

Energie-Control Austria

1. Energie Round-Table 2013

Das Energie-Jahr 2012 im Rückblick

Mittwoch, 16. Jänner 2013

Energie-Control Austria

In dieser Pressemappe finden Sie:

- Inhaltsverzeichnis
- Gesprächspartner
- **Das Energie-Jahr 2012 im Rückblick**
2013 können erste Früchte geerntet werden – Schnellerer Lieferantenwechsel – Besserer Service der Netzbetreiber – Mehr Informationen für Kunden – Stärkung der Konsumentenrechte

Weitere Informationen:

Energie-Control Austria

Mag. Bettina Ometzberger

Rudolfsplatz 13a, 1010 Wien

Tel.: 01 24 7 24-202

Fax: 01 24 7 24-900

www.e-control.at

Twitter: www.twitter.com/energiecontrol

Facebook: www.facebook.com/energie.control

Energie-Control Austria

Als Gesprächspartner steht Ihnen zur Verfügung:

DI Walter Boltz

Vorstand Energie-Control Austria

Das Energie-Jahr 2012 im Rückblick

2013 können erste Früchte geerntet werden – Schnellerer Lieferantenwechsel – Besserer Service der Netzbetreiber – Mehr Informationen für Kunden – Stärkung der Konsumentenrechte

Heimische Energiekonsumenten können sich im heurigen Jahr über zahlreiche Verbesserungen freuen. „Nachdem im vergangenen Jahr die rechtlichen Grundlagen gelegt wurden, können nun die ersten Früchte dieser Arbeit geerntet werden“, betont Walter Boltz, Vorstand des Energieregulators E-Control. 2012 wurde von der E-Control eine Fülle von Neuerungen für Energiekonsumenten beschlossen, 2013 werden nun die Konsumenten erstmals von diesen neuen Regeln profitieren. „Strom- und Gaskunden erhalten mehr Rechte, mehr Information und einen besseren Service“, fasst Boltz die Vorteile für die Kunden zusammen. Hintergrund für die vielen neuen Regelungen ist das dritte Energiepaket der EU, das 2009 beschlossen wurde, um die Liberalisierung der europäischen Strom- und Gasmärkte weiter voranzutreiben und die Verbraucherrechte zu stärken.

Schnellerer Wechsel des Strom- und Gaslieferanten

Eine der vielen Neuerungen, die mit dem neuen Jahr wirksam wird, ist der beschleunigte Wechsel des Strom- und Gaslieferanten. Die Wechselfrist darf nun nur noch maximal drei Wochen betragen, früher lag sie bei sechs Wochen. Der Wechsel darf damit nun nur noch halb so viel Zeit benötigen wie vorher. „Das lange Warten bis ein Wechsel tatsächlich über die Bühne geht, hat damit ein Ende“, erläutert Boltz. Doch die wahren Verbesserungen spielen sich hinter den Kulissen ab: „Durch die Automatisierung der Prozesse und eine gesicherte Datenkommunikation über eine Wechselplattform ist auch bei diesem zentralen Punkt des liberalisierten Energiemarktes das Zeitalter der modernen und sicheren Datenkommunikation eingeleitet“, sagt Boltz. „Durch die quasi vollautomatische Abwicklung des Prozesses sollen wechselwillige Kunden binnen weniger Wochen von günstigeren Angeboten profitieren können.“ Ebenfalls neu ist, dass Konsumenten ab Mitte des heurigen Jahres an jedem beliebigen Tag den Strom- oder Gaslieferanten wechseln können. Bisher konnte ein Kunde nur zu jedem Monatsersten den Lieferanten wechseln. Die neuen Regelungen sind in der Wechselverordnung Strom und Gas festgelegt.

