

BERICHT ZUR KOMMERZIELLEN QUALITÄT
DER STROM-VERTEILERNETZBETREIBER 2019

UNSERE ENERGIE SCHAFFT PROZESS- TRANSPARENZ.



Bericht zur Kommerziellen Qualität der Strom – Verteilernetzbetreiber 2019

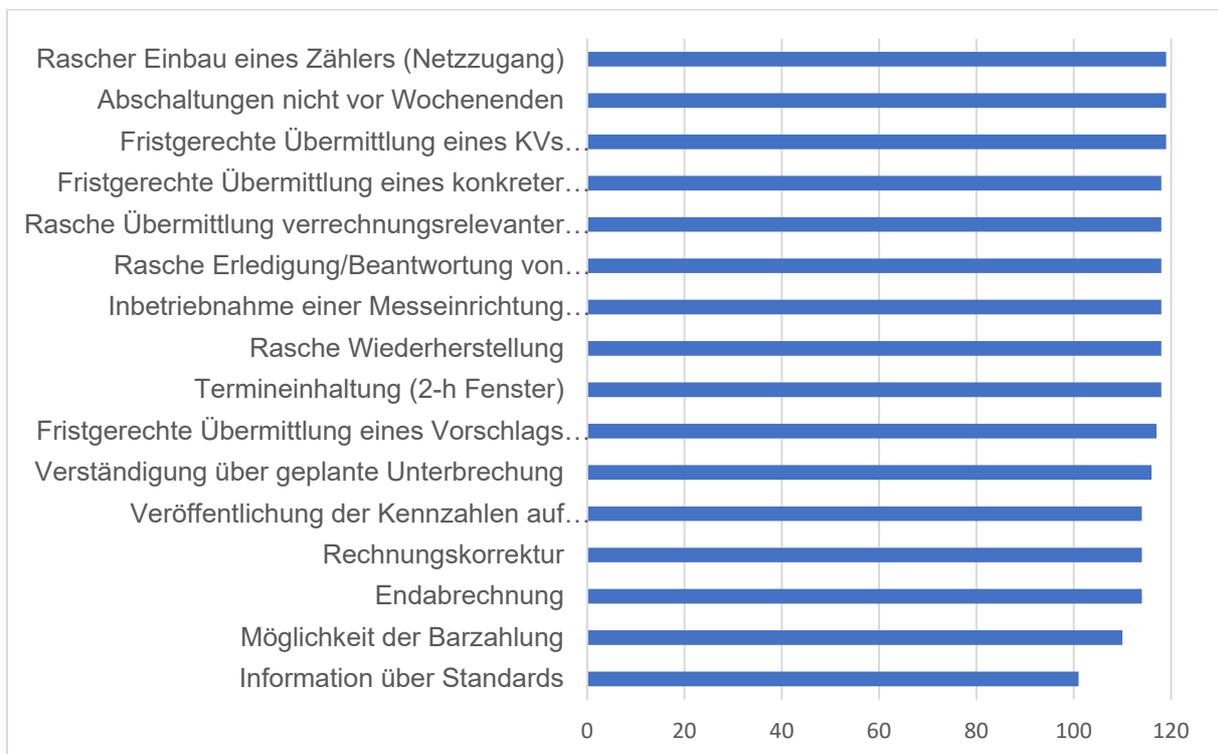
Inhalt

1. Übersicht	2
2. Einleitung und rechtlicher Hintergrund	4
3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkund*innen.....	5
4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkund*innen	8
Netzzutritt	8
Netzzugang	8
Anfragen und Beschwerden	9
5. Kundeninformation	9
Vorankündigung von geplanten Versorgungsunterbrechungen.....	9
Verrechnungsrelevante Daten	9
Information über Kommerzielle Qualität	9
6. Termin- und Fristeneinhaltung.....	10
Rechnungen.....	10
Abschaltungen und Wiederherstellungen.....	11
Termineinhaltungen	11
7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen	11
Anhang	12

1. Übersicht

Im Rahmen dieser Analyse werden insgesamt 16 Anforderungen an Verteilernetzbetreiber gemäß der NetzdienstleistungsVO Strom diskutiert. Datenmeldungen gingen von 119 Verteilernetzbetreibern ein; somit alle haben alle Verteilernetze bis zum Stichtag 7.7.2020 Daten gemeldet. Insgesamt gibt es damit 1904 „Unternehmensstandards“ zu überprüfen, von denen 51, oder 3%, verletzt werden. Eine Verletzung liegt vor, falls ein Netzbetreiber in weniger als 95% der Fälle die geforderte Qualität einhält. Wie Abbildung 1 zeigt werden 3 Standards von allen Verteilernetzbetreibern erfüllt, nämlich der rasche Einbau eines Zählers in Folge eines Antrags auf Netzzugang, keine Abschaltungen wegen Zahlungsverzugs vor Wochenenden und Feiertagen und die fristgerechte Übermittlung eines Kostenvoranschlags auf Anfrage bei Netzzutritt. Weitere 11 Standards werden von bis zu 5 Unternehmen verletzt. Nur ein Standard, nämlich das Kriterium der Kundeninformation betreffend die Existenz der hier besprochenen Qualitätsstandards, wird von 18 Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt.

Abbildung 1 Erfüllung von kommerziellen Qualitätsstandards durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2019

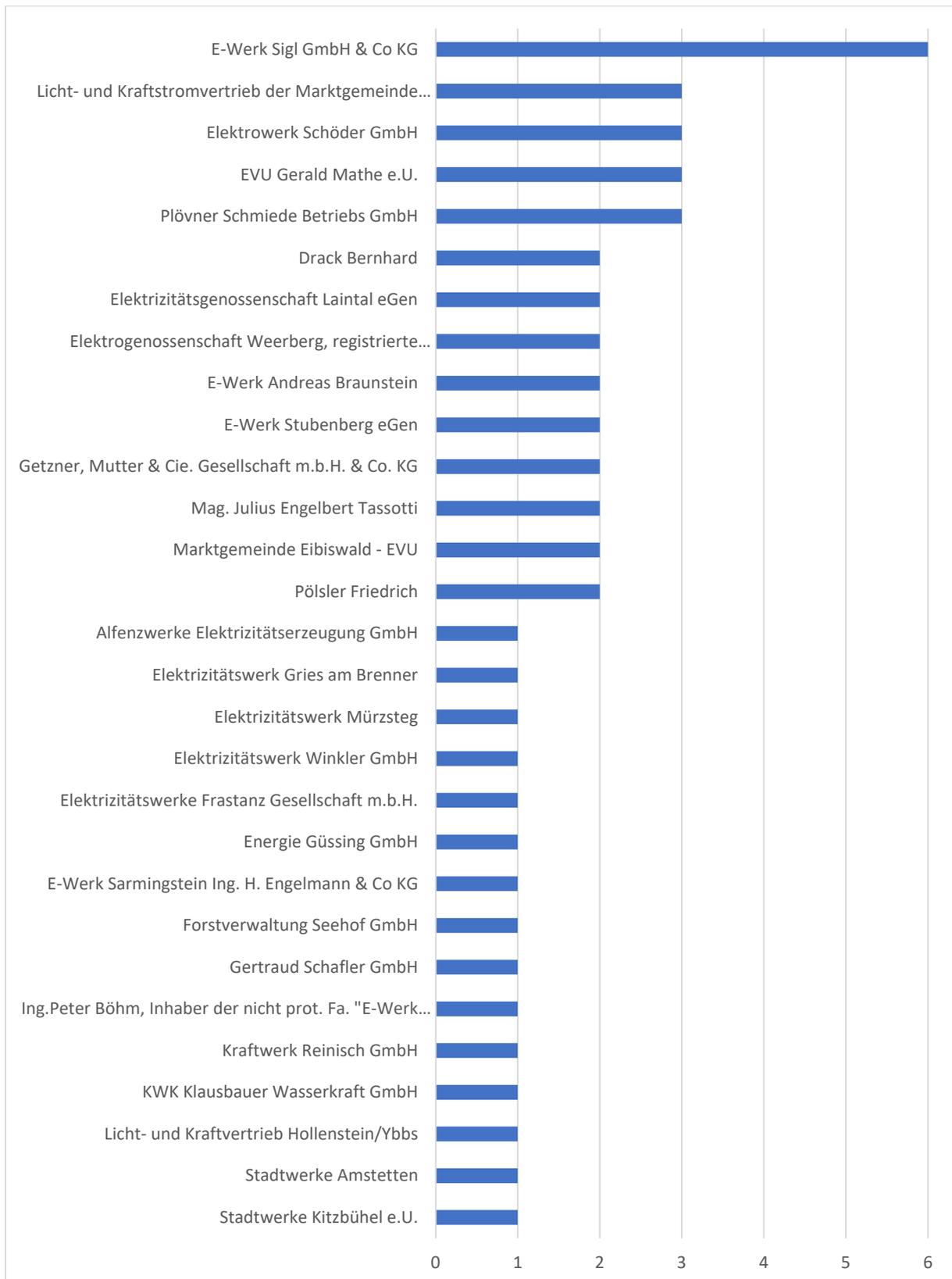


Quelle: E-Control Auswertungen. Stand 4.9.2020.

Von 119 Verteilernetzbetreiber erfüllen 90 sämtliche Standards, 29 verletzen zumindest einen der 16 Standard: 15 Unternehmen verletzen einen Standard, 9 Verteilernetzbetreiber verletzen zwei Standards. Fünf Unternehmen verletzen mehr als zwei, wobei die höchste Zahl der verletzen Standards sechs beträgt.

Wie Abbildung 2 zeigt finden sich unter denjenigen Verteilernetzbetreibern mit Verletzungen von Standards vor allem Kleinst- und Kleinverteilernetzbetreiber und Stadtwerke von kleineren und mittelgroßen Städten. Alle anderen, insbesondere auch die größeren Verteilernetzbetreiber verletzen hingegen keinen einzigen Standard. Diese Unternehmen, und weitere ohne Verletzung eines Standards, scheinen in Abbildung 2 dementsprechend nicht auf.

Abbildung 2 Anzahl der nicht-erfüllten kommerziellen Qualitätsstandards der Strom-Verteilernetzbetreiber 2019



Quelle: E-Control Auswertungen. Stand: 4.9.2020.

Um Verletzungen besser beurteilen zu können, werden diese grob in drei Kategorien unterschieden. Verletzungen werden als *gravierend* angesehen, wenn Standards einen Erfüllungsgrad von weniger als 70% aufweisen und/oder Notwendigkeiten nicht zur Verfügung stehen. Insbesondere fehlende

Versäumnisse in der Veröffentlichung der Kennzahlen (5 Verletzungen), Möglichkeiten der Barzahlung (9 Verletzungen) und Versäumnisse in der Information betreffend die Qualitätsstandards selbst (18 Verletzungen) machen insgesamt bereits 32 gravierende Verletzungen von Standards aus. Fünf weitere gravierende Verletzungen bestehen dann in einem Erfüllungsgrad bis zu 69,9%. Drei Verletzungen werden als *deutlich* bezeichnet, falls sie eine Zielerreichung von 70 bis 90% aufweisen. Weitere 11 Verletzungen sind als *gering* einzustufen, da Verteilernetzbetreiber hier bereits in mehr als 90% der Fälle die geforderte Qualität erreichen.

Eine frühere Fassung dieses Berichts wurde Anfang August 2020 jenen Verteilernetzbetreibern zur Stellungnahme übermittelt, die gemäß dieser Fassung zumindest einen der geforderten Qualitätsstandards verletzt haben (dies waren insgesamt 47 Verteilernetzbetreiber). Die Regulierungsbehörde erhielt bis zur finalen Berichterstellung von insgesamt 27 Verteilernetzbetreibern eine Rückmeldung. Aus den eingegangenen Stellungnahmen lässt sich ableiten, dass viele Verteilernetzbetreiber sich zum Teil auf ein irrtümliches Verständnis der Abfrage der relevanten Daten beriefen und hielten fest, dass es zu einer fehlerhaften Meldung nicht aber mangelnde Qualität gekommen sei. Solche Fehl- bzw. Missverständnisse wurden in der vorliegenden Fassung berücksichtigt und dementsprechend korrigiert. In anderen Fällen wurden Informationen, insbesondere über die Art und Ort von zu veröffentlichenden Informationen an Endkund*innen, nachgereicht. Dies wurde ebenfalls in dieser Version des Berichts eingearbeitet. Schlussendlich beinhalteten die Antwortschreiben der Verteilernetzbetreiber auch Verpflichtungszusagen, in den folgenden Jahren die geforderten Standards einzuhalten. Die Regulierungsbehörde wird in den kommenden Jahren die Einhaltung der Standards der kommerziellen Qualität weiterhin gründlich untersuchen und Verletzungen derselben nachgehen.

2. Einleitung und rechtlicher Hintergrund

§ 19 Abs 1 Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2010 (EIWOG 2010) normiert, dass die Regulierungsbehörde Standards für Netzbetreiber 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. Netzbetreiber 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 Verordnung über die Qualität der Netzdienstleistungen (NetzdienstleistungsVO Strom) 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 31.3.2019 sind somit alle Daten für das Jahr 2018 zu melden. Dies erfolgt über das Internetportal auf der Homepage der Regulierungsbehörde, wobei auch Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme bestehen, um offene Fragen zu klären. Von 120 Stromverteilernetzbetreibern mussten 26 Unternehmen, das sind 22% aller meldepflichtigen Verteilernetzbetreiber, per E-Mail gemahnt werden, ihrer Meldepflicht nachzukommen. Von diesen 26 Strom-Verteilernetzbetreibern musste ein Unternehmen nach Ablauf der eingeräumten Mahnfrist schriftlich aufgefordert werden, ihrer Meldepflicht nachzukommen.

Gemäß § 13 NetzdienstleistungsVO Strom 2012 i.d.F. 2013 (in der Folge END-VO) gelten die festgelegten Standards als erfüllt, wenn sie in 95% oder mehr der entsprechenden Fälle eingehalten werden. Dieser Bericht stellt in Kürze die zu erfüllenden Standards der sogenannten kommerziellen Qualität (Kapitel 3) dar. Die einzelnen Ergebnisse werden dann in strukturierter Form wiedergeben, und zwar wird zuerst in Kapitel 4 gezeigt, welche Qualität die Reaktionen der meldepflichtigen Netzbetreiber auf diverse Anfragen und Anträge der Endkund*innen aufweist. Die beiden anderen

Kapitel beschäftigen sich mit der Qualität betreffend Kundeninformationen (Kapitel 5) und wie verlässlich Netzbetreiber bei der Einhaltung diverser Termine und Fristen gegenüber Endkund*innen (Kapitel 6) sind. Abschließend liefert Kapitel 7 eine Zusammenfassung und Schlussfolgerungen.

3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkund*innen

Netzbetreiber sind gemäß END-VO 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 Netzbetreiber 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 pauschalierte oder kostenorientierte Kostenvoranschläge bezüglich Netzzutritt anfallen oder eine Messeinrichtung bereits vorhanden ist oder nicht. Ebenso sollte auf andere Anfragen und Beschwerden innerhalb absehbarer Zeit eine Bearbeitung erfolgen.

2) *Kundeninformation*

Kunden müssen über die Existenz der Verpflichtung der Einhaltung der Qualitätsstandards sowie die unternehmerischen Ergebnisse regelmäßig informiert werden. Genauso muss den Kunden ein einfacher Zugang zu deren verrechnungsrelevante Daten ermöglicht werden bzw. eine rasche Übermittlung dieser Daten gewährleistet sein. Gerade bei geplanten Unterbrechungen sind Netzbenutzer*innen im Vorhinein zu informieren, um sich auf die Unterbrechung einstellen zu können.

3) *Termin- und Fristeinhaltung*

Dies betrifft sämtliche Vereinbarungen mit den Netzbenutzer*innen, insbesondere zur Ablesung, Abschaltung, Wiederherstellung der Belieferung sowie allgemeine Termine betreffend notwendige Wartungen, Reparaturen und Instandhaltungen. Auch inkludiert sind hier Fristen zur Rechnungslegung sowie -korrektur auf Ansuchen der Netzbenutzer*innen.

Tabelle 1 zeigt eine Übersicht der aktuell existierenden Anforderungen an Netzbetreiber betreffend die Qualitätsstandards ihrer (kommerziellen) Dienstleistungen. Viele der in der END-VO etablierten Standards können in diesem Bericht dargestellt und diskutiert werden. Allerdings weist die END-VO 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 Netzbenutzern herzustellen und variieren damit von Fall zu Fall und den örtlichen Gegebenheiten und Anforderungen der Netzbenutzer selbst. Andere Standards – insbesondere jene im Zusammenhang mit der Einführung von Smart Metern – sind ihrer Zeit voraus und werden noch nicht systematisch abgefragt. Bis zum jetzigen Zeitpunkt sind auch jene Standards betreffend die Ermittlung des Zählerstandes, also insbesondere die Möglichkeiten der Selbstablesung gemäß §§10 Abs 4 und 12 Abs 6 END-VO sowie diesbezügliche Vorabinformationspflichten durch den Netzbetreiber vor einer geplanten Ablesung nicht erhoben worden. In Summe können daher in diesem Bericht 16 Standards und deren Erfüllung bzw. Nicht-Erfüllung durch 119 Verteilernetzbetreiber diskutiert werden.

Tabelle 1 Übersicht über Qualitätsstandards gemäß END-VO

Anmerkungen:

✓ ... Anforderung wird in diesem Bericht quantitativ diskutiert.

✗ ... Anforderung wird in diesem Bericht nicht behandelt.

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	Norm	
Reaktion auf Kundenanfrage/-antrag	Netzzutritt	Anfrage Netzzutrittsentgelt	<u>Generell</u> : Schriftlicher Kostenvoranschlag 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 1/5	✓
		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	✓
		Durchführung Netzzutritt	Vereinbarung angemessener und verbindlicher Frist <u>Bei Abwesenheit</u> : umgehende schriftliche Information <u>Bei erforderlicher Anwesenheit</u> : Vereinbarung 2h-Zeitfenster	§3 Abs 6	✗
	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 SPL)	Wenn keine Messeinrichtung und Vorlage eines Netzzugangsvertrags: - Mit SPL: 3 Arbeitstage - Mit LPZ: 8 Arbeitstage	§4 Abs 5	✓
		Inbetriebnahme bei Zähler und SPL	2 Arbeitstage	§4 Abs 6	✓
	Zähler	Schnittstelle Smart Meter	Gewährung Zugriff innerhalb 5 Arbeitstage	§10 Abs 5	✗

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	Norm	
			Kostenlose Zurverfügungstellung genauer Spezifikationen innerhalb 5 Arbeitstage	§10 Abs 6	X
	Anfragen und Beschwerden	Einbringung	Schriftliche und telefonische Einbringung ermöglichen Kundenhotline zu allgemeinen Geschäftszeiten	§12 Abs 1	X
		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	Verrechnungsrelevante Daten	Verfügbarkeit	Online oder online-Kontaktformular und elektronische Übermittlung innerhalb 5 Arbeitstage	§12 Abs 4	✓
	Zählerstand	Selbstablesung	Information über Möglichkeit bei Änderungen des Energiepreises/Netzentgelte	§12 Abs 6 (§ 10 Abs 4)	X
	Information über Standards	Übermittlung	Einmal jährlich	§12 Abs 7	✓
		Veröffentlichung der Ergebnisse	Auf geeignete Weise, zumindest auf der Internetpräsenz	§14 Abs 1	✓
	Smart Meter	Einbau	Schriftliche und zeitnahe Information	§12 Abs 8	X
	Versorgungsunterbrechungen	Geplant		<u>Generell</u> : Vorabinformation (auch über Dauer) bei geplanten Unterbrechungen mind. 5 Tage vorher <u>Bei Einvernehmen</u> : kürzere Frist möglich	§7 Abs 1
Ungeplant			Ehestmögliche Information über Dauer	§7 Abs 2	X
Termine/Fristen	Rechnungslegung	Rechnung	<u>Generell</u> : innerhalb 6 Wochen nach Zählerstandermittlung <u>An Lieferanten</u> : innerhalb 3 Wochen nach Zählerstandermittlung	§5 Abs 1	X
		Rechnungskorrektur	nach Ansuchen binnen 2 Tagen korrigiert und umgehend übermittelt	§5 Abs 2	✓
		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	✓

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	Norm	
		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	X
		Selbablesung	Möglichkeit der jederzeitigen elektronischen Übermittlung des Zählerstandes	§10 Abs 4	X
	Termineinhaltung	Termine mit Netzbenutzer	Vereinbarung eines 2h-Fensters	§11	✓

4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkund*innen

Netzzutritt

Auf eine entsprechende Anfrage eines Endkunden zu Netzzutritt müssen Netzbetreiber innerhalb von 14 Tagen (Netzebene 7) bzw. 1 Monat (Netzebenen 1-6) generell mit einer Übermittlung eines Kostenvoranschlags reagieren. Dieser Verpflichtung kommen alle 120 Verteilernetzbetreiber gemäß ihren Meldungen im Jahr 2019 nach.

Auf vollständige Netzzutrittsanträge ist je nach Netzebene ein konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer innerhalb 14 Tage/1 Monat zu übermitteln. Ein Verteilernetzbetreiber erfüllt diesen Standard nicht: Elektrowerk Schöder GmbH versäumt in 1 von 17 Fällen, oder 5,9%, den Standard einzuhalten.

Netzzugang

Auf Netzzugangsanträge müssen Netzbetreiber ebenso mit einem konkreten Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb von 14 Tagen reagieren. Im Falle eines bereits hergestellten (aber aktuell inaktiven) Anschlusses müssen Netzbetreiber innerhalb von 2 Arbeitstagen reagieren. Auf Netzzugangsanträge bei aktiven Anschlüssen, wie es etwa im Zuge eines Versorgerwechsels oder bei Netzbenutzerwechsels zustande kommt, bedarf es keiner expliziten Reaktion des Netzbetreibers, da auch kein technischer Eingriff am Zählpunkt stattfindet. Dieses Kriterium wird von 118 Netzbetreibern erfüllt. Nur Elektrowerk Schöder GmbH reagiert in 1 von 10 Fällen nicht fristgerecht, was allerdings auf reduzierte Büroöffnungszeiten in der Urlaubszeit zurückzuführen war.

Falls ein Einbau eines Zählers notwendig ist, ist auf ein solches Begehren bei einem inaktiven Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags je nach Zählertyp vom Netzbetreiber innerhalb von drei Arbeitstagen im Falle eines Standardlastprofils oder acht Arbeitstagen im Falle eines Lastprofilzählers ein entsprechendes Messgerät einzubauen. Dieser Standard wird von allen Netzbetreibern erfüllt.

Falls ein Zähler allerdings bereits vorhanden ist, muss, wie oben schon kurz erwähnt, dieser innerhalb von zwei Arbeitstagen nach Eingang des Antrags aktiviert, das heißt in Betrieb genommen werden.

Diesen Standard erfüllen 118 Netzbetreiber. E-Werk Sigl GmbH & Co KG erfüllt diese Anforderung nur zu 91%. Zwei von 22 Zählern werden dort zu spät in Betrieb genommen.

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 Kundenbegehrt 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. 118 von 119 Verteilernetzbetreiber erfüllen dieses Kriterium zu mindestens 95%. Bei E-Werk Sigl GmbH & Co KG warten 3 von 52 Kund*innen, das entspricht einem Erfüllungsgrad von 94,2%, länger auf eine Antwort.

5. Kundeninformation

Vorankündigung von geplanten Versorgungsunterbrechungen

Betreffend die frühzeitige Ankündigung von geplanten Versorgungsunterbrechungen erfüllen 116 Strom-Verteilernetzbetreiber ihre Pflicht, Endkund*innen mindestens fünf Tage im Voraus darüber zu informieren bzw. kurzfristiger, falls das Einvernehmen mit dem Kunden hergestellt werden kann. Zwei Verteiler-Netzbetreiber tun dies zu spät in mehr als 5% der Fälle wie Tabelle 2 zeigt. Ein Netzbetreiber verletzt den geforderten Standard gravierend, wobei dies aber auf einem einmaligen Ereignis beruht.

Tabelle 2 Verletzung rechtzeitiger Ankündigung einer geplanten Versorgungsunterbrechung 2018

Verteilernetzbetreiber	Erfüllungsgrad (%)	Absolutwerte
E-Werk Stubenberg eGen	85,71	1/7
Forstverwaltung Seehof GmbH	0,00	1/1

Anmerkung: der Farbton reflektiert den Grad der Verletzung (gering (90%+), deutlich (70-90%) und gravierend (<70%)). Absolutwerte zeigen die Anzahl der Verfehlungen an der Gesamtanzahl von Fällen.

Quelle: E-Control. Stand: 4.9.2020.

Verrechnungsrelevante Daten

Netzbetreiber stellen auf elektronischem Weg (Website, online Kontaktformular) weitgehend sicher, dass Kundinnen und Kunden verrechnungsrelevante Daten anfordern können und dass einem solchen Begehrt innerhalb von fünf Arbeitstagen Folge geleistet wird. Nur ein Netzbetreiber, E-Werk Sigl GmbH & Co KG, übermittelt verrechnungsrelevante Daten in drei von 49 Fällen, das entspricht einem Erfüllungsgrad von 93,9%, nicht fristgerecht.

Information über Kommerzielle Qualität

Am schlechtesten gehen Strom-Verteilernetzbetreiber mit der Anforderung um, ihre Kundinnen und Kunden über die Standards der END-VO zu informieren. 100 von 119 Verteilernetzbetreiber erfüllen diesen Standard, während 19 Unternehmen angeben, solche Information für ihre Kundinnen und Kunden weder allgemein noch als Anlage zur Jahresrechnung, Kundenzeitschrift, sonstigem Informationsmaterial oder auf der Homepage zur Verfügung zu stellen. Die säumigen Unternehmen sind:

Alfenzwerke Elektrizitätserzeugung GmbH	Getzner, Mutter & Cie. Gesellschaft m.b.H. & Co. KG
Drack Bernhard	Ing.Peter Böhm, Inhaber der nicht prot. Fa. "E-Werk Piwetz"
E-Werk Andreas Braunstein	Kraftwerk Reinisch GmbH
E-Werk Sarmingstein Ing. H. Engelmann & Co KG	KWK Klausbauer Wasserkraft GmbH
E-Werk Sigl GmbH & Co KG	Licht- und Kraftvertrieb Hollenstein/Ybbs
E-Werk Stubenberg eGen	Mag. Julius Engelbert Tassotti

Elektrizitätsgenossenschaft Laintal eGen	Marktgemeinde Eibiswald – EVU
EVU Gerald Mathe e.U.	Plövner Schmiede Betriebs GmbH
Gertraud Schafner GmbH	Pölsler Friedrich

Quelle: E-Control. Stand: 4.9.2020.

Betreffend die Veröffentlichung der Kennzahlen verweisen 114 Verteilernetzbetreiber auf Web-Adressen ihrer Homepage. In einzelnen wenigen Fällen existiert keine Homepage, was insbesondere dann wirtschaftlich gesehen wenig überrascht, wenn nur eine sehr geringe Anzahl von Kund*innen im Netzgebiet ansässig ist.

6. Termin- und Fristeneinhaltung

Rechnungen

Bei der fristgerechten Legung von Rechnungen und Endabrechnungen nach einem Lieferantenwechsel oder nach Beendigung des Vertragsverhältnisses, welche binnen sechs Wochen an Netzbenutzer und binnen drei Wochen an integriert abrechnende Lieferant übermittelt werden müssen, kommt es zu geringen Verletzungen bei fünf Unternehmen (vgl. Tabelle 3). In Summe erhalten allerdings lediglich ca. 200 Kund*innen somit ihre Endabrechnungen nach der gesetzlich vorgesehenen 6-Wochen Frist von jenen Verteilernetzbetreibern, die den Standard nicht erfüllen.

Tabelle 3 Verletzung bei fristgerechter Legung der Endabrechnung nach Lieferantenwechsel oder Vertragsbeendigung 2018

Verteilernetzbetreiber	Erfüllungsgrad (%)	Absolutwerte
EVU Gerald Mathe e.U.	94,12	1/17
Elektrogenossenschaft Weerberg, registrierte Genossenschaft mit beschränkter Haftung	91,30	2/23
Licht- und Kraftstromvertrieb der Marktgemeinde Göstling an der Ybbs	90,20	5/51
Stadtwerke Amstetten	88,47	203/1760
Drack Bernhard	0,00	1/1

Anmerkung: der Farbton reflektiert den Grad der Verletzung (gering (90%+), deutlich (70-90%) und gravierend (<70%)). Absolutwerte zeigen die Anzahl der Verfehlungen an der Gesamtanzahl von Fällen.

Quelle: E-Control. Stand: 4.9.2020.

Da derzeit in der Erhebung der fristgerechten Legung von (Jahres)Rechnungen sowie der Unterscheidung des Rechnungsempfängers (Netzbenutzer oder Lieferant) nicht weiter nachgegangen wird, können diesbezügliche Details hier nicht dargestellt werden. Was allerdings noch dargestellt werden kann, ist die Einhaltung des geforderten Standards betreffend die rasche Erledigung von Kundenansuchen um Rechnungskorrektur. Den diesbezüglichen Standard – nämlich innerhalb von zwei Arbeitstagen auf solche Ansuchen zu reagieren und eine korrigierte Rechnung zu übermitteln – verletzen fünf Verteilernetzbetreiber, zwei davon aber mit einer sehr geringen Anzahl an absoluten Fällen (siehe Tabelle 4).

Tabelle 4 Verletzung fristgerechter Übermittlung korrigierter Rechnungen auf Ansuchen 2018

Verteilernetzbetreiber	Erfüllungsgrad (%)	Absolutwerte
Elektrowerk Schöder GmbH	93,18	3/44
Marktgemeinde Eibiswald – EVU	93,02	6/86
E-Werk Sigl GmbH & Co KG	72,90	42/155
Elektrogenossenschaft Weerberg, registrierte Genossenschaft mit beschränkter Haftung	33,33	4/6
Elektrizitätswerk Gries am Brenner	0,00	1/1

Anmerkung: der Farbton reflektiert den Grad der Verletzung (gering (90%+), deutlich (70-90%) und gravierend (<70%)). Absolutwerte zeigen die Anzahl der Verfehlungen an der Gesamtanzahl von Fällen.

Quelle: E-Control. Stand: 4.9.2020.

Abschaltungen und Wiederherstellungen

Die Möglichkeit zur systematischen Barzahlung wird von 110 Strom-Verteilnetzbetreiber eingeräumt. Die folgenden Netzbetreiber bieten laut eigenen Angaben allerdings keine Möglichkeit zur Barzahlung:

- Elektrizitätsgenossenschaft Laintal eGen,
- Elektrizitätswerk Winkler GmbH,
- Elektrizitätswerke Frastanz Gesellschaft m.b.H.,
- Energie Güssing GmbH,
- EVU Gerald Mathe e.U.,
- Getzner, Mutter & Cie. Gesellschaft m.b.H. & Co. KG,
- Licht- und Kraftstromvertrieb der Marktgemeinde Göstling an der Ybbs,
- Mag. Julius Engelbert Tassotti und
- Plövnner Schmiede Betriebs GmbH.

Alle Netzbetreiber halten sich 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 19.206 Abschaltungen wegen Zahlungsverzugs kommt.

Eine Wiederherstellung der Belieferung nach einer Abschaltung hat spätestens am nächsten Werktag nach nachgewiesener Forderungsbegleichung zu erfolgen. Nur Stadtwerke Kitzbühel e.U, verstoßen gegen diese Anforderung, verweisen aber darauf, dass die Zähler dann wider Vereinbarung nicht zugänglich sind, z.B. aufgrund Abwesenheit der Netzkund*innen.

Termineinhaltungen

Sofern für eine Wartung, Reparatur aber auch – wie bereits erwähnt – eine Ablesung die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist, muss ein zweistündiges Zeitfenster mit dem Kunden vereinbart und dementsprechend auch eingehalten werden. Ein Verteilernetzbetreiber gibt an, dieses Qualitätskriterium nicht zu mindestens 95% erfüllt zu haben: der Licht- und Kraftstromvertrieb der Marktgemeinde Göstling an der Ybbs hat sich laut eigenen Angaben in 11 von 176 Fällen nicht an das 2-Stunden Fenster halten können (Erfüllungsgrad von 93, 75%).

7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Österreich kann insgesamt betrachtet als sehr gut beurteilt werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigen diese gerade eben auch, dass Endkund*innen hohe Qualitätsstandards bei ihren Strom-Netzbetreibern vorfinden (vgl. Abbildung 2).

In einzelnen Fällen musste im Rahmen der Datenerhebung und -analyse allerdings weiter untersucht und verbessert werden, insbesondere dann, wenn es sich um einen Verteilernetzbetreiber mit einer größeren Anzahl von Endkunden und Endkund*innen handelt (Stadtwerke und große Verteilernetzbetreiber). Während grundsätzlich festgehalten werden muss, dass Qualitätsstandards für alle Unternehmen im gleichen Ausmaß gelten und jede Kund*in den Anspruch auf dieselbe kommerzielle Qualität erheben darf, stellen sehr kleine Netzgebiete die Überwachung der Einhaltung der kommerziellen Qualität vor eine größere Herausforderung. Einige der Standards nehmen sich tendenziell gewünschte unternehmerische Praktiken von mittleren und größeren Betrieben zum Vorbild. Gleichzeitig stellen Verletzungen in einigen wenigen Fällen bereits die kommerzielle Qualität jener Netzbetreiber 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). Hier ist die Aussagekraft über kommerzielle Qualität insofern eingeschränkt, weil sich diese nicht mehr basierend auf statistischen Überlegungen nachweisen lässt.

Eine letzte Einschränkung des durchgehend sehr guten Ergebnisses liegt in den nach wie vor vorhandenen Interpretationsspielräumen und z.T. unterschiedlichen Praktiken der Netzbetreiber, was die Erfassung der zugrundeliegenden Ereignisse anbelangt. Als Beispiel könnte hier genannt werden, dass ein Netzbetreiber beim Versorgerwechsel keinen neuen Netzzugangsantrag festhält, da der Kunde einen solchen nicht explizit stellt. Oder dass allgemeine Termine für Ablesungen der Messgeräte nicht ebenso systematisch erfasst und gemeldet werden wie individuelle Terminvereinbarungen betreffend Reparaturen oder Wartungsarbeiten.

Anhang

Verteilernetzbetreiber sind verpflichtet bis zum 31.3. des Folgejahres die Kennzahlen gemäß §14 END-VO für das vergangene Kalenderjahr an die E-Control zu übermitteln. Dies geschieht unter Verwendung des Service Portals der E-Control und der Applikation kommQ Strom.

Die Applikation kommQ Strom wird den Verteilernetzbetreibern gegen Ende Februar 2020 zur Eingabe ihrer Kennzahlen für das Jahr 2019 zugänglich gemacht. Zu diesem Zeitpunkt erging ein elektronisches Aufforderungsschreiben. Nach Ablauf der Meldefrist erging ein Erinnerungsschreiben an jene Verteilernetzbetreiber, welche nicht (vollständig) bis zum 31.3. ihr Kennzahlen eingereicht hatten. Im Fall weiterer Säumnis ergingen erste und zweite Mahnungen, welche aufgrund der COVID-19 Krise zu einem späteren Zeitpunkt (Mai) ausgesendet worden sind. Im Fall anhaltender Weigerung wurde ein Verfahren eröffnet. Im Jahr 2019 erfüllten 119 Verteilernetzbetreiber ihre Meldepflicht bevor ein solches Verfahren eingeleitet werden musste. Der säumige Netzbetreiber hat schlussendlich bis zum 7.7.2020 die geforderte Datenmeldung eingereicht.

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