

BERICHT ZUR KOMMERZIELLEN QUALITÄT
DER STROM-VERTEILERNETZBETREIBER 2024
BERICHTSJAHR 2023

UNSERE ENERGIE SCHAFFT PROZESS- TRANSPARENZ.



Bericht zur kommerziellen Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber 2024

(Berichtsjahr 2023)

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 Bezug.....	13
4.1.2 Einspeisung.....	13
4.2 Netzzugang.....	14
4.2.1 Bezug.....	14
4.2.2 Einspeisung.....	15
4.3 Anfragen und Beschwerden	16
5. Kundeninformation	18
5.1 Verrechnungsrelevante Daten	18
5.2 Information über kommerzielle Qualität	18
6. Termin- und Fristeneinhaltung	20
6.1 Rechnungen	20
6.2 Ermittlung der Zählerstände	22
6.3 Abschaltungen und Wiederherstellungen	23
6.4 Termineinhaltungen	23
7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen	24

1. Übersicht

Die E-Control erhebt jährlich die kommerzielle Qualität der aktuell 118 Strom-Verteilernetzbetreiber. Im Rahmen dieser Erhebung und Analyse werden gemäß der Elektrizitäts-Netzdienstleistungs-VO 2012 i.d.F. 2023 (in Folge END-VO 2012) insgesamt 27 Anforderungen an die kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber für das Berichtsjahr 2023 betrachtet. Somit gilt für das Berichtsjahr 2023 noch die „alte“ Fassung der Verordnung. Erst mit dem nächsten Berichtsjahr 2024 wird die Erhebung der E-Control auf die am 1.1.2024 in Kraft getretenen Neuerungen, insbesondere betreffend Netzzutritt und Netzzugang, in der END-VO 2012 i.d.F. 2024 eingehen.

Kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber betrifft eine Vielzahl von Aspekten der Beziehungen zu ihren Kund:innen, also den Netzbenutzer:innen. Insbesondere umfasst sie die Dimensionen Netzzutritt, Netzzugang, Rechnungslegung, Abschaltungen und Wiederherstellungen, Zählerstandermittlung, Termineinhaltung sowie Kundeninformation und Beschwerdemanagement. 118 Strom-Verteilernetzbetreiber haben der E-Control bis zum Stichtag 31.5.2024 entsprechende Daten zu melden. Somit gibt es $118 \times 27 = 3.186$ „Unternehmensstandards“ zu überprüfen, von denen 70, oder 2,2 %, 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).

Abbildung 1: Erfüllung von kommerziellen Qualitätsstandards durch Strom-Verteilernetzbetreiber, 2023

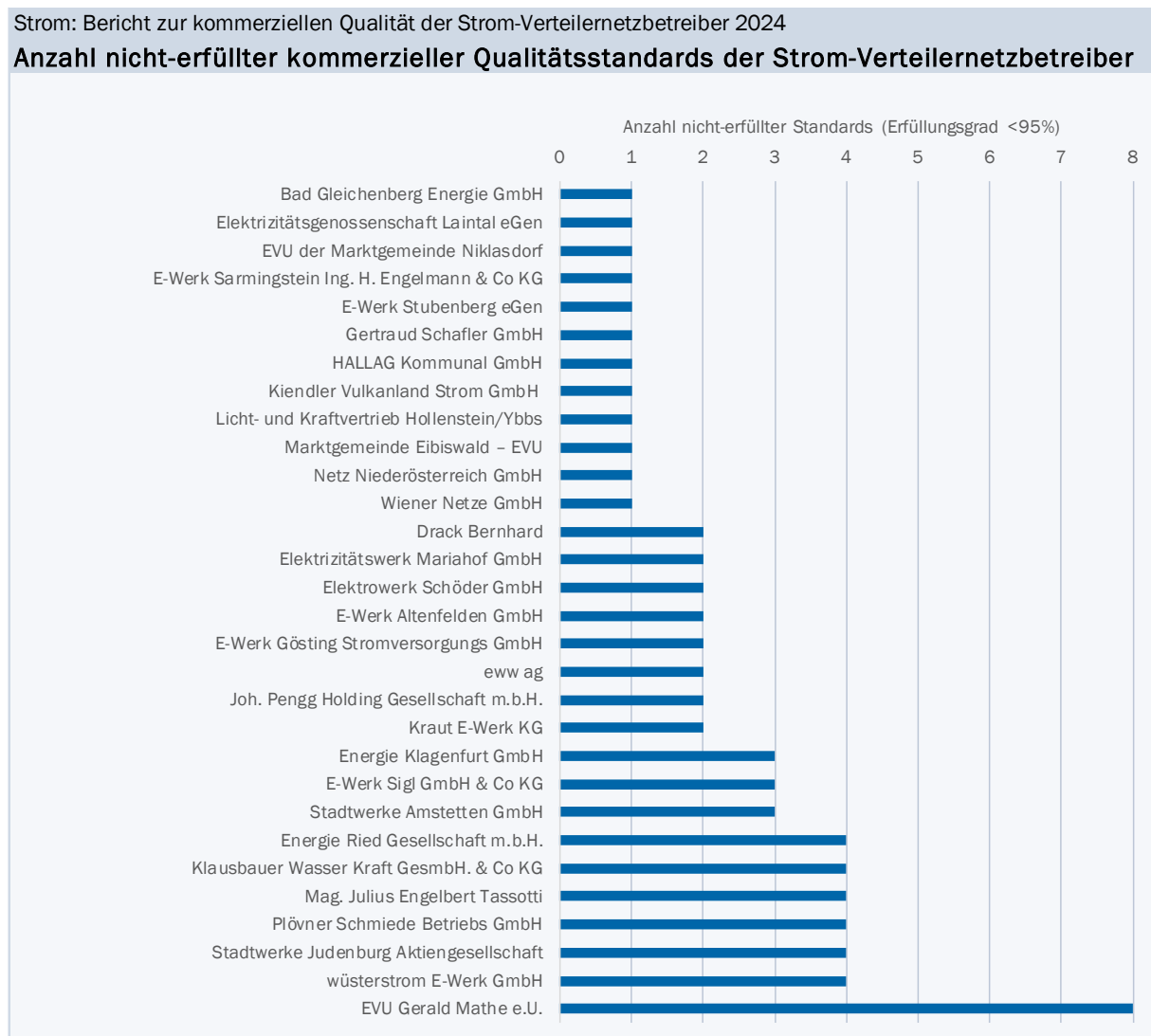


Wie Abbildung 1 zeigt, werden fünf Standards von allen 118 Strom-Verteilernetzbetreibern erfüllt. Diese betreffen die fristgerechte Bearbeitung von Netzzugangsanträgen für den Bezug, die Vermeidung von Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung (in den meisten Fällen wegen Zahlungsverzug) vor Wochenenden und Feiertagen, die Wiederherstellung der Belieferung nach einer solchen Abschaltung, die Einhaltung von Terminankündigungen bei Ablesungen

von Messeinrichtungen vor Ort sowie die Einhaltung von vereinbarten Terminen mit 2-Stunden-Fenster generell. 20 Standards wurden von bis zu fünf Strom-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt und zwei weitere Standards wurden von bis zu neun Strom-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt.

87 von 118 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten alle hier betrachteten 27 Standards, 31 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten zumindest einen Standard nicht: 13 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten genau einen Standard nicht, acht Strom-Verteilernetzbetreiber erreichten zwei Standards nicht. Drei Strom-Verteilernetzbetreiber haben drei Standards nicht und sieben Strom-Verteilernetzbetreiber vier oder mehr Standards nicht eingehalten, wobei acht nichterfüllte Standards in einem Unternehmen das Maximum darstellen.

Abbildung 2: Anzahl der nicht-erfüllten kommerziellen Qualitätsstandards der Strom-Verteilernetzbetreiber, 2023



Quelle: E-Control. Stand: 06.09.2024

Wie Abbildung 2 zeigt, finden sich unter denjenigen Strom-Verteilernetzbetreibern mit Nichterfüllungen von Standards viele kleine Verteilernetzbetreiber sowie kleinere Stadtwerke. Große Strom-Verteilernetzbetreiber weisen generell wenige Nichterfüllungen auf. 30 von 70 Nichterfüllungen (40% der Nichterfüllungen) gehen auf 10 Strom-Verteilernetzbetreiber mit jeweils weniger als 1.000 Zählpunkten auf Netzebene 7 in ihren Netzgebieten zurück – wobei diese 10 Strom-Verteilernetzbetreiber gemeinsam 1.694 der 6.673.956 Zählpunkte auf Netzebene 7, oder 0,03%,

abdecken.¹ Weitere 33 Nichterfüllungen (51%) von Standards der kommerziellen Qualität wurden bei 18 Strom-Verteilernetzbetreibern „mittlerer Größe“, also mit mehr als 1.000 aber weniger als 50.000 Zählpunkten auf Netzebene 7², verzeichnet. Schlussendlich gehen 7 Nichterfüllungen (18%) auf insgesamt vier große Strom-Verteilernetzbetreiber zurück, die jeweils mehr als 50.000 Zählpunkte auf Netzebene 7 in ihren Netzgebieten zählen, gemeinsam bereits 2.720.036 Zählpunkte. Strom-Verteilernetzbetreiber, die alle Standards erfüllten, scheinen in Abbildung 2 nicht auf.

Unter den größten Strom-Verteilernetzbetreibern mit zumindest einer Nichterfüllung eines Standards finden sich Wiener Netze GmbH, Netz Niederösterreich GmbH (mit jeweils 1 Nichterfüllung eines Standards), eww AG (2 Nichterfüllungen) sowie Energie Klagenfurt GmbH (3 Nichterfüllungen).

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 geforderte Leistungen, z.B. Bereitstellung von bestimmten Informationen, nicht zur Verfügung stehen. Von 70 Nichterfüllungen insgesamt liegen 40 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, die eine Zielerreichung von 70 bis 90% aufweisen. Schließlich werden 11 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 2023 können trotz der erwähnten Einschränkungen zusammenfassend und insgesamt gesehen als weitgehend erfüllt beurteilt 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 Sommer 2024 jenen Strom-Verteilernetzbetreibern zur Stellungnahme übermittelt, die gemäß dieser Fassung zumindest einen der geforderten Qualitätsstandards nicht erfüllt hatten (dies betraf 35 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 Missverständnis der Abfrage der relevanten Daten beriefen und hielten fest, dass es zu fehlerhaften Meldungen 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.

¹ Strom-Verteilernetzbetreiber waren auch im Rahmen der Erhebung zur kommerziellen Qualität Strom 2023 aufgerufen, Angaben zu Zählpunkten auf allen Netzebenen, sowie getrennt für Bezug und Einspeisung, zu machen. Insgesamt werden 6.730.043 Zählpunkte auf allen Netzebenen gemeldet.

² Gemeinsam zählen diese 20 Strom-Verteilernetzbetreiber 142.244 Zählpunkte auf Netzebene 7.

Tabelle 1: Kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Zahlen, 2023

Kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Zahlen, 2023:			
Zählpunkte	Anzahl		
Netzebene 7	6.673.956		
Bezug	6.268.112		
Einspeisung	387.844		
Netzebene 1-6	56.087		
Bezug	41.926		
Einspeisung	14.161		
Standard	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungsgrad (%)
Netzzutritt			
Bezug- Reaktion auf Anträge (NE 1-6)	2.061	83	96
Bezug-Reaktion auf Anträge (NE 7)	30.969	594	98
Einspeisung- Reaktion auf Anträge (NE 1-6)	6.021	491	92
Einspeisung-Reaktion auf Anträge (NE 7)	139.542	2.400	98
Netzzugang			
Bezug- Reaktion auf Anträge	573.496	2.146	100
Einspeisung- Reaktion auf Anträge	160.996	3.128	98
Zählereibau (SLP)	108.331	901	99
Zählereibau (LPZ)	5.394	28	99
Inbetriebnahme (allgemein)	99.208	1.591	98
Rechnungslegung			
Rechnungen an Netzbenutzer	1.989.239	10.421	99
Rechnungen an Lieferanten	6.077.185	128.566	98
Endabrechnungen (Wechsel, Netzbenutzer)	37.903	784	98
Endabrechnungen (Wechsel, Lieferanten)	247.381	3.930	98
Endabrechnungen (Vertragsende, Netzbenutzer)	137.166	3.007	98
Endabrechnungen (Vertragsende, Lieferanten)	549.169	12.110	98
Rechnungskorrekturen	83.721	10.511	87
Abschaltungen			
Zeitpunkt	16.171	1	100
Wiederherstellungen	12.895	3	100
Barzahlung (Möglichkeit)	Alle	2	98
Zählerstand			
Ablesung	573.918	305	100
Selbstablesung (Möglichkeit)	Alle	4	97
Termineinhaltung	1.366.096	29.430	98
Kundeninformation			
Reaktion (Anfragen und Beschwerden)	2.386.814	27.821	99
Verrechnungsrelevante Daten (Verfügbarkeit)	Alle	9	92
Verrechnungsrelevante Daten (Übermittlung)	276.901	1.499	99
Informationsübermittlung (Möglichkeit)	Alle	5	96
Kennzahlveröffentlichung	Alle	3	97

Quelle: E-Control. Stand: 06.09.2024

Netzanschluss erneuerbarer Erzeugungsanlagen und Datenaustausch mit Netzbenutzer:innen in 2023

Spätestens seit der zweiten Hälfte 2021, und getrieben vom Ziel, in Österreich bis 2030 100% des Stroms aus erneuerbaren Energien zu erzeugen, häuften sich 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 mittels dieser dezentralen Erzeugungsanlagen 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, wie die aktuelle Österreichische Photovoltaik-Strategie klar festhält.³ 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. Dies führt an immer mehr Stellen in einzelnen Verteilernetzen zu zumindest temporären Einschränkungen bei weiteren Einspeiseanlagen. Darüber hinaus treten Erneuerbare Energiegemeinschaften insbesondere gegenüber Strom-Verteilernetzbetreibern als neue Akteure im Energiesystem auf, deren Erfolge vor allem auf die rasche und reibungslose Übermittlung von zuverlässigen und korrekten Erzeugungs- und Verbrauchsdaten durch die Strom-Verteilernetzbetreiber angewiesen sind. Dadurch gewinnen weitere Beziehungen mit Netzbenutzer:innen an Relevanz für die Beurteilung der kommerziellen Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber.

Mit Vorausschau wurde daher seit der Erhebung zur kommerziellen Qualität 2022 erstmalig zwischen Bezug 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 die Anforderungen an Strom-Verteilernetzbetreiber aufgrund der Energiewende verlagert haben und einen weiteren Schwerpunkt im Bereich der Einspeisung von Energie finden, werden zukünftige Anforderungen an die kommerzielle Qualität von Strom-Verteilernetzbetreiber noch größeres Augenmerk auf Aspekte wie Netzanschlüsse von kleinen Erzeugungsanlagen oder der Datengenerierung und vor allem deren Übermittlung legen. Ein erster Schritt ist bereits durch den Aktionsplan der E-Control zum effizienteren Netzanschluss von Erzeugungsanlagen bis 20 kW im Juli 2023 erfolgt.⁴ In einem nächsten Schritt wurde die rechtliche Basis durch eine Überarbeitung und Novellierung der END-VO 2012 noch im Jahr 2023 geschaffen. Da diese neuen Regelungen aber erst für das Berichtsjahr 2024 in Kraft treten, und somit erst Gegenstand des nächstjährigen Berichts zur kommerziellen Qualität, werden, wird auf eine weitere Darstellung in dem diesjährigen Bericht noch ein letztes Mal verzichtet.

³ Siehe: https://www.bmk.gv.at/service/presse/gewessler/2024/0613_erneuerbare.html. Letzter Zugriff: 14.6.2024.

⁴ Siehe: https://www.e-control.at/publikationen/publikationen-strom/studien#p_p_id_com_liferay_jour_nal_content_web_portlet_JournalContentPortlet_INSTANCE_o0SuC7xWbCZf_. Letzter Zugriff: 31.5.2024.

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 31.3.2024 sind somit alle Daten für das Jahr 2023 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 2024 zur Eingabe ihrer Kennzahlen für das Jahr 2023 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 2024 erfüllten 116 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 56.087 Zählpunkte auf Netzebenen 1-6 und 6.673.956 Zählpunkte auf Netzebene 7 ab (Stand: 31.12.2023). Auf Netzebenen 1-6 gibt es 14.161 Einspeisezählpunkte und auf Netzebene 7 sind es 387.844 Einspeisezählpunkte. Gerade auf Netzebene 7 ist davon auszugehen, dass es sich dabei zum größten Teil um Photovoltaik-Erzeugungsanlagen mit Überschusseinspeisung auf den Dächern von Einfamilienhäusern handelt.

Der Vergleich mit Angaben aus den Vorjahren zeigt, dass es immer mehr Zählpunkte auf Netzebene 7 gibt (vgl. Tabelle 2). Im Jahr 2023 betrug das Wachstum der Anzahl der (gesamten) Zählpunkte 2,1%, was vorwiegend auf ein starkes Wachstum von 53% unter den Einspeisezählpunkten zurückgeht. 2023 sind somit sehr viele zusätzliche (kleine) Erzeugungsanlagen an die Verteilernetze angeschlossen worden.

Unter der Annahme, dass es sich bei diesen 387.844 Einspeisezählpunkten vorwiegend um Photovoltaik-Erzeugungsanlagen auf Dächern handelt, heißt dies weiters, dass bis zu 600.000 Erzeugungsanlagen auf Dächern bis 2030 noch installiert werden müssen, um die erwarteten 11 TWh

Strom aus Sonnenenergie zur Zielerreichung „100% Strom aus erneuerbaren Energien bis 2030“⁵ zu erreichen. Dies bedeutet, dass bis inklusive 2030 jährlich durchschnittlich rund 90.000 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. Der derzeitige PV-Boom muss daher für weitere 7 Jahre in etwa gleichen Maßen anhalten, was bis Mitte 2024 bereits beobachtet wurde. Allerdings wirken örtliche Netzengpässe und Rückleistungsbeschränkungen bereits dahingehend hemmend, dass die erwarteten Energiemengen nicht vollumfänglich im öffentlichen Netz zur Verfügung stehen.

Tabelle 2: Anzahl der Zählpunkte auf Netzebene 7 in Österreich

Jahr	Zählpunkte Netzebene 7			
	Gesamt	+/- Vorjahr	Einspeisung	+/- Vorjahr
2020	6.264.689			
2021	6.323.864	0,94%		
2022	6.534.750	3,33%	254.306	
2023	6.673.956	2,13%	387.844	52,51%

Quelle: E-Control. 2024

Die größten Verteilernetze weisen derzeit auch eine sehr unterschiedliche Durchdringung von Einspeise-Zählpunkte auf Netzebene 7 auf. Ihr Anteil an allen Zählpunkten schwankt zwischen 0,63% und 12,25% unter den 15 Verteilernetzbetreibern mit mehr als 50.000 Zählpunkte, denen vorwiegend Landesenergieversorgungsunternehmen sowie die größten Stadtwerke zuzuzählen sind. Im österreichweiten Durchschnitt machen Einspeisezählpunkte auf Netzebene 7 ca. 5,8% aller dortigen Zählpunkte aus.

Die 32 kleinsten Netzgebiete (von insgesamt 118) umfassen jeweils weniger als 1.000 Zählpunkte und gemeinsam kommen sie auf 11.042 Zählpunkte, das entspricht 0,2% aller Zählpunkte auf Netzebene 7 in Österreich. Unter diesen Zählpunkten finden sich 880 Einspeisezählpunkte, oder 8,0%, also mehr als im österreichweiten Durchschnitt, was nicht weiter verwundert, da es sich hierbei um ländliche Gegenden, und dadurch stärker geprägt durch Einfamilienhäuser, handelt.

⁵ Vgl. <https://infothek.bmk.gv.at/photovoltaik-eine-million-daecher-programm/>, Zugriff am 28.05.2024.

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:

- Netzzutritt,
- Netzzugang,
- Rechnungslegung,
- Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten,
- Zählerstandermittlung,
- Termineinhaltung sowie
- Kundeninformation.

Tabelle 3: Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß END-VO 2012 i.d.F. 2023

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 SLP: 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 Netzbenutzer	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 Bezug

Für das Jahr 2023 werden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 2.067 und auf Netzebene 7 32.965 Netzzutrittsanträge für den Bezug 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. Drei Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Standard auf allen Netzebenen nicht (vgl. Tabelle 4).

Tabelle 4: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend die rechtzeitige Reaktion auf Anträge auf Netzzutritt bei Bezug durch Strom-Verteilernetzbetreiber, 2023

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Anträge auf Netzzutritt bei Bezug durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2023			
Standard: Netzzutritt Netzebenen 1-6	Anträge gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Energie Ried Gesellschaft m.b.H. ¹	4	1	75%
Energie Klagenfurt GmbH ²	59	15	75%
Stadtwerke Judenburg Aktiengesellschaft	30	23	23%
Standard: Netzzutritt Netzebene 7			
Energie Ried Gesellschaft m.b.H. ¹	123	13	89%
Stadtwerke Judenburg Aktiengesellschaft	61	12	80%
Energie Klagenfurt GmbH ²	188	38	80%

¹ Anmerkungen des Netzbetreibers: Grund für Anforderung nicht erfüllt sind vor allem fehlende Personalkapazitäten. Seit Anfang 2024 werden die Fristen allerdings eingehalten.

² Anmerkung des Netzbetreibers: Der deutliche Anstieg von Netzzutrittsanträgen, insbesondere für Einspeisung auf Netzebene 7, führte zu Verzögerungen aufgrund Personalmangels und anfänglich unzulänglicher Digitalisierung der Prozesse. Durch die Digitalisierung und Verbesserung der Prozesse sowie Aufnahme und Einschulung weiterer Mitarbeiter:innen können Anträge nunmehr fristgerecht bearbeitet werden.

Quelle: E-Control. Stand: 06.09.2024

4.1.2 Einspeisung

Für das Jahr 2023 wurden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 6.017 und auf Netzebene 7 139.800 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). Allerdings ist die Betroffenheit gegenüber dem

Vorjahr – wo gerade ein starker Anstieg solcher Netzzutrittsanträge einzelne Storm-Verteilernetzbetreiber vorübergehend an ihre Grenzen brachte – Lediglich bei den Strom-Verteilernetzbetreibern Netz Niederösterreich GmbH und Energie Ried Gesellschaft m.b.H. weisen die Angaben darauf hin, dass Bearbeitungszeiten von einer größeren Anzahl an Netzzutrittsanträgen länger als rechtlich vorgesehen gedauert hatten.

Tabelle 5: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend die rechtzeitige Reaktion auf Anträge auf Netzzutritt bei Bezug durch Strom-Verteilernetzbetreiber, 2023

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Anträge auf Netzzutritt bei Einspeisung durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2023			
Standard: Netzzutritt Netzebenen 1-6	Anträge gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Energie Klagenfurt GmbH ¹	92	15	84%
Netz Niederösterreich GmbH ²	2.557	432	83%
Stadtwerke Judenburg Aktiengesellschaft	34	7	79%
Energie Ried Gesellschaft m.b.H. ³	39	10	74%
Standard: Netzzutritt Netzebene 7			
Stadtwerke Judenburg Aktiengesellschaft	480	37	92%
EVU Gerald Mathe e.U.	8	1	88%
Elektrizitätswerk Mariahof GmbH ⁴	3	1	67%
Energie Ried Gesellschaft m.b.H. ³	1.100	377	66%
Drack Bernhard	1	1	0%

¹ Anmerkung des Netzbetreibers: Der deutliche Anstieg von Netzzutrittsanträgen, insbesondere für Einspeisung auf Netzebene 7, führte zu Verzögerungen aufgrund Personalmangels und anfänglich unzulänglicher Digitalisierung der Prozesse. Durch die Digitalisierung und Verbesserung der Prozesse sowie Aufnahme und Einschulung weiterer Mitarbeiter:innen können Anträge nunmehr fristgerecht bearbeitet werden.