Besserer Service der Netzbetreiber

Durch die erstmals erlassenen Qualitätsverordnungen für Strom und Gas der E-Control profitieren Energiekunden von einem besseren Service ihres Netzbetreibers. Kunden bekommen zukünftig die Dienstleistungen des Netzbetreibers auf Basis festgelegter Qualitätsstandards. „Wir erwarten, dass dadurch die an sich schon gute Servicequalität weiter steigt“, sagt Boltz. So ist beispielsweise eine Rechnungskorrektur künftig binnen zwei Tagen durchzuführen. Sofern ein Netzbetreiber einen Termin vereinbart, etwa für die Zählerablesung, müssen Zeitfenster von nur zwei Stunden angeboten werden. Anfragen und Beschwerden sind binnen fünf Arbeitstagen zu beantworten. Zudem muss der Netzbetreiber Kunden, die sich beschweren, über die Möglichkeit informieren, ein Verfahren vor der Schlichtungsstelle der E-Control einleiten zu können. In EIWOG und GWG ist außerdem geregelt, dass im Falle einer Vertragsbeendigung – z. B. durch einen Lieferantenwechsel – dem Kunden spätestens sechs Wochen später die Endabrechnung übermittelt werden muss.

Performance des Netzbetreibers wird vergleichbar

Doch die E-Control belässt es nicht bei der Festlegung von Regeln. Um Transparenz über die Servicequalität der monopolistischen Netzbetreiber herzustellen, wird die Regulierungsbehörde über die Einhaltung der festgelegten Standards in Zukunft Kennzahlen (beispielsweise zu Versorgungsunterbrechungen oder der Dauer der Herstellung des Anschlusses) veröffentlichen. „Damit können alle Konsumenten einen direkten Vergleich über die Performance ihres Netzbetreibers ziehen und sehen, welcher besser und welcher schlechter abschneidet“, erklärt Boltz. Besonderes Augenmerk wird im kommenden Jahr zudem auf die Kundenzufriedenheit gelegt, die in Befragungen erhoben werden wird. Boltz: „Schließlich gilt es, die gesetzlichen und durch Verordnungen geregelten Rechte zum Leben zu erwecken.“

Mehr Informationen für Kunden

Der Strom- oder Gasrechnung muss seit vergangenem Jahr ein Informationsblatt beigelegt werden, in dem die wichtigsten Punkte des Vertrages dem Kunden dargestellt werden. Zudem erhält der Kunde vom Netzbetreiber verrechnungsrelevante Daten. Für Kunden mit digitalen Stromzählern (Smart Meter)

wurde in der DAVID-VO (Datenformat- und Verbrauchsinformationsdarstellungs-Verordnung) geregelt, wie Kunden schnell und sicher Informationen über ihren Stromverbrauch und ihre Kosten erhalten. In der Verordnung ist festgelegt, wie die Verbrauchsinformation auszusehen hat. „So muss der Netzbetreiber beispielsweise den Stromverbrauch nicht nur numerisch angeben, sondern auch graphisch darstellen. Auch Energiespartipps müssen auf der Rechnung enthalten sein“, sagt Boltz. „Damit ist sichergestellt, dass für alle Kunden dieselben Mindestanforderungen gelten und sie gleichermaßen vom Einbau eines Smart Meters profitieren können.“ Bis 2019 sollen 95 Prozent der österreichischen Haushalte die digitalen Stromzähler besitzen.

Entlastung einkommensschwacher Haushalte

Die Kosten für Ökostrom sind ein Faktor, der zunehmend auf die Haushaltsbudgets drückt. Seit 1. Juli 2012 können sich Haushalte mit geringem Einkommen von der Ökostrompauschale und den 20 Euro überschreitenden Ökostromförderbeitrag befreien lassen. Das wurde in der Befreiungsverordnung Ökostrom der E-Control festgelegt. Anspruchsberechtigte können sich direkt an die GIS wenden – statt wie bisher an die Netzbetreiber. „Dadurch ist es möglich, sich unbürokratisch und relativ anonym von einem Teil dieser Kosten befreien zu lassen“, sagt Boltz. Für die Befreiung gelten die gleichen Regelungen wie bei der Rundfunkgebühr. Über die teilweise Befreiung von den Ökostromkosten wurden bisher 265.000 Personen informiert, rund 92.000 (35 Prozent) haben bereits einen Antrag gestellt. Mit Ökostrompauschale und Ökostromförderbeitrag wird ein Teil der zusätzlichen Kosten für Ökostrom abgedeckt.

