

Ausfüllhilfe zu Datenanforderungen an Lieferanten

Einleitung

Die Ausfüllhilfe ist als Unterstützung für die Erfüllung der gesetzlich vorgeschriebenen Meldepflicht gedacht. Die Erläuterungen und Definitionen sollen unterschiedliche Interpretationsmöglichkeiten vermeiden und eine weitgehend einheitliche Form der Datenermittlung ermöglichen. Allerdings kann die Ausfüllhilfe die naturgemäß sehr unterschiedliche Datenlage bei den Meldepflichtigen nur schwer beseitigen. Demgemäß kann, auch bei sorgfältigster Ermittlung der Daten entsprechend der Ausfüllhilfe, eine Vergleichbarkeit zwischen den Meldepflichtigen nur bedingt hergestellt werden. Vor allem bedarf es der Beobachtung der Daten über den Zeitverlauf hinweg, um schlüssige Aussagen treffen zu können. Die Ausfüllhilfe selbst stellt kein rechtsverbindliches Dokument dar.

Allgemeine Anmerkungen

Die einzelnen Arbeitsblätter sind mit einem Schreibschutz belegt.

Zellen, in welche Daten eingegeben werden können, sind blau hinterlegt.

Zellen, die automatisch berechnet werden, sind grau hinterlegt.

Zellen, die eine fehlerhafte oder nicht vollständige Eingabe enthalten, sind rot hinterlegt.

In manchen Zellen erscheinen Kommentare bzw. Hinweise zur erfolgten Eingabe. Wir ersuchen darum, die Eingabe so vorzunehmen, dass diese Felder keine Einträge mehr anzeigen (Beispiel; Zelle C13 im Tabellenblatt „U“ zeigt zu Beginn die Information „Pflichtfeld!“) bzw. diese nicht mehr rot hinterlegt aufscheinen.

Im Fall einer Nullmeldung ist das entsprechende Feld im jeweiligen Tabellenblatt auszuwählen. Falls es nur für Teile eines Tabellenblattes eine Leermeldung geben soll, so ist in der entsprechenden Zeile bzw. in der entsprechenden Zelle 0 einzutragen.

Die einzelnen Zählpunkte eines Endverbrauchers werden nicht getrennt betrachtet und jeweils (unterschiedlichen) Größenklassen zugeordnet, sondern alle Zählpunkte und die gesamte Abgabemengen eines Endverbrauchers werden jener Größenklasse zugewiesen, die der gesamten Abgabemenge im Berichtsjahr entspricht. Gleiches gilt für die Zu- und Abgänge bzw. Zu- und Abgänge durch Lieferantenwechsel.

Die Zuordnung der Endverbraucher zu einer der beiden Verbraucherkategorien (Haushalte bzw. Nicht-Haushalte) erfolgt nicht nach tariflichen Kriterien, insbesondere nicht nach der

Zuordnung oder Nicht-Zuordnung eines Standardlastprofils, ausschlaggebend ist ausschließlich der Verwendungszweck (privat oder „nichtprivat“) der elektrischen Energie.

Angaben zum meldepflichtigen Unternehmen (Tabellenblatt „U“)

Um einerseits die gemeldeten Daten eindeutig zuordnen und automatisiert verarbeiten zu können und um andererseits bei Unklarheiten direkt Kontakt mit dem Sachbearbeiter / der Sachbearbeiterin aufnehmen zu können, ist es unbedingt notwendig, die Pflichtfelder im Tabellenblatt „U“ auszufüllen.

Das Unternehmen kann ausgewählt werden, wobei die gesamte Auswahlliste im letzten Tabellenblatt („L“) zu finden ist. Sollte sich der Name Ihres Unternehmens geändert haben oder fehlerhaft eingetragen sein, so ersuchen wir um direkte Korrektur in Tabellenblatt „L“.

Anmerkungen zur Erhebung selbst bzw. zu einzelnen Punkten ersuchen wir direkt im Feld „Anmerkungen“ (Zelle F11 bis G17) einzugeben.

Kundenbeschwerden und -anfragen (Tabellenblatt „MM_BAMM“)

Eine eindeutige Abgrenzung zwischen Anfragen und Beschwerden kann in der Praxis (d.h. im Kund:innenservice) schwierig sein. Aufgrund des allgemeinen Sprachgebrauchs ist zu berücksichtigen, dass bei Beschwerden Kund:innen Unzufriedenheit, Unmut oder noch stärkere Gefühle in ihren Äußerungen einer Beanstandung kundtun und sich vom Lieferant eine Lösung oder eine entsprechende Handlung (z.B. Rechnungskorrektur) erwarten. Beschwerden beinhalten somit oftmals einen Vorwurf eines Fehlverhaltens oder Fehlers, drücken auf emotionale Art unerfüllte Erwartungen aus, und können auch Eskalationen androhen, damit dem Kund:innenwunsch nachgekommen wird. Eine Anfrage ist im Gegensatz dazu das durchwegs sachliche und emotional neutrale Ersuchen um Informationen, Aufklärung oder Hilfestellung. Wesentlich kann auch der Zeitpunkt der Abgrenzung sein, da sich anfängliche Emotionalität in einer (erfolgreichen) Bearbeitung (d.h. im Kund:innenservice) auflösen kann (was in diesem Beispiel dennoch für eine Beschwerde spricht, da dies die Initialhaltung des Kunden oder der Kundin entspricht).

Für Gründe von Beschwerden und Anfragen werden zwei Kategorien vorgegeben. Anfragen bzw. Beschwerden zu „Rechnung bzw. Rechnungshöhe“ und davon gesondert Anfragen bzw. Beschwerden zu „technischen Fragen“. Im Feld „Sonstige“ sind alle anderen eingelangten Anfragen bzw. Beschwerden anzugeben. Das Feld „Sonstige“ lässt unter anderem erkennen,

in welchem Ausmaß die Anfragen bzw. Beschwerden entsprechend den vorgegebenen Kategorien zugeordnet werden konnten.

Zuordnungen von Anfragen und Beschwerden zu ihren jeweiligen Gründen sollen bereits in deren Bearbeitung (d.h. im Kund:innenservice) dahingehend erfolgen, welchen der zwei Gründe sie mehrheitlich betreffen. Um Doppelzählungen zu vermeiden, soll sichergestellt sein, dass Anfragen und Beschwerden ebenso bereits in deren Bearbeitung ausschließlich entweder dem Vertrieb oder dem Netzbetrieb Ihres Unternehmens zugeordnet werden (sofern zutreffend für Ihr Unternehmen), wiederum aufgrund einer Einordnung nach dem Bereich, den sie mehrheitlich betreffen. Alternativ kann im Bearbeitungsprozess im Kund:innenservice eine prozentuale Aufteilung von Anfragen oder Beschwerden in deren Gründe bzw. Bereiche erfolgen.

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit sowie die Anzahl der Anfragen und Beschwerden mit einer Bearbeitungsdauer über 5 Arbeitstagen sind zusätzlich einzutragen. Diese müssen jedoch auch bereits in der Kategorisierung nach Gründen mitgezählt worden sein.

Ratenzahlungsvereinbarungen (Tabellenblatt „MM_RATEN“)

Hierbei sollen ausschließlich Angaben zu Ratenzahlungsvereinbarungen mit Haushalten bzw. Nicht-Haushalten gemäß § 82 Abs 2a EWOOG 2010, also Ratenzahlungsvereinbarungen über aus Jahresabrechnungen resultierenden Nachzahlungen, gemacht werden, die in dem jeweiligen Monat beantragt, abgeschlossen oder vorzeitig aufgelöst worden sind. Etwaige andere Ratenzahlungsvereinbarungen sind von diesem Meldeumfang nicht umfasst. Es sind demnach alle Ratenzahlungsvereinbarungen über Nachzahlungen aus Jahresabrechnungen zu melden, die von Ihrem Unternehmen (in der Funktion Lieferant) direkt an Endkund:innen gelegt wurden, d.h. auch jene im Zuge einer Gesamtrechnung (=innerhalb des Vorleistungsmodells).

Bei der Anzahl der von den Endverbraucher:innen im jeweiligen Monat beantragen Ratenzahlungsvereinbarungen ist die Anzahl der formfreien Berufungen der berechtigten Personen (vgl. §3 Abs. 1 Ratenzahlungs-Verordnung) auf die Möglichkeit einer Ratenzahlung über eine Nachzahlung aus einer Jahresabrechnung im jeweiligen Monat gemeint. Besteht kein Recht auf Ratenzahlung, weil zum Beispiel die Nachzahlung nicht aus einer Jahresabrechnung erwächst, so ist die Berufung (=Antrag) unzulässig und nicht zu erfassen. Findet sich auf eine Berufung (=Antrag) im Einvernehmen zwischen den Vertragsparteien für die Nachzahlung aus einer Jahresabrechnung eine andere Lösung als eine

Ratenzahlungsvereinbarung, so ist die ursprüngliche Berufung (=Antrag) dennoch zu erfassen. Wird einer zulässigen Berufung (=Antrag) entgegen dem (vermeintlichen) Willen der Antragstellerin oder des Antragstellers von Ihrem Unternehmen nicht entsprochen, so ist dies ebenso als beantragte Ratenzahlungsvereinbarung zu erfassen.

Bei den abgeschlossen Ratenzahlungsvereinbarungen sind alle im jeweiligen Monat neu eingegangenen (=neu abgeschlossenen) Ratenzahlungsvereinbarungen zu verstehen. Allerdings handelt es sich hier nicht um getilgte (beendete) Ratenzahlungen, sondern um die Anzahl der neuen Vertragsabschlüsse über Ratenzahlungen (Ratenzahlungsvereinbarungen) über Nachzahlungen aus Jahresabrechnungen im jeweiligen Monat.

Bei der Anzahl der vor Laufzeitende aufgrund einer Verletzung der Ratenzahlungsvereinbarung aufgelösten Ratenzahlungsvereinbarungen sind die im jeweiligen Monat vorzeitigen Auflösungen von Vereinbarungen über eine Ratenzahlung vor deren Laufzeitende durch Ihr Unternehmen zu verstehen. Grund für die Auflösungen muss sein, dass es auf Seiten der Verbraucher:innen bzw. Kleinunternehmen zu einer Verletzung der Ratenzahlungsvereinbarung gekommen ist, zum Beispiel einer Nichtzahlung einer Rate zu deren Fälligkeit gemäß vereinbartem Ratenplan. Eine vollständige Tilgung der Nachzahlung vor Laufzeitende der Ratenzahlungsvereinbarung stellt keine solche Auflösung dar und ist demnach nicht zu erfassen.

Bei der durchschnittlichen Höhe ist die durchschnittliche Höhe der Nachzahlungen (=ausstehende Forderungen) aus Jahresabrechnungen gemeint, über welche im jeweiligen Monat Ratenzahlungsvereinbarungen neu abgeschlossen worden sind. Somit handelt es sich dabei um die Summe aller neuen Nachzahlungsbeträge (=ausstehende Forderungsbeträge) zum Zeitpunkt des Abschlusses der Ratenzahlungsvereinbarungen im jeweiligen Monat dividiert durch die Anzahl der abgeschlossenen Ratenzahlungsvereinbarungen im jeweiligen Monat. Nicht gemeint sind durchschnittliche monatliche Ratenzahlungsbeträge oder die durchschnittliche Höhe der monatlichen Raten.

Da gemäß §7 Ratenzahlungs-Verordnung für die Einräumung der Ratenzahlung gemäß §82 Abs. 2a EIWOG 2010 keine zusätzlichen Kosten verrechnet werden dürfen, beziehen sich Angaben zur effektiven Verzinsung auf jenen durchschnittlichen Zinssatz, der vom Lieferanten für die einzelnen Nachzahlungen (=Nachforderungen) ab deren Fälligkeit bis zu deren vollständigen Tilgung gemäß Ende der Laufzeit des Ratenplans laut Ratenzahlungsvereinbarungen im jeweiligen Monat verrechnet wird. Sollten dieser Berechnung auch variable Zinssätze zugrunde liegen, sind jene Zinssätze heranzuziehen, die zum Laufzeitbeginn der Ratenzahlungsvereinbarung zur Anwendung kommen.

Letzte Mahnungen, Vertragsauflösungen, Abschaltungen, Grundversorgung (Tabellenblatt „MM_Kons“)

Letzte Mahnungen: In Fällen der Vertragsverletzung sind Kund:innen mindestens zweimal, unter Einhaltung der im § 82 Abs 3 EIWOG 2010 vorgesehenen Fristen, zu mahnen. Die zweite bzw. letzte dieser Mahnungen hat mittels eingeschriebenen Briefs zu erfolgen. Gegenstand der Meldepflicht ist genau jene Anzahl an letzten Mahnungen an Haushalte und Nicht-Haushalte, die mittels eingeschriebenen Briefs erfolgen. Es sind alle letzten Mahnungen mittels eingeschrieben Briefs zu melden, die von Ihrem Unternehmen (in der Funktion Lieferant) direkt an Endkund:innen gelegt wurden, d.h. auch jene im Zuge einer Gesamtrechnung (=innerhalb des Vorleistungsmodells).

Vertragsauflösungen: Lieferanten haben das Recht, Lieferverträge unter Einhaltung einer Frist von zumindest acht Wochen ordentlich zu kündigen (vgl. § 76 Abs 1 EIWOG 2010). Hierzu ist keine Angabe von Gründen gesetzlich erforderlich. Außerordentliche Kündigungen erfolgen aufgrund einer Verletzung vertraglicher Pflichten durch den Haushalt bzw. Nicht-Haushalt (z.B. Nichtzahlung). In diesen Fällen ist das gesetzliche Mahnverfahren (vgl. § 82 Abs 3 EIWOG 2010) einzuhalten, es kommt zur Auflösung des Vertrages und zum Versand einer sog VZ-Meldung („vertragsloser Zustand“) an den Netzbetreiber.

Veranlassungen von Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten: Anstelle nach Vertragsverletzungen des Haushalts oder Nicht-Haushalts außerordentlich zu kündigen, steht es Lieferanten offen, eine Abschaltung wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung durch den Netzbetreiber zu veranlassen. Das Mahnverfahren nach § 82 Abs 3 EIWOG 2010 ist ebenso einzuhalten. In weiterer Folge bleibt in diesen Fällen der Energieliefervertrag zwar bestehen, die Leistung des Lieferanten wird aber bis zum Wegfall der Vertragsverletzung (vorübergehend) ausgesetzt. Eine Auflösung des Vertrages, z.B. bei Fortbestand der Vertragsverletzung nach Abschaltung bei Aussetzung, bleibt nach wie vor möglich.

Grundversorgung: Gemäß § 77 EIWOG 2010 haben Lieferanten Kund:innen, die sich ihnen gegenüber auf die Grundversorgung berufen, mit elektrischer Energie zu beliefern (Pflicht zur Grundversorgung). Es ist hier die Anzahl aller der nach dieser Bestimmung versorgten Zählpunkte zum jeweiligen Monatsletzten zu melden (d.h. der Bestand an allen Kund:innen in der Grundversorgung).

Verrechnete Energiepreise je Verbraucherkategorie und Größenklasse (Tabellenblatt „HH_Preis“)

Grundsätzlich ist bei den Preismeldungen von tatsächlichen Kundenrechnungen in der jeweiligen Kundengruppe auszugehen, nicht von Angebotspreisen. Dabei ist der reine Energiepreis in Cent/kWh anzugeben.

Definition reiner Energiepreis: Energiepreise einschließlich aller Abgaben, Steuern und sonstiger staatlich verursachter Belastungen, die auf der Rechnung an den Endkunden nicht getrennt ausgewiesen werden. Kosten für Herkunftsnachweise und für den Ausgleichsbetrag gemäß § 21 EEffG sind in den reinen Energiepreis einzurechnen, falls diese auf der Rechnung getrennt ausgewiesen werden. Etwaige Rabatte des Lieferanten sind im reinen Energiepreis zu berücksichtigen, auch wenn diese extra ausgewiesen sind.

Berechnungsmethode: Der anzugebende Preis soll den Durchschnittserlös pro kWh für das betreffende Halbjahr und die jeweilige Verbraucherkategorie und Größenklasse darstellen. Als Basis der Berechnungen sollen die jeweiligen kWh und Preise aus den im betreffenden Halbjahr gestellten Rechnungen an die jeweilige Kundengruppe herangezogen werden. Wurde in einer Größenklasse in einem Halbjahr keine Rechnung gestellt oder werden keine Endverbraucher beliefert, so ist die Größenklasse leer zu lassen.

Standardprodukte je Verbraucherkategorie (Tabellenblatt „HH_Prod“)

Hier sind alle **Standardprodukte mit der eindeutig nachvollziehbaren Produktbezeichnung** im Sinne des § 65 Abs. 2 Z 1 EIVOG 2010 samt der relevanten Komponenten anzuführen. Bei Standardprodukten handelt es sich insbesondere um jene Produkte, die anhand allgemeiner Vertragsbestimmungen und Preisgestaltung u.dgl. an einen unbestimmten Personenkreis gerichtet sind.

Sollte es Marken geben, dann sind diese in der ersten Spalte anzugeben. Falls die Marke in der Auswahlliste nicht enthalten ist, so ist diese im Tabellenblatt „L“ zu ergänzen. Die „**Marke**“ eines Lieferanten weist zumindest eigenständige Kommunikationswege mit den Kunden (z.B. Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Onlinewebslink u.dgl.) und einen eigenständigen Marktauftritt (Logo, Website, Werbemittel, Kundenansprache) auf.

Bei der Produktbezeichnung wurde eine Liste erstellt, die jedoch nicht vollständig ist. Falls eine Produktbezeichnung fehlt, so ist diese im Tabellenblatt „L“ zu ergänzen, damit sie in der Auswahlliste aufscheint. Bitte achten Sie darauf, dass die eingegebene Produkt-

bezeichnung eindeutig nachvollziehbar ist, wie es § 65 Abs. 2 Z 1 EIWOG 2010 verlangt. Sollten mehrere Produkte, entgegen § 65 Abs 2 Z 1 EIWOG 2010, keine eindeutige Produktbezeichnung aufweisen und den gleichen Namen haben, sich aber bspw. durch das Vertragsabschlusssdatum unterscheiden, so ist dieses mit der Produktbezeichnung gemeinsam anzuführen, also z.B.: „Strom Haushalt 17.01.2025“, „Strom Haushalt 01.01.2024“ etc. Unterscheiden sich gleichnamige Produkte durch den Arbeitspreis, könnte dieser in der Produktnamen aufgenommen werden – bspw.: „Strom Haushalt 10Ct“, „Strom Haushalt 17Ct“ etc.

Weiters ist die **Verbraucherategorie** (Haushalt bzw. Nicht-Haushalt) und die Produktverfügbarkeit anzugeben. Bei der **Produktverfügbarkeit** ist anzugeben, ob das Produkt für Bestandskunden oder Neukunden gültig ist. Ist die Produktverfügbarkeit auf „Neukunden“ gesetzt, kann dieses Produkt zum jeweiligen Stichtag noch abgeschlossen werden. Bei der Produktkategorie stehen die folgenden Optionen zur Auswahl:

- Spotmarktprodukt – hierunter werden Produkte verstanden, deren Preise sich am Spotmarkt orientieren und zumindest im Intervall des Spotmarktes abgerechnet werden.
- Time-of-Use Produkte sind Produkte mit fixen, aber unterschiedlichen Preisen für zwei oder mehr Tarifzeiten am Tag.
- Floater – Produkte mit zwei oder mehreren fixen Preisänderungszeitpunkten im Jahr.
- Zusatztarif, wie bspw. Nachttarife.
- Weiteres Standardprodukt als Option für alle Produkte, die nicht in eine der oben genannten Kategorien fallen – bspw. Produkte mit Preisgarantie.

Je Halbjahresmeldung müssen **Arbeitspreis** (in Eurocent je kWh, netto), **Grundpauschale** (in Euro je Jahr, netto), **geldwerte Rabatte** (in Eurocent je kWh, netto), die Abrechnungsart der Rabatte und die **Anzahl an Kunden** für jedes Produkt und für die relevanten Stichtage angegeben werden.

Sollten geldwerte Rabatte nicht ohnehin je kWh abgerechnet werden, sind diese unter der Annahme eines Jahresverbrauchs von 3.500 kWh umzurechnen.

Als **Abrechnungsart** sind „in Eurocent je kWh“, „nicht in Eurocent je kWh“ oder „gemischt“ zu wählen. Für prozentuelle Rabatte, „Freienergetage“ oder Pauschalrabatte (bspw. X €/Jahr) ist die Abrechnungsart „nicht in Eurocent je kWh“ zu wählen. Die Abrechnungsart „gemischt“ ist zu wählen, wenn es mehrere Rabatte gibt, die nicht dieselbe Abrechnungsart aufweisen. Dies ist bspw. dann der Fall, wenn ein Rabatt in Eurocent je kWh und ein prozentueller Rabatt bei ein und demselben Produkt möglich ist.

Bei Staffel- und Zonenmodellen sind die Preiskomponenten für einen Jahresverbrauch von 3.500 kWh zu melden.

Kunden

(Tabellenblatt „HH_Kunden“)

Je Halbjahresmeldung ist die Gesamtanzahl an Kunden für die zwei relevanten Stichtage nach Verbraucherkategorie (Haushalte bzw. Nicht-Haushalte) auszufüllen. Sollten Marken bestehen, ist zudem auch die Gesamtanzahl an Kunden je Marke, getrennt nach Verbraucherkategorie (Haushalte bzw. Nicht-Haushalte), anzugeben.

Abgabemengen an Endverbraucher getrennt nach Verbraucherkategorie und Größenklassen

(Tabellenblatt „JJ_Abg“)

Die Spalte insgesamt umfasst die gesamte Abgabe an Endverbraucher im Kalenderjahr (1.1. 0:00 Uhr bis 31.12. 24 Uhr). Unterjährig zu- bzw. abgegangene Endverbraucher sind nur für den entsprechenden Belieferungszeitraum zu berücksichtigen.

Die Zuordnung zu den einzelnen Größenklassen erfolgt aufgrund des Jahresverbrauchs aller Zählpunkte eines Endverbrauchers. Zu - bzw. abgegangene Endverbraucher werden der Größenklasse der prognostizierten Jahresabgabemenge zugeordnet.

Die Abgabemengen der für im Berichtsjahr zu- bzw. abgegangenen MWh je Verbraucherkategorie und Größenklasse (Spalte D bis G) sind folgendermaßen zu ermitteln: Für die im Berichtsjahr neu zugegangenen Kunden ist die prognostizierte Gesamtabgabemenge für die ersten 12 Liefermonate anzugeben. Für die im Berichtsjahr abgegangenen Kunden ist die tatsächliche oder bei unterjähriger Belieferung die abgeschätzte Gesamtabgabemenge der letzten 12 Liefermonate anzugeben. Dies gilt für alle Kunden der beiden Verbraucherkategorien.

Angemerkt sei noch, dass zu Zwecken der (Eigen)Kontrolle die mittleren MWh/Endverbraucher je Verbraucherkategorie und Größenklasse ermittelt und ausgewiesen werden.

Anzahl

(Tabellenblatt „JJ_Abg“)

Es ist die Anzahl der Bezugszählpunkte und Endverbraucher zum 31.12. 24:00 Uhr nach Verbraucherkategorien und Größenklassen anzugeben. Läuft ein Vertrag mit Jahresende aus, so ist der Zählpunkt zum 31.12. noch zu berücksichtigen und erst im Folgejahr als Abgang zu melden.

Die gesamte Anzahl der zu- und abgegangenen Bezugszählpunkte ist getrennt nach Verbraucherkategorie und Größenklasse anzugeben. Die Spalte „Zugänge“ umfasst die neu hinzugekommenen Bezugszählpunkte, sowohl durch Anmeldungen als auch durch erfolgreich durchgeführte Wechsel. Die Spalte „Abgänge“ umfasst weggekommene Bezugszählpunkte, sowohl durch Abmeldungen als auch durch erfolgreich durchgeführte Wechsel.

Um Zu- und Abgänge von Kunden aufgrund von Versorgerwechseln deutlich von anderen Zu- und Abgängen trennen zu können, ist die Definition des Versorgerwechsels und des „Wechsel im eigentlichen Sinn“ bzw. eine klare Unterscheidung zu Anmeldungen und Abmeldungen (etwa infolge eines Wohnungswechsels) wesentlich.

Einspeisezählpunkte sind hier nicht relevant.

Die [Wechselverordnung 2014](#) (sowie deren Anhang und Erläuterungen) beschreibt die Prozesse und Begriffe, welche im Zusammenhang mit An- und Abmeldungen von Endkunden sowie mit dem Lieferantenwechsel bestehen.