² Anmerkung des Netzbetreibers: Die Verzögerungen resultierten aus dem Umstand, dass der digitale Prozess für die Abwicklung von Anträgen auf Netzzutritt in den Netzebenen 1-6 im Kalenderjahr 2023 noch nicht vollständig abgeschlossen war.

³ Anmerkungen des Netzbetreibers: Grund für Anforderung nicht erfüllt sind vor allem fehlende Personalkapazitäten. Seit Anfang 2024 werden die Fristen allerdings eingehalten.

⁴ Anmerkungen des Netzbetreibers: Nach internen Umstellungen und Einstellungen zusätzlicher Mitarbeiter:innen können die entsprechenden Fristen wieder eingehalten werden.

Quelle: E-Control. Stand: 06.09.2024

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 Bezug

Für das Jahr 2023 werden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 4.040 Netzzugangsanträge für den Bezug von den Strom-Verteilernetzbetreibern registriert und gemeldet. Davon entfallen 2.314 Netzzugangsanträge auf aktive Anschlüsse, 143 auf inaktive Anschlüsse und 1.583 Netzzugangsanträge auf Neuanschlüsse. Auf Netzebene 7 werden insgesamt 749.897 Netzzugangsanträge für den Bezug von Strom, und davon 554.556 bei aktivem, 88.266 bei inaktivem und 107.075 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. Alle Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Standard.

Falls ein Einbau eines Zählers notwendig ist, ist auf ein solches Begehren 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.⁶ Dieser Standard wurde von zwei Strom-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt, wie in Tabelle 6 gezeigt wird.

Tabelle 6: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend den rechtzeitigen Einbau von Messeinrichtungen durch Strom-Verteilernetzbetreiber, 2023

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Zählereinbauten durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2023			
Standard: Zähler mit Standardlastprofil	Zählereinbauten gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Kraut E-Werk KG	2	1	50%
Standard: Lastprofilzähler			
EVU Gerald Mathe e.U.	8	8	0%

Quelle: E-Control. Stand: 06.09.2024

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 117 Strom-Verteilernetzbetreiber, EVU Gerald Mathe e.U. hingegen nicht, da eine einzige Inbetriebnahme nicht fristgerecht erfolgte.

4.2.2 Einspeisung

Für das Jahr 2023 werden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 4.787 Netzzugangsanträge für die Einspeisung von den Strom-Verteilernetzbetreibern registriert und gemeldet. Davon entfallen 2.338 Netzzugangsanträge auf aktive Anschlüsse, 66 auf inaktive Anschlüsse und 2.383 Netzzugangsanträge auf Neuanschlüsse. Auf Netzebene 7 werden insgesamt 162.749 Netzzugangsanträge für die Einspeisung von Strom, und davon 42.427 bei aktivem, 9.648 bei inaktivem und 110.674 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 nur dann vor, wenn der konzessionierte Befugte die Fertigstellungsmeldung vorgelegt hat (vgl. §4 Abs. 2 Z 5 END-VO 2012). Nur EVU Gerald Mathe e.U. konnte diese Anforderung nicht erfüllen, wo 8 von 8 Anträgen auf Netzzugang nicht innerhalb der geforderten Frist bearbeitet wurden.

⁶ Es wird bei Zählereinbauten gegenwärtig nicht zwischen Bezug und Einspeisung unterschieden.

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.

Tabelle 7: Anfragen und Beschwerden bei Strom-Verteilernetzbetreibern mit mehr als 50.000 Zählpunkten sowie deren Erfüllungsgrad betreffend die fristgerechte Beantwortung, 2023

Kommerzielle Qualität Strom: Anfragen und Beschwerden bei Storm-Verteilernetzbetreibern mit mehr als 50.000 Zählpunkten sowie deren Erfüllungsgrad 2023			
Standard: Beantwortung Anfragen/Beschwerden	Anfragen und Beschwerden gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungsgrad
Wiener Netze GmbH	433.027	1.484	100%
Netz Niederösterreich GmbH	366.715	11.906	97%
Energienetze Steiermark GmbH	269.477	13.235	95%
TINETZ-Tiroler Netze GmbH	250.515		100%
Salzburg Netz GmbH	225.575		100%
LINZ NETZ GmbH	215.650		100%
Vorarlberger Energienetze GmbH	133.077		100%
KNG-Kärnten Netz GmbH	93.996		100%
Netz Burgenland GmbH	86.802		100%
Energie Klagenfurt GmbH	66.030		100%
Innsbrucker Kommunalbetriebe AG	62.041	632	99%
Feistritzwerke-STEWEAG GmbH	16.066		100%
Netz Oberösterreich GmbH	10.743		100%
Stromnetz Graz GmbH & Co KG	6.742	36	99%
eww AG ¹	2.357	133	94%

¹ Anmerkung des Netzbetreibers: Die jeweiligen Geschäftsfälle wurden mittlerweile analysiert. Aufgrund der Komplexität der Anfragen war die Bearbeitung nicht final innerhalb der 5 Arbeitstage abzuschließen. Es ist davon auszugehen, dass die von den Erläuterungen zu der Verordnung geforderte „Minimalantwort“ für solche Fälle regelmäßig gegeben wurde und so der Vorgabe von § 12 Abs 2 entsprochen wurde, zumal unser Kundenzentrum unsere Kundenanfragen in hoher Qualität bearbeitet. Es lässt sich aber in unserem CRM-System nicht feststellen, wann der Kunde jeweils zum ersten Mal kontaktiert wurde und die Information betreffend vermutlicher Bearbeitungsdauer und Kontaktperson wird aktuell nicht gespeichert. Wir können daher die gewünschte Auswertung nicht durchführen und Ihnen derzeit keine belastbaren Zahlen für dieses Pflichtfeld übermitteln. Wir werden in diesem Teilprozess unsere Abläufe und Dokumentationspflichten nachschärfen, um die notwendigen Berichte und Zahlen im Zuge der neuerlichen Erhebung zu liefern und die Erfüllung der Anforderungen des § 12 Abs 2 der Stromnetzdienstleistungsqualitätsverordnung entsprechend nachzuweisen.