„Abschalten darf nur letzter Schritt sein“

Für Menschen in Zahlungsschwierigkeiten, die ihre Energierechnung nicht begleichen können, gibt es eine erhebliche Verbesserung: Es muss eine mindestens zweimalige Mahnung samt jeweils zweiwöchiger Nachfristsetzung geben, bevor es überhaupt zu einer Abschaltung kommen kann. Eine Androhung der Abschaltung hat jedenfalls mit eingeschriebenem Brief zu erfolgen. „Das Abdrehen des Stroms darf nur der allerletzte Schritt sein. Wichtig ist, dass den Betroffenen genügend Zeit gegeben wird, auf die Mahnungen zu reagieren und sie Gelegenheit haben, etwa soziale Stellen rechtzeitig zu kontaktieren“, sagt Boltz. Kommt es dennoch zu einer

Abschaltung so wurden auch dafür neue Regelungen geschaffen, die diese Ausnahmesituation so gut wie möglich abfedern sollen. „So darf eine Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug nicht an Tagen vor einem Wochenende oder einem Feiertag erfolgen, damit eine möglichst rasche Wiedereinschaltung möglich ist. Eine solche hat binnen eines Arbeitstages zu erfolgen.“ Damit ein Kunde so schnell wie möglich wieder Strom und Gas hat, ist auch die Möglichkeit der Barzahlung durch die Betroffenen geschaffen worden.

Verbesserung für Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten

Durch die Änderung der Verteilernetzbedingungen können Gaskunden mit Zahlungsschwierigkeiten aufatmen: Maximal für drei Monate darf eine Vorauszahlung verlangt werden. „Damit gehören übermäßig hohe Sicherheitsleistungen für alle Kunden ein für alle Mal der Vergangenheit an“, zeigt sich Walter Boltz erfreut. Geregelt wurde auch, dass bei ordnungsgemäßer Bezahlung diese Sicherheitsleistung nach längstens sechs Monaten zurückzustellen ist. Diese Regelungen sind 2013 auch für Stromkunden geplant.

Niedrigere Mahnspesen durch Netzbetreiber

Einen Meilenstein stellt das neu eingeführte Recht des Kunden dar, den Einbau eines Prepayment-Zählers zu verlangen. Kunden in einer schwierigen finanziellen Situation können mit einem Prepayment-Zähler ihre Energiekosten laufend kontrollieren, womit eine durchgehende Belieferung ermöglicht werden kann. In den Verordnungen der E-Control zur Festlegung der Tarife, die im Dezember 2012 beschlossen wurden, finden sich weitere wichtige Punkte für Haushalte, die in Zahlungsrückstand geraten sind: Sowohl Mahnspesen, die Netzbetreiber verrechnen dürfen, als auch die Kosten, die für eine Abschaltung in Rechnung gestellt werden können, wurden auf einem niedrigen, sozial verträglichen Niveau reguliert.¹ „Eine finanzielle Notlage kann jeden Menschen treffen“, betont Boltz. Umso wichtiger sei es, die Rechte von Kunden in Zahlungsschwierigkeiten zu stärken. „Die Energiekosten machen einen nicht unerheblichen Teil des Haushaltsbudgets aus. Wer ohnehin knapp bei Kasse ist, soll hier nicht noch zusätzliche hohe Belastungen schultern müssen.“

¹ Die erste Mahnung des Netzbetreibers muss kostenlos sein, für jede weitere Mahnung dürfen 1,50 Euro und für die letzte Mahnung fünf Euro verrechnet werden. Für die Abschaltung und Wiederherstellung des Netzzugangs vor Ort dürfen 25 Euro verrechnet werden.

Mehr Schutz vor unliebsamen Nachzahlungen

Die Art der Berechnung von Teilbetragsvorschreibungen wurde für Gas erstmals in den Verteilernetzbedingungen vorgegeben. „Dies stellt eine wesentliche Maßnahme dar, Kunden vor unliebsamