fall ist. Hierbei wird also zwischen Netzanschluss für die Belieferung und Netzanschluss für die Einspeisung bei ein und derselben Anlage unterschieden.

Ebenso gilt es noch den Aspekt zu klären, was eine fristgerechte hinreichende Reaktion auf einen vollständigen Netzzutrittsantrag ausmache. Netzbetreiber haben, wie eingangs schon erwähnt, auf

⁶ <https://www.klimafonds.gv.at/wp-content/uploads/sites/16/Studie-Anschluss-erneuerbare-Energien.pdf>

vollständige schriftliche Netzzutrittsanträge (§ 3 Abs. 2 END-VO 2012) innerhalb angemessener, 14 Tage nicht überschreitender Frist ab Einlagen mit einem konkreten Vorschlag die weitere Vorgangsweise betreffend zu reagieren. Die Reaktion hat insbesondere eine Ansprechperson zu benennen und über die voraussichtliche Bearbeitungsdauer der Herstellung des Netzanschlusses oder der Erhöhung der Anschlussleistung zu informieren – aus Sicht der Netzzutrittsantragsteller:in sind dies unstrittig sehr wesentliche Anhaltspunkte. Sind allerdings umfangreichere technische Erhebungen für die Bearbeitung der Netzzutrittsanträge notwendig (vgl. § 3 Abs. 5 END-VO 2012), so ist zumindest eine Ansprechperson zu benennen und ein konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgangsweise zu unterbreiten.

Die Erfüllung dieser Anforderung sieht somit bei Berufung auf umfangreiche technische Erhebungen des Strom-Verteilernetzbetreibers in einer „Minimalvariante“ (aus Sicht der Netzzutrittsantragsteller:in) eine Reaktion, also eine Rückmeldung, an den/die Netzzutrittsantragsteller:in vor, die eine Ansprechperson benennt und einen konkreten Vorschlag zur weiteren Vorgangsweise nennt, der allerdings keine Information zur voraussichtlichen Bearbeitungsdauer der Herstellung des Netzanschlusses oder der Erhöhung der Anschlussleistung beinhalten muss. Was aber muss dann der konkrete Vorschlag zur weiteren Vorgangsweise als Mindestinhalt aufweisen?

Da aufgrund des Wortlauts davon auszugehen ist, dass die Bearbeitungsdauer der Herstellung innerhalb von 14 Tagen nicht eruiert werden konnte (§3 Abs. 5 END-VO), muss es – sofern alle Unterlagen von Seiten der Netzbenutzer:in vorgelegt worden sind – damit genügen,

- 1) eine Ansprechperson zu nennen;
- 2) die anstehenden Arbeitsschritte des Strom-Verteilernetzbetreibers zur Herstellung des Netzanschlusses zu skizzieren und insbesondere jene, wo die Anwesenheit und Mitwirkung der Netzzutrittsantragsteller:in notwendig ist, zu beschreiben und so weit wie möglich terminlich zu avisieren; und
- 3) darauf hinzuweisen, dass die Ermittlung der Bearbeitungsdauer der Herstellung, und damit überhaupt eine Antwort auf die Frage, inwieweit der beantragte Netzzutritt vollumfänglich herstellbar ist, noch nicht abgeschlossen ist.

Konkrete Vorschläge müssen somit wohl zumindest auf die realistische Einschätzung von noch anstehenden Arbeitsschritten und Wartezeiten aufgrund vermehrter Netzzutrittsanträge aufgrund vergangener Erfahrungen oder Einschätzungen sowie auf die entsprechenden Schritte und die Dauer von technischen Erhebungen in ähnlichen Umständen zu ähnlichen Zeiten verweisen, um ein konkreteres Bild über den Zeithorizont bis zur Entscheidung über den Netzzutrittsantrag zu vermitteln. Weitgehende Unbestimmtheit kann daher nicht den Anforderungen an einen konkreten Vorschlag genügen – der Strom-Verteilernetzbetreiber muss daher so weit wie möglich konkretisieren. Die Reservierung und Bekanntgabe einer Zählpunktbezeichnung erscheint allerdings stets als möglich und sollte daher als notwendige Information in dieser ersten Reaktion innerhalb von 14 Tagen auf alle Fälle enthalten sein.

Alles in allem betrachtet erscheint es damit wohl als verordnungskonforme und daher den Standard erfüllende Reaktion zu genügen, auf eine begründete und auf Vergangenheitswerten und Einschätzungen über die Zukunft – also nach bestem Wissen – beruhende Abschätzung der anstehenden Arbeitsschritte und Zeitdauern samt Ansprechperson hinzuweisen und diese darzulegen, selbst wenn dies aus inhaltlich-sachlicher Sicht in der Praxis noch immer als unbefriedigend von der/dem Netzzutrittsantragsteller:in aufgenommen werden könnte. Die Nennung einer Zählpunktbezeichnung hilft in vielen Fällen, zumindest mit Förderanträgen für PV-Überschusseinspeisung oder sonstigem fortsetzen zu können.

4.2 Netzzugang

Netzzugang ist gem § 7 Abs. 1 Z 53 EIWOG 2010 als Nutzung eines Netzsystems definiert, während der Netzzugangsvertrag die individuelle Vereinbarung zwischen dem Netzzugangsberechtigten und

einem Netzbetreiber, der den Netzanschluss, also die physische Verbindung der Anlage eines Kunden oder Erzeugers von elektrischer Energie mit dem Netzsystem (vgl. § 7 Abs. 1 Z 48 EIWOG 2010) und die Inanspruchnahme des Netzes regelt (vgl. § 7 Abs. 1 Z 55 EIWOG 2010).

4.2.1 Belieferung

Für das Jahr 2022 werden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 2.776 Netzzugangsanträge für die Belieferung von den Strom-Verteilernetzbetreibern registriert und gemeldet. Davon entfallen 1.470 Netzzugangsanträge auf aktive Anschlüsse, 230 auf inaktive Anschlüsse und 1.076 Netzzugangsanträge auf Neuanschlüsse. Auf Netzebene 7 werden insgesamt 707.233 Netzzugangsanträge für die Belieferung von Strom, und davon 526.140 bei aktivem, 79.174 bei inaktivem und 101.919 bei Neuanschluss von den Strom-Verteilernetzbetreibern gemeldet.

Die END-VO 2012 sieht vor, dass Verteilernetzbetreiber dem Netzbenutzer auf vollständige Anträge auf Netzzugang (§4 Abs. 1 END-VO 2012) innerhalb angemessener, 14 Tage nicht überschreitender Frist ab Einlangen mit einem konkreten Vorschlag betreffend die weitere Vorgehensweise – insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer der Herstellung des Netzzugangs – zu antworten hat. Ein Antrag auf Netzzugang ist als vollständig zu betrachten, wenn die in § 4 Abs. 2 END-VO 2012 aufgelisteten Mindestangaben vorliegen. Darunter fällt vor allem auch die Fertigstellungsmeldung eines konzessionierten Befugten im Falle von maßgeblichen Änderungen der Anlage.

Im Falle eines bereits hergestellten (aber aktuell inaktiven) Anschlusses müssen Strom-Verteilernetzbetreiber innerhalb von zwei Arbeitstagen reagieren. Auf Netzzugangsanträge bei aktiven Anschlüssen, wie es etwa im Zuge eines Netzbenutzerwechsels (Neuanmeldung) zustande kommt, bedarf es keiner expliziten Reaktion des Strom-Verteilernetzbetreibers, da auch kein technischer Eingriff am Zählpunkt stattfindet. Nur zwei Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Standard nicht (vgl. Tabelle 6).

Tabelle 6: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend die rechtzeitige Reaktion auf Anträge auf Netzzugang bei Belieferung, Strom-Verteilernetzbetreiber, 2022

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Anträge auf Netzzugang bei Belieferung durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2022			
Strom-Verteilernetzbetreiber	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Elektrowerk Schöder GmbH	2	1	50%
MGD UNZMARKT-FRAUENBURG E-WERK	4	3	25%

Quelle: E-Control. Stand: 22.11.2023

Falls ein Einbau eines Zählers notwendig ist, ist auf ein solches Begehrt bei einem inaktiven Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags je nach Zählertyp vom Strom-Verteilernetzbetreiber innerhalb von drei Arbeitstagen im Falle eines Standardlastprofils oder acht Arbeitstagen im Falle eines Lastprofilzählers ein entsprechendes Messgerät einzubauen.⁷ Dieser Standard wurde von zwei Strom-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt, wie in Tabelle 7 gezeigt wird.

⁷ Es wird bei Zählereinbauten gegenwärtig nicht zwischen Belieferung und Einspeisung unterschieden.

Tabelle 7: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend den rechtzeitigen Einbau von Mess-einrichtungen, Strom-Verteilernetzbetreiber, 2022

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Zählereinbauten durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2022			
Standard: Standardlastprofil	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Marktgemeinde Eibiswald – EVU ¹	48	3	94%
E-Werk Sigl GmbH & Co KG	7	1	86%
Standard: Lastprofilzähler			
E-Werk Sigl GmbH & Co KG	2	1	50%

¹ Anmerkung des Netzbetreibers: Termine laut Kunden nicht möglich

Quelle: E-Control. Stand: 22.11.2023

Wenn ein Zähler allerdings bereits vorhanden ist, muss, wie oben erwähnt, dieser innerhalb von zwei Arbeitstagen nach Eingang des Antrags aktiviert, das heißt in Betrieb genommen werden. Diesen Standard erfüllten alle 117 Strom-Verteilernetzbetreiber.

4.2.2 Einspeisung

Für das Jahr 2022 werden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 2.503 Netzzugangsanträge für die Einspeisung von den Strom-Verteilernetzbetreibern registriert und gemeldet. Davon entfallen 1.283 Netzzugangsanträge auf aktive Anschlüsse, 413 auf inaktive Anschlüsse und 807 Netzzugangsanträge auf Neuanschlüsse. Auf Netzebene 7 werden insgesamt 71.999 Netzzugangsanträge für die Einspeisung von Strom, und davon 19.931 bei aktivem, 17.491 bei inaktivem und 34.577 bei Neuanschluss von den Strom-Verteilernetzbetreibern gemeldet.

Auch diesbezüglich sieht die END-VO 2012 vor, dass Strom-Verteilernetzbetreiber dem Netzbenutzer auf vollständige Anträge auf Netzzugang (§4 Abs. 1 END-VO 2012) innerhalb angemessener, 14 Tage nicht überschreitender Frist ab Einlangen mit einem konkreten Vorschlag betreffend die weitere Vorgehensweise – insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer der Herstellung des Netzzugangs – zu antworten haben. Auch hier wiederum liegt ein vollständiger Antrag aus rechtlicher Sicht bei maßgeblicher Änderung der Anlage – und wie bei Netzzutritt argumentiert handelt es sich beim Anschluss einer Überschusserzeugungsanlage wohl auch um einen solchen – nur dann vor, wenn der konzessionierte Befugte die Fertigstellungsmeldung vorgelegt hat (vgl. §4 Abs. 2 Z 5 END-VO 2012). Wie aus Tabelle 8 ersichtlich, kam es nur vereinzelt zu Nichterfüllungen dieses Standards bei österreichischen Strom-Verteilernetzbetreibern.

Tabelle 8: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend die rechtzeitige Reaktion auf Anträge auf Netzzugang bei Belieferung, Strom-Verteilernetzbetreiber, 2022

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Anträge auf Netzzugang bei Belieferung durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2022			
Strom-Verteilernetzbetreiber	Anzahl Gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Feistritzwerke-STEWEAG GmbH ¹	1.189	83	93%
E-Werk Stubenberg eGen	32	5	84%

¹ Anmerkung des Netzbetreibers: Durch die stark gestiegene Nachfrage betreffend den Anschluss von Erzeugungsanlagen konnte mit bestehenden Ressourcen der 95%ige Erfüllungsgrad nicht erreicht werden. Um zukünftig die geforderten Standards zu erfüllen, wurden bereits Digitalisierungsmaßnahmen für die Antragsabwicklung implementiert. Zudem wurden im Jahr 2022 für die Abwicklung der stark gestiegenen Anzahl der Anträge auf Netzzugang bereits zwei Mitarbeiter:innen aufgenommen. Zusätzlich wurde auch im Bereich der Netzprüfung die Personalkapazitäten in den Jahren 2022 und 2023 um zwei Mitarbeiter:innen erweitert.

Quelle: E-Control. Stand: 22.11.2023

4.2.3 Diskussion: Netzzugang von Erzeugungsanlagen bei bereits bestehenden Anlagen zur Belieferung

Betreffend Netzzugangsvertrag ist eindeutig, dass die Errichtung einer (Überschusseinspeise)Erzeugungsanlage einen solchen erforderlich macht, da die laufende Inanspruchnahme des Netzes auch an bereits bestehenden Anlagen (ausschließlich zur bisherigen Belieferung) geändert wird und es auch einen Abnehmer der Einspeisung gem § 4 Abs. 2 Z 3 END-VO 2012 bedarf.

Im Rahmen der Erhebung zur kommerziellen Qualität der Netzbetreiber wird allerdings bei Netzzugangsverträgen nach der Art des Anschlusses zwischen aktiv, inaktiv oder neu (Neuanschluss) unterschieden. Dazu sieht der Leitfaden für Marktteilnehmer⁸ als Erklärung vor:

- Ein aktiver Anschluss ist ein Anschluss, an welchem gegenwärtig Strom bezogen bzw. eingespeist werden kann. Eine Inbetriebnahme und/oder Einbau einer Messeinrichtung ist in der Regel als Reaktionen auf einen Antrag auf Netzzugang nicht (mehr) notwendig.
- Ein inaktiver Anschluss ist ein Anschluss, an welchem gegenwärtig kein Strom bezogen bzw. eingespeist werden kann, dies aber bereits in der Vergangenheit geschehen ist. Es ist daher in der Vergangenheit entweder zur Sperrung (Abschaltung) oder Demontage der Messeinrichtung gekommen, die einen gegenwärtigen Bezug bzw. Einspeisung von Energie verhindert. Eine Inbetriebnahme der vorhandenen, aber gesperrten Messeinrichtung oder der Einbau einer neuen Messeinrichtung am bestehenden Anschluss ist daher notwendig.
- Ein Neuanschluss ist ein Anschluss, der erstmalig baulich errichtet wurde. Hier wird auch erstmalig der Netzzugang vorgenommen. Dementsprechend ist der Einbau einer Messeinrichtung notwendig.

Nach der Errichtung einer Erzeugungsanlage, und gerade auch von Überschusseinspeise-Erzeugungsanlagen, ist dem Netzbetreiber eine Fertigstellungsmeldung zu übermitteln, auf welche dieser mit der Herstellung des Netzzugangs sowie der Inbetriebnahme der Anlage durch den Verteilernetzbetreiber (§ 4 Abs. 4 END-VO 2012) reagiert und spätestens zu diesem Zeitpunkt den Netzzugangsvertrag zu übermitteln hat.

Die wenigen Nichterfüllungen des Standards betreffend eine 14-tägige Reaktionsfrist auf einen Antrag auf Netzzugang bei Einspeisung lassen sich dadurch erklären, dass der Antrag auf Netzzugang im Fall einer maßgeblichen Änderung der Anlage erst durch die Fertigstellungsmeldung vervollständigt wird und dementsprechend erst ab diesem Zeitpunkt die 14-Tage Frist zu laufen beginnt (vgl. § 4 Abs. 2 Z 1 END-VO 2012). Nicht umfasst sind durch diese Datenmeldungen der Netzbetreiber offensichtlich jene Fälle, wo ein Antrag auf Netzzugang für eine Überschusseinspeise-Erzeugungsanlage eingebracht worden ist und dann – wie medial berichtet – weit länger als 14 Tage auf eine Antwort des Netzbetreibers gewartet worden ist. Dies ist dann auch wiederum ein Indiz dafür, dass solche erstmaligen Anträge bei Überschusseinspeise-Erzeugungsanlagen als Netzzutritt zu werten sind (siehe oben), wo es bereits Fristen auf bloße Anfragen zu Netzzutritt einzuhalten gilt (vgl. § 3 Abs. 1 END-VO 2012) bzw. der Strom-Verteilernetzbetreiber die Pflicht hat, den Netzbetreiber aufzufordern, weitere benötigte Angaben vorzulegen für den Fall, dass der Antrag auf Netzzutritt unvollständig sei (§ 3 Abs. 4 END-VO 2012).

Für eine neuerrichtete Erzeugungsanlage ist abschließend festzuhalten, dass jedenfalls ein Netzzugangsvertrag abzuschließen ist. Der Netzzugangsvertrag regelt den Netzzugang und den Parallelbetrieb der Erzeugungsanlage für die Einspeisung elektrischer Energie in das öffentliche Netz. Für kleine Anlagen mit einer Engpassleistung bis 20 kW gemäß § 17a ElWOG 2010 gibt es ein vereinfachtes Verfahren mittels Anzeige. Spätestens nach Inbetriebnahme der Anlage durch den Verteilernetzbetreiber hat dieser den Netzzugangsvertrag dem Netzbetreiber zu übermitteln.

⁸ Siehe: <https://www.e-control.at/documents/1785851/1811582/Leitfaden+kommQ+Neuerungen+2020.pdf/5f9fda83-4841-317b-743a-cfd873b399d7?t=1613980585631>.

4.3 Anfragen und Beschwerden

Netzbetreiber müssen die Einbringung von Anfragen und Beschwerden schriftlich und telefonisch ermöglichen und haben dazu eine Kundenhotline zu den allgemeinen Geschäftszeiten einzurichten. Die Beantwortung von Anfragen und Beschwerden muss abschließend innerhalb von fünf Arbeitstagen erfolgen, es sei denn, das Kundenanliegen ist kompliziert und aufwendig. In solch einem Fall ist allerdings ebenso innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Ansprechperson zu nennen und Informationen über die weitere Vorgehensweise zu übermitteln.

Im Jahr 2022 kam es zu einem Anstieg der Anfragen und Beschwerden an Strom-Verteilernetzbetreiber – sehr wahrscheinlich auch aufgrund des verstärkten Begehrens auf Netzzutritt bzw. Netzzugang für PV-Erzeugungsanlagen im Parallelbetrieb.⁹ Waren es im Jahr zuvor noch 1.957.116 Anfragen und Beschwerden, so wurden von Verteilernetzbetreibern nun 2.474.697 Anfragen und Beschwerden, ein Plus von 26%, im Jahr 2022 gemeldet. Davon wurden 26.513 Anfragen und Beschwerden nicht innerhalb der geforderten Frist von 5 Arbeitstagen beantwortet. Gesamtheitlich betrachtet heißt das, dass rund 1% aller Anfragen und Beschwerden nicht rechtzeitig beantwortet wurden. Tabelle 9 zeigt jene Strom-Verteilernetzbetreiber mit den meisten Anfragen und Beschwerden sowie den entsprechenden Erfüllungsgrad betreffend deren fristgerechten Beantwortung. Alle großen Strom-Verteilernetzbetreiber haben somit die Anforderungen der END-VO 2012 an die Reaktionszeiten auf Anfragen und Beschwerden im Jahr 2022 erfüllt, wobei aber nicht festgestellt werden konnte, inwieweit diese Reaktionen tatsächlich – also insbesondere auch aus Sicht der Netzbenutzer:innen – eine abschließende Beantwortung beinhalteten.

⁹ Es muss davon ausgegangen werden, dass Anfragen bzw. Rückfragen zu Anträgen auf Netzzutritt und Netzzugang in den allgemeinen Angaben zu Anfragen und Beschwerden nicht vollständig abgedeckt sind und es hier eine unterschiedliche Handhabung der Strom-Verteilernetzbetreiber geben könnte, falls Anfragen zu Netzzutritt aufgrund §3 Abs. 1 END-VO 2012 gesondert betrachtet werden.