Quelle: E-Control. Stand: 06.09.2024.

Im Jahr 2023 kam es zu einem leichten Rückgang der Anzahl der Anfragen und Beschwerden an Strom-Verteilernetzbetreiber. Waren es im Jahr zuvor noch 2.474.697 Anfragen und Beschwerden, so wurden von Verteilernetzbetreibern nun 2.386.814 Anfragen und Beschwerden gemeldet: ein Minus von 4%. Davon wurden 27.821 Anfragen und Beschwerden nicht innerhalb der geforderten Frist von fünf Arbeitstagen beantwortet. Gesamtheitlich betrachtet heißt das, dass rund 1,2% aller Anfragen und Beschwerden nicht rechtzeitig beantwortet wurden. Tabelle 8 zeigt jene Strom-Verteilernetzbetreiber mit den meisten Anfragen und Beschwerden sowie den entsprechenden Erfüllungsgrad betreffend deren fristgerechten Beantwortung. Alle großen Storm-Verteilernetzbetreiber

haben somit die Anforderungen der END-VO 2012 an die Reaktionszeiten auf Anfragen und Beschwerden im Jahr 2023 erfüllt, wobei aber nicht festgestellt werden konnte, inwieweit diese Reaktionen tatsächlich – also insbesondere auch aus Sicht der Netzbenutzer:innen – eine abschließende Beantwortung beinhalteten.

Aus der Sicht einzelner Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten 115 von 118 Strom-Verteilernetzbetreiber dieses Kriterium zu mindestens 95%. Wie bereits aus Tabelle 8 ersichtlich, kam es bei eww AG zur Nichterfüllung dieses Standards, allerdings nur knapp bei 94% Erfüllungsgrad. Bei E-Werk Altenfelden GmbH⁷ wurden 3 von 7 Anfragen und Beschwerden nicht fristgerecht beantwortet (Erfüllungsgrad von 57%), bei EVU Gerald Mathe e.U. wurden 2 von 2 Anfragen und Beschwerden verspätet beantwortet (0% Erfüllungsgrad).

⁷ Anmerkung des Netzbetreibers: Als zusätzliche Maßnahme wurde ein weiterer Mitarbeiter zur Bearbeitung sämtlicher Anlagen aufgenommen, um auch im Falle von Krankheit und Urlaub ausreichende Kapazitäten zu haben.

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.

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

- Drack Bernhard
- E-Werk Sarmingstein Ing. H. Engelmann & Co KG⁸
- Elektrizitätsgenossenschaft Laintal eGen
- EVU der Marktgemeinde Niklasdorf
- Klausbauer Wasser Kraft GesmbH. & Co KG
- Kraut E-Werk KG⁹
- Mag. Julius Engelbert Tassotti
- EVU Gerald Mathe e.U.
- Plövner Schmiede Betriebs GmbH¹⁰

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 pflegte persönlichen Kundenkontakt, wodurch aus Sicht des Unternehmens die Verfügbarkeit der verrechnungsrelevanten Daten gewährt werden konnte.

Zu verspäteten Übermittlungen von verrechnungsrelevanten Daten kam es bei E-Werk Gösting Stromversorgungs GmbH in 56 von 780 Fällen (Erfüllungsgrad 93%), Kiendler Vulkanland Strom GmbH in 1 von 13 Fällen (Erfüllungsgrad 92%); jeweils eine sehr knappe Nichterfüllung des Standards¹¹, und bei Marktgemeinde Eibiswald – EVU (in 3 von 9 Fällen, Erfüllungsgrad 67%¹²).

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. Fünf von 118 Unternehmen gaben an, solche Information für ihre Kund:innen weder allgemein noch als Anlage zur Jahresrechnung, Kundenzeitschrift, sonstigem Informationsmaterial oder auf der Homepage zur Verfügung zu stellen, und zwar:

- Gertraud Schafler GmbH
- Klausbauer Wasser Kraft GesmbH. & Co KG
- Licht- und Kraftvertrieb Hollenstein/Ybbs
- Mag. Julius Engelbert Tassotti
- Plövner Schmiede Betriebs GmbH¹⁰

⁸ Anmerkung des Netzbetreibers: kein Bedarf.

⁹ Anmerkung des Netzbetreibers: Netzaufgabe.

¹⁰ Anmerkung des Netzbetreibers: Alle der sehr wenigen Zählpunkte im Netzgebiet werden zur Eigennutzung verwendet, d.h. jeder Kunde der Plövnerschmiede Betriebs GmbH ist auch gleichzeitig Eigentümer der Plövnerschmiede Betriebs GmbH. Dementsprechend erscheinen einzelne Anforderungen der Netzdienstleistungs-Verordnung nicht zutreffend.

¹¹ Anmerkung des Netzbetreibers: „Aufgrund der abgeschlossenen Neustrukturierung der Kiendler Vulkanlandstrom GmbH in Folge der Übernahme eines anderen Netzgebiets sollte es zukünftig nicht mehr zu Versäumnissen kommen.“

¹² Anmerkung des Netzbetreibers: In drei Fällen waren keine Zählerdaten, weil keine Smart Meter, verfügbar um fristgerecht zu übermitteln.

Betreffend die Veröffentlichung der Kennzahlen verwiesen 115 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 Netzgebiet ansässig ist. Die betroffenen Strom-Verteilernetzbetreiber mit nur sehr wenigen Zählpunkten im Netzgebiet sind:

- Mag. Julius Engelbert Tassotti (255 Zählpunkte)
- Klausbauer Wasser Kraft GesmbH. & Co KG (108 Zählpunkte)
- Plövner Schmiede Betriebs GmbH (6 Zählpunkte)¹⁰

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 2023 erfüllten Strom-Verteilernetzbetreiber weitgehend diese Anforderung betreffend allgemeine Rechnungslegungsfristen. Rechnungen an Lieferanten wurden in 441 Fällen der Stadtwerke Amstetten (Erfüllungsgrad 86%) und 3.776 Fällen der eww AG (Erfüllungsgrad 71%) nicht fristgerecht gelegt und damit der Standard nicht erfüllt (siehe Tabelle 9). Bei Rechnungen an Netzbenutzer:innen gab der Strom-Verteilernetzbetreiber Joh. Pengg Holding Gesellschaft m.b.H.an, 69 von 69 Rechnungen an Netzbenutzer:innen (Erfüllungsgrad 0%) nicht fristgerecht gelegt zu haben.

Tabelle 8: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend Rechnungen an Netzbenutzer:innen oder Lieferanten durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2023.

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Rechnungen an Netzbenutzer:innen oder Lieferanten durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2023			
	Rechnungen gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Standard: Rechnungen an Lieferanten			
Stadtwerke Amstetten GmbH ¹	3.159	441	86%
eww AG ²	13.140	3.776	71%
Standard: Rechnungen an Netzbenutzer:innen			
Joh. Pengg Holding Gesellschaft m.b.H.	69	69	0%

¹ Anmerkung des Netzbetreibers: Grund für die nicht fristgerechte Rechnungslegung war, dass Smart Meter in zwei Abrechnungsgebieten aufgrund einer Störung bei den Datenkonzentratoren nicht in der Frist ausgelesen werden konnten.

² Anmerkung des Netzbetreibers: Nach Ablauf des ersten Quartals 2023 wurde aufgrund interner Kontrollen festgestellt, dass es zu Überschreitungen der vorgegebenen Frist bei Rechnungslegung an Lieferanten bzw. Netzbenutzer kommt. Mit den zuständigen Fachabteilungen wurde infolgedessen der Ableseprozess und der Ablesezyklus adaptiert und die Maßnahmen im Mai 2023 umgesetzt. Dies hatte zur Folge, dass in den Monaten Juni – Dezember 2023 von den 7.104 gelegten Lieferanten-Rechnungen 6.891 Rechnungen fristgerecht abgewickelt werden konnten. Somit wurde das 95% Kriterium nach der Prozessumstellung ab Juni für den Rest des Jahres 2023 wieder erfüllt.

Quelle: E-Control. Stand: 06.09.2024

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 Stadtwerke Amstetten GmbH, wüsterstrom E-Werk GmbH, E-Werk Sigl GmbH & Co KG und Elektrowerk Schöder GmbH gleich mehrere der Standards betreffend Endabrechnungen nicht erfüllten, wobei allerdings die Anzahl der betroffenen Endkund:innen sehr gering blieben.

Tabelle 9: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend Endabrechnungen nach Wechsel oder Vertragsbeendigung an Netzbenutzer:innen oder Lieferanten durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2023.

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Endabrechnungen an Netzbenutzer:innen oder Lieferanten durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2023			
	Endabrechnungen gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Standard: Endabrechnungen nach Wechsel an Lieferanten			
Stadtwerke Amstetten GmbH ¹	310	20	94%
Elektrizitätswerk Mariahof GmbH ²	64	4	94%
E-Werk Stubenberg eGen	30	2	93%
Elektrowerk Schöder GmbH	11	1	91%
E-Werk Sigl GmbH & Co KG	14	2	86%
E-Werk Altenfelden GmbH ³	4	1	75%
wüsterstrom E-Werk GmbH ⁴	44	20	55%
Standard: Endabrechnung nach Wechsel an Netzbenutzer:innen			
E-Werk Sigl GmbH & Co KG	25	3	88%
Elektrowerk Schöder GmbH	6	1	83%
wüsterstrom E-Werk GmbH ⁴	145	26	82%
Standard: Endabrechnung nach Vertragsbeendigung an Lieferanten			
Stadtwerke Amstetten GmbH ¹	367	22	94%
E-Werk Sigl GmbH & Co KG	25	2	92%
wüsterstrom E-Werk GmbH ⁴	13	6	54%
Standard: Endabrechnung nach Vertragsbeendigung an Netzbenutzer:innen			
wüsterstrom E-Werk GmbH ³	280	18	94%
Joh. Pengg Holding Gesellschaft m.b.H.	2	2	0%

¹ Anmerkung des Netzbetreibers: Grund für die nicht fristgerechte Rechnungslegung war, dass Smart Meter in zwei Abrechnungsgebieten aufgrund einer Störung bei den Datenkonzentratoren nicht in der Frist ausgelesen werden konnten.

² Anmerkung des Netzbetreibers: Nichterfüllungen sind zum einen auf programmtechnische Probleme bei der Rechnungslegung und zum anderen auf nicht einzubringende Zählerstände aufgrund Abwesenheiten von Kund:innen zurückzuführen. Durch die weitere Ausrollung von Smart Meter werden diese Schwierigkeiten behoben.

³ Anmerkung des Netzbetreibers: Als zusätzliche Maßnahme wurde ein weiterer Mitarbeiter zur Bearbeitung sämtlicher Anlagen aufgenommen, um auch im Falle von Krankheit und Urlaub ausreichende Kapazitäten zu haben.

⁴ Anmerkung des Netzbetreibers: Die Nichteinhaltung der Fristen war auf Probleme mit der Abrechnungssoftware zurückzuführen. Zusätzlich kam es zu Problemen bei der Rechnungslegung bei Spotpreis-Produkten. Gemeinsam mit dem Softwarehersteller wurde gemeinsam an Lösungen gearbeitet, u.a. wurden Ressourcen umverteilt und zusätzliche Mitarbeiter:innen aufgenommen.

Quelle: E-Control. Stand: 06.09.2024

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 vier Strom-Verteilernetzbetreiber nicht erfüllen: bei Wiener Netze GmbH wurden wiederholt aufgrund der bereits vor mehreren Jahren eingeleiteten Systemumstellung (MSCONS) weitere 8.865 von 16.321 Rechnungskorrekturen (Erfüllungsgrad 46%) verzögert übermittelt¹³ was einer gravierenden

¹³ 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. 2022

Nichterfüllung des entsprechenden Standards entspricht (vgl. Tabelle 11). Allerdings wurden auf Rückfrage der Regulierungsbehörde monatliche Daten über die Übermittlung von Rechnungskorrekturen gemeldet, aus denen hervorging, dass der Standard seit August 2023 erfüllt wurde.

Tabelle 10: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend Rechnungskorrektur durch Strom-Verteilernetzbetreiber, 2023

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Rechnungskorrekturen durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2023			
Rechnungskorrekturen	Rechnungskorrekturen gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
EVU Gerald Mathe e.U.	11	2	82%
E-Werk Gösting Stromversorgungs GmbH ¹	403	81	80%
Wiener Netze GmbH ²	16.321	8.865	46%
Mag. Julius Engelbert Tassotti	2	2	0%

¹ Anmerkung des Netzbetreibers: Ein Mitgrund für Verzögerungen bei der Übermittlung von Rechnungskorrekturen sind lange Wartezeiten auf Kundentermine, damit die Messeinrichtungen bzw. die Anlagen überprüft werden können.

² Anmerkung des Netzbetreibers: Der Hauptgrund für die Nicht-Erfüllung der END-VO 2012 Vorgabe ist eine MSCONS Umstellung, die gegen Ende 2021 begonnen hat, im Zuge derer es zu einem Abrechnungsstopp, massiven Abrechnungsverzögerungen und einem erheblichen Rückstand an zu bearbeitenden Rechnungskorrekturen kam. 2022 und 2023 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 wurde, dass sämtliche Nachwirkungen betreffend §5 Abs. 2 END-VO 2012 bis Ende 2023 geklärt und aufgearbeitet waren.

Quelle: E-Control. Stand: 06.09.2024.

6.2 Ermittlung der Zählerstände

Falls für eine Ablesung eines Messgeräts die Anwesenheit der Netzbenutzer:innen erforderlich ist, etwa weil sich der Zähler in deren nicht frei zugänglichen 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 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Standard. Bei einzelnen Strom-Verteilernetzbetreibern, insbesondere Vorarlberger Energienetze GmbH, Marktgemeinde Eibiswald – EVU, E-Werk Sarmingstein Ing. H. Engelmann & Co KG und Anton Kittel Mühle Plaika GmbH angemerkt, erfolgten aber aus organisatorischen Gründen solche Terminvereinbarungen bzw. Aufforderungen zur Selbstablesung erstmalig erst beim Nichtantreffen der Kund:innen im unangekündigten Ableseprozess selbst.

Vier 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 GmbH¹⁴
- Bad Gleichenberg Energie GmbH

wurden von 14.722 zu korrigierende Rechnungen ebenso lediglich 11.525 der Frist entsprechend rasch übermittelt (Erfüllungsgrad 22%). Ursprüngliche Datenmeldung sind damals und heute auf Rückfrage der E-Control bestätigt worden.

¹⁴ Anmerkung des Netzbetreibers: obsolet aufgrund abgeschlossenem Smart Meter Rollout.

- HALLAG Kommunal GmbH¹⁵
- Klausbauer Wasser Kraft GesmbH. & Co KG

6.3 Abschaltungen und Wiederherstellungen

Die Möglichkeit zur Barzahlung wurde von 116 Strom-Verteilnetzbetreiber eingeräumt. EVU Gerald Mathe e.U. und Plövner Schmiede Betriebs GmbH¹⁰ boten laut eigenen Angaben allerdings keine Möglichkeit zur Barzahlung.

Alle Strom-Verteilnetzbetreiber hielten 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 16.171 Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung im Berichtsjahr 2023 kam (und damit um etwa ein Drittel mehr wie im Jahr 2022 mit 12.026 und 2021 mit 11.869 solchen Abschaltungen). Lediglich eine solche Abschaltung fand dennoch an Freitagen oder vor Feiertagen statt (bei KNG-Kärnten Netz GmbH).

Eine Wiederherstellung der Belieferung nach einer Abschaltung hat spätestens am nächsten Werktag nach nachgewiesener Forderungsbegleichung zu erfolgen. Alle Strom-Verteilnetzbetreiber 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. Alle Strom-Verteilnetzbetreiber erfüllten diese Anforderung.

¹⁵ Anmerkung des Netzbetreibers: Ausrollung Smart Meter bereits 2021 abgeschlossen.

7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die Anforderungen an die kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Österreich im Jahr 2023 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 in Frage. Dadurch ist in diesen Fällen die Aussagekraft der hier angewandten Methode und Betrachtungsweise der kommerziellen Qualität insofern etwas eingeschränkt, weil sich so kommerzielle Qualität basierend auf statistischen Überlegungen aufgrund geringer Fallzahlen nicht mehr ausreichend betrachten 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.¹⁶

Aufgrund der Novelle der END-VO 2012 im Jahr 2023, deren Änderungen mit 1.1.2024 in Kraft traten, wird es in der nächsten Erhebung zur kommerziellen Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber 2025 (Berichtsjahr 2024) zu Ergänzungen kommen. Diese werden insbesondere die Dimensionen des Netzzutritts und Netzzugangs betreffen. Darüber hinaus wird von Seiten der Regulierungsbehörde bereits an der Abbildung kommerzieller Qualitätskriterien der voranschreitenden Digitalisierung im Stromnetz gearbeitet. Hierbei treten vor allem Aspekte der Datenübermittlung an Netzbenutzer:innen bzw. Dritte in den Vordergrund. Dabei wird es auch um die Qualität der erfassten Energiewerte selbst gehen, die sich in etwa in der Notwendigkeit von Ersatzwertebildung für nicht übermittelte Messwerte niederschlagen könnte.

¹⁶ 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.“