Tabelle 9 Anfragen und Beschwerden bei Strom-Verteilernetzbetreibern mit mehr als 50.000 Zählpunkten sowie deren Erfüllungsgrad betreffend die fristgerechte Beantwortung, 2022

Kommerzielle Qualität Strom: Anfragen und Beschwerden bei Storm-Verteilernetzbetreibern mit mehr als 50.000 Zählpunkten sowie deren Erfüllungsgrad 2022			
Stromverteilernetzbetreiber	Anzahl Anfragen und Beschwerden	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungsgrad
Wiener Netze GmbH	415.469	1.323	100%
Netz Niederösterreich GmbH	389.175	10.981	97%
TINETZ-Tiroler Netze GmbH	298.351	0	100%
Energienetze Steiermark GmbH	260.916	13.002	95%
LINZ NETZ GmbH	244.686	0	100%
Salzburg Netz GmbH	220.144	0	100%
KNG-Kärnten Netz GmbH	162.463	351	100%
Vorarlberger Energienetze GmbH	122.838	0	100%
Energie Klagenfurt GmbH	81.943	0	100%
Innsbrucker Kommunalbetriebe AG	54.789	603	99%
Netz Burgenland GmbH	26.104	0	100%
Feistritzwerke-STEWEAG GmbH	17.481	0	100%
eww AG	14.356	0	100%
Netz Oberösterreich GmbH	8.929	0	100%
Stromnetz Graz GmbH & Co KG	8.406	39	100%

Quelle: E-Control. Stand: 22.11.2023.

Aus der Sicht einzelner Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten allerdings 116 von 117 Strom-Verteilernetzbetreiber dieses Kriterium zu mindestens 95%. Nur bei E-Werk Sigl GmbH & Co KG kam es in 8 von 89 Fällen zu Verzögerungen bei der Beantwortung. Dies entspricht einem Erfüllungsgrad von 91%.

5. Kundeninformation

5.1 Verrechnungsrelevante Daten

Netzbetreiber stellten auf elektronischem Weg (Website, online Kontaktformular) weitgehend sicher, dass Kundinnen und Kunden verrechnungsrelevante Daten anfordern können und dass einem solchen Anliegen innerhalb von fünf Arbeitstagen Folge geleistet wird.

Zehn Strom-Verteilernetzbetreiber stellten allerdings verrechnungsrelevante Daten weder online zur Verfügung, noch haben sie ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz. Diese waren:

- Drack Bernhard
- Elektrizitätsgenossenschaft Laintal eGen
- E-Werk Sarmingstein Ing. H. Engelmann & Co KG¹⁰
- EVU der Marktgemeinde Niklasdorf
- Gertraud Schafner GmbH
- Getzner, Mutter & Cie. Gesellschaft m.b.H. & Co. KG¹¹
- Kraut E-Werk GmbH¹²
- Mag. Julius Engelbert Tassotti
- Marktgemeinde Eibiswald - EVU¹³
- Plöwner Schmiede Betriebs GmbH

In einzelnen Fällen, z.B. bei E-Werk Sarmingstein Ing. H. Engelmann & Co KG, wurde keinerlei Bedarf von Seiten der Netzbenutzer:innen als Begründung angegeben. Kraut E-Werk GmbH betreibt noch keine Homepage (in Bearbeitung) und pflegt persönlichen Kundenkontakt, wodurch aus Sicht des Unternehmens die Verfügbarkeit der verrechnungsrelevanten Daten gewährt werden konnte.

Zu verspäteten Übermittlungen von verrechnungsrelevanten Daten kam es bei Elektrowerk Schöder GmbH in 1 von 16 Fällen (Erfüllungsgrad 94%), was eine sehr knappe Nichterfüllung des geforderten Standards bedeutet.

5.2 Information über kommerzielle Qualität

Mehrere Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten die Anforderung, ihre Kundinnen und Kunden über die Standards der END-VO 2012 zu informieren, nicht. 114 von 117 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Standard, während drei Unternehmen angaben, solche Information für ihre Kund:innen weder allgemein noch als Anlage zur Jahresrechnung, Kundenzeitschrift, sonstigem Informationsmaterial oder auf der Homepage zur Verfügung zu stellen. Die säumigen Unternehmen sind:

- Bernhard Drack
- Gertraud Schafner GmbH
- MGD UNZMARKT-FRAUENBURG E-WERK

Betreffend die Veröffentlichung der Kennzahlen verwiesen 114 Strom-Verteilernetzbetreiber auf Web-Adressen ihrer Homepage. In einzelnen wenigen Fällen existierte keine eigene Homepage, was insbesondere dann wenig überrascht, wenn nur eine sehr geringe Anzahl von Kund:innen im

¹⁰ Anmerkung des Netzbetreibers: kein Bedarf.

¹¹ Anmerkung des Netzbetreibers: Die Getzner, Mutter & Cie. Gesellschaft m.b.H. & Co. KG hat als Netzbetreiber genau zwei Kunden, welche gleichzeitig auch unsere Tochterunternehmen sind. Mit den zuständigen Personen der beiden Kunden steht die Getzner, Mutter & Cie. Gesellschaft m.b.H. & Co. KG auch in anderen Belangen in regelmäßigen Kontakt. Alle verrechnungsrelevanten Daten werden monatlich automatisch an die Kunden geliefert, bzw. zusätzlich auf Anfrage entsprechend aufbereitet.

¹² Anmerkung des Netzbetreibers: in Bearbeitung.

¹³ Anmerkung des Netzbetreibers: in Arbeit.

Netzgebiet ansässig ist. Die betroffenen Strom-Verteilernetzbetreiber mit nur sehr wenigen Zählpunkten im Netzgebiet sind:

- Kraut E-Werk KG¹⁴ (84 Zählpunkte)
- Mag. Julius Engelbert Tassotti (185 Zählpunkte)
- Plövner Schmiede Betriebs GmbH (4 Zählpunkte)

¹⁴ Anmerkung des Netzbetreibers: in Bearbeitung.

6. Termin- und Fristeneinhaltung

6.1 Rechnungen

Netzbetreiber müssen gemäß § 5 Abs. 1 END-VO 2012 Rechnungen innerhalb von sechs Wochen an Netzbenutzer:innen legen, und innerhalb von drei Wochen an Versorger, wenn der Versorger für die gemeinsame Verrechnung von Energie, Netz sowie Steuern und Abgaben aufgrund einer Vereinbarung zuständig ist und die gemeinsame Rechnung an die Kundinnen und Kunden legt.

Im Jahr 2022 erfüllten Strom-Verteilernetzbetreiber weitgehend diese Anforderung betreffend allgemeine Rechnungslegung. Betreffend Rechnungen an Netzbenutzer:innen gab der Strom-Verteilernetzbetreiber Bernhard Drack an, eine Rechnung an Netzbenutzer und drei an Lieferanten gelegt zu haben, und dies aufgrund eines Versehens nicht innerhalb der geforderten Frist (Erfüllungsgrad 0%). Ebenso bei Mag. Julius Engelbert Tassotti: 180 von 180 Rechnungen an Netzbenutzer sowie 3 von 3 an Lieferanten wurden nicht fristgerecht gelegt.

Bei der fristgerechten Legung von Endabrechnungen nach einem Lieferantenwechsel oder nach Beendigung des Vertragsverhältnisses, welche binnen sechs Wochen an Netzbenutzer:innen und binnen drei Wochen an integriert abrechnende Lieferanten übermittelt werden müssen, kam es zu Nichterfüllungen bei jenen in Tabelle 10 aufgelisteten Strom-Verteilernetzbetreibern. Es zeigt sich, dass insbesondere die Strom-Verteilernetzbetreiber Mag. Julius Engelbert Tassotti, Elektrizitätswerk Mariahof GmbH sowie E-Werk Sigl GmbH & Co KG gleich mehrere der Standards betreffend Endabrechnungen nicht erfüllten, wobei allerdings die Anzahl der betroffenen Endkund:innen sehr gering blieben.

Tabelle 10: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend Endabrechnungen nach Wechsel oder Vertragsbeendigung an Netzbenutzer:innen oder Lieferanten durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2022.

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Endabrechnungen an Netzbenutzer:innen oder Lieferanten durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2022			
	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Standard: Endabrechnungen nach Wechsel an Lieferanten			
Elektrizitätswerk Mariahof GmbH	92	18	80%
Stadtwerke Amstetten GmbH ¹	186	26	80%
E-Werk Sigl GmbH & Co KG	17	4	76%
Mag. Julius Engelbert Tassotti	1	1	0%
Standard: Endabrechnung nach Wechsel an Netzbenutzer:innen			
Stadtwerke Amstetten GmbH ¹	156	18	88%
Mag. Julius Engelbert Tassotti	1	1	0%
Standard: Endabrechnung nach Vertragsbeendigung an Lieferanten			
Stadtwerke Amstetten GmbH ¹	514	59	89%
Elektrizitätswerk Mariahof GmbH	70	12	83%
Feistritzthaler Elektrizitätswerk eGen	4	1	75%
E-Werk Sigl GmbH & Co KG	6	3	50%
Standard: Endabrechnung nach Vertragsbeendigung an Netzbenutzer:innen			
Stadtwerke Amstetten GmbH ¹	935	140	85%

¹ Anmerkung des Netzbetreibers: Zähler nicht erreichbar aufgrund Defekte an Datenkonzentratoren. Bereits gesetzte Maßnahmen zur Verbesserung sind: ergänzender Verträge für die automatische Lieferung von Updates für die Konzentratoren; zusätzliches Monitoring, um Ausfälle frühzeitiger zu erkennen; -Beschaffung

weiterer Konzentratoren für etwaige Überbrückungsbedarfe; Import aller Monatsstände in das Verrechnungssystem um frühzeitiger zu erkennen, ob Anlagen Daten liefern.

Quelle: E-Control. Stand: 22.11.2023

Ein weiterer Standard betrifft die rasche Erledigung von Kund:innenansuchen um Rechnungskorrektur. Den diesbezüglichen Standard – nämlich innerhalb von zwei Arbeitstagen auf solche Ansuchen zu reagieren und eine korrigierte Rechnung zu übermitteln – konnten drei Strom-Verteilernetzbetreiber nicht erfüllen: bei Wiener Netze GmbH wurden, aufgrund der bereits im Vorjahr eingeleiteten Systemumstellung (MSCONS) weitere 11.525 von 14.722 Rechnungskorrekturen (Erfüllungsgrad 22%) verzögert übermittelt¹⁵ was einer gravierenden Nichterfüllung des entsprechenden Standards entspricht (vgl. Tabelle 11).

Tabelle 11 Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend Rechnungskorrektur, Strom-Verteilernetzbetreiber, 2022

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Rechnungskorrekturen durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2022			
Rechnungskorrekturen	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungsgrad
Marktgemeinde Eibiswald – EVU ¹	38	3	92%
E-Werk Gösting Stromversorgungs GmbH ²	367	73	80%
Wiener Netze GmbH ³	14.722	11.525	22%

¹ Anmerkung des Netzbetreibers: wegen gehäufter Anfragen nach der Aussendung der Jahresabrechnung

² Anmerkung des Netzbetreibers: Lange Dauer bis Kundentermine vor Ort vereinbar, welche bezüglich Kontrollen der Messeinrichtung notwendig waren.

³ Anmerkung des Netzbetreibers: Der Hauptgrund für die Nicht-Erfüllung der END-VO 2012 Vorgabe ist eine MSCONS Umstellung Ende 2021, im Zuge derer es zu einem Abrechnungsstopp, massiven Abrechnungsverzögerungen und einem erheblichen Rückstand an zu bearbeitenden Rechnungskorrekturen kam. 2022 kam es darüber hinaus zu einem Anstieg bei Aufträgen zur Rechnungskorrektur durch Kund:innen. In Folge wurden eine Reihe von Maßnahmen (organisatorische Integration der Rechnungskorrekturen in die Abteilung Verrechnungsdienstleistungen, mittelfristige Personalaufstockung, Weiterentwicklung an Automatisierung von Rechnungskorrekturen, Evaluation der gesamten Prozessabfolge) gesetzt, sodass davon ausgegangen wird, dass sämtliche Nachwirkungen betreffend §5 Abs. 2 END-VO 2012 bis Ende 2023 geklärt und aufgearbeitet sein werden.

Quelle: E-Control. Stand: 22.11.2023.

6.2 Ermittlung der Zählerstände

Falls für eine Ablesung eines Messgeräts die Anwesenheit der Netzbenutzer:innen erforderlich ist, etwa weil sich der Zähler in dessen Räumlichkeiten befindet, muss die Ablesung mindestens 14 Tage im Voraus angekündigt werden und ein zwei-Stunden Fenster mit den Netzkund:innen vereinbart werden. Dabei ist auf Terminwünsche der Kund:innen einzugehen. Alle 117 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Standard. Bei einzelnen Strom-Verteilernetzbetreibern, zum Beispiel Vorarlberger Energienetze GmbH, erfolgten aber aus organisatorischen Gründen solche Terminvereinbarungen erstmalig erst beim Nichtantreffen der Kund:innen im Ableseprozess selbst.

¹⁵ Schon im Jahr 2021 wurde bei Wiener Netze GmbH festgestellt, dass eine sehr ähnliche Anzahl von Rechnungskorrekturen, nämlich 11.650 von 14.845 (Erfüllungsgrad 22%), verzögert übermittelt wurde. Ursprüngliche Datenmeldung sind damals wie heute auf Rückfrage der E-Control bestätigt worden.

Zwei Strom-Verteilernetzbetreiber gewährten keine elektronische Möglichkeit zur Datenübermittlung bei der Selbstablesung – und erklären dies damit, dass aufgrund der abgeschlossenen Smart Meter-Ausrollung die Selbstablesung als obsolet zu betrachten sei. Diese Strom-Verteilernetzbetreiber waren:

- Anton Kittel Mühle Plaika GmbH¹⁶
- HALLAG Kommunal GmbH¹⁷

6.3 Abschaltungen und Wiederherstellungen

Die Möglichkeit zur Barzahlung wurde von 115 Strom-Verteilernetzbetreiber eingeräumt. Die folgenden Strom-Verteilernetzbetreiber boten laut eigenen Angaben allerdings keine Möglichkeit zur Barzahlung:

- Elektrizitätsgenossenschaft Laintal eGen
- Mag. Julius Engelbert Tassotti

Strom-Verteilernetzbetreiber hielten sich fast zu 100% an die gesetzliche Vorgabe, keine Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug an letzten Werktagen vor Wochenenden und Feiertagen durchzuführen, obwohl es laut deren Angaben zu insgesamt 12.026 Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung im Berichtsjahr 2022 kam (und damit zu fast ähnlich vielen wie im Jahr zuvor, nämlich 11.869). Lediglich drei solcher Abschaltungen fanden dennoch an Freitagen oder vor Feiertagen statt (eine Abschaltung bei Elektrowerk Schöder GmbH, zwei Abschaltungen bei KNG-Kärnten Netz GmbH).

Eine Wiederherstellung der Belieferung nach einer Abschaltung hat spätestens am nächsten Werktag nach nachgewiesener Forderungsbegleichung zu erfolgen. Alle Strom-Verteilernetzbetreiber hatten diesen Standard erfüllt.

6.4 Termineinhaltungen

Sofern für eine Wartung, Reparatur aber auch – wie bereits erwähnt – eine Ablesung die Anwesenheit der Netzbenutzer:innen erforderlich ist, muss ein zweistündiges Zeitfenster mit den Kund:innen vereinbart und dementsprechend auch eingehalten werden. Drei Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Standard sehr knapp nicht (vgl. Tabelle 12)

Tabelle 12 Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend Termineinhaltung mit 2h-Stundenfenstern, Strom-Verteilernetzbetreiber, 2022

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Termineinhaltung durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2022			
Termineinhaltung (mit 2h-Fenster)	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Gertraud Schafner GmbH	97	5	95%
Marktgemeinde Eibiswald – EVU	39	3	92%
E-Werk Stubenberg eGen	43	4	91%

Quelle: E-Control. Stand: 22.11.2023.

¹⁶ Anmerkung des Netzbetreibers: obsolet aufgrund abgeschlossenem Smart Meter Rollout.

¹⁷ Anmerkung des Netzbetreibers: Ausrollung Smart Meter 2021 abgeschlossen.

7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die Anforderungen an die kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Österreich im Jahr 2022 können insgesamt betrachtet als weitgehend erfüllt betrachtet werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigen diese gerade eben auch, dass Endkund:innen die geforderten Qualitätsstandards bei ihren Strom-Netzbetreibern auch vorfinden (vgl. auch Abbildung 2).

Während grundsätzlich festgehalten werden muss, dass Qualitätsstandards für alle Strom-Verteilernetzbetreiber im gleichen Ausmaß gelten und jede Kundin bzw. jeder Kunde den Anspruch auf dieselbe kommerzielle Qualität erheben darf, stellt die Überwachung der Einhaltung der kommerziellen Qualität in (sehr) kleinen Netzgebieten eine größere Herausforderung dar. Einige der Standards zielen tendenziell auf gewünschte unternehmerische Praktiken von mittleren und größeren Strom-Verteilernetzbetreibern ab, die unternehmerisch andere Gegebenheiten und Möglichkeiten vorfinden. Gleichzeitig stellen bei (sehr) kleinen Strom-Verteilernetzbetreibern, z.B. jenen mit unter 1.000 Zählpunkten, einige wenige Fälle von Nichterfüllungen bereits die kommerzielle Qualität jener Strom-Verteilernetzbetreiber in Frage, die über eine geringe Anzahl solcher Ereignisse insgesamt berichten (zum Beispiel bei Fristverletzungen im Falle einer sehr geringen Anzahl von Anträgen oder Beschwerden). Dabei ist die Aussagekraft der hier angewandten Betrachtungsweise der kommerziellen Qualität insofern eingeschränkt, weil sich diese basierend auf statistischen Überlegungen nicht mehr ausreichend belegen lässt. Schlussendlich sprechen Skalen- und Lerneffekte im kommerziellen Kontakt zu den Netzbenutzer:innen wohl auch dafür, dass Strom-Verteilernetzbetreiber mit wachsender Größe „weniger gefordert“ sind, die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen – wie durch die Auswertung der Nichterfüllungen in Abhängigkeit der Unternehmensgröße zumindest ansatzweise gezeigt werden konnte.¹⁸

Eine letzte Einschränkung des Ergebnisses liegt in den nach wie vor vorhandenen Interpretationsspielräumen und zum Teil unterschiedlichen Praktiken der Strom-Verteilernetzbetreibern, was die Erfassung der zugrundeliegenden Ereignisse anbelangt, wie sich gerade bei der Erfassung von Anträgen auf Netzzutritt und Netzzugang bei Einspeiseanlagen auf Netzebene 7 sehr deutlich zeigte. Gerade hier ist angesichts der Dringlichkeit des Netzanschlusses vieler zusätzlicher kleiner (und auch größerer) Erzeugungsanlagen in Hinblick auf die Erreichung der Klimaziele Österreichs bis 2030 bzw. 2040 ein gemeinsames Verständnis zur Erfassung von Netzzutritten und Netzzugängen solchen Anlagen zu erarbeiten.

Weitere Schritte

Aufgrund unterschiedlicher Sichtweisen von Strom-Verteilernetzbetreibern hinsichtlich der Bewertung des Anschlusses von Erzeugungsanlagen als Netzzutritt und/oder Netzzugang gibt die resultierende Gesamtzahl von Anträgen bei der Einspeisung derzeit noch keine eindeutige Auskunft über die tatsächliche Anzahl der beantragten Netzanschlüsse von Erzeugungsanlagen auf den jeweiligen Netzebenen. Für zukünftige Erhebungen wird festgehalten, dass Anträge auf Anschluss von Stromerzeugungsanlagen bei bestehenden Bezugsanlagen einen Netzzutritt darstellen. Die Stromerzeugungsanlagen werden an die Anlagen des Netzbenutzers angeschlossen und im Parallelbetrieb mit dem öffentlichen Netz betrieben.

¹⁸ Diese Wahrnehmungs- und Argumentationslinie wird durch Rückmeldungen von kleinen Strom-Verteilernetzbetreibern bestätigt, wie z.B. in der Stellungnahme eines Netzbetreibers: „Die geringe Größe eines Kleinstbetriebs lässt darauf schließen, dass die Beantwortung bzw. Behandlung etwaiger Kundenanfragen in der Abfrage über kommerzielle Qualität des Unternehmens sich statistisch unvorteilhaft auswirken könnte, wenn auch die meisten Kundenanfragen zeitgerecht abgearbeitet werden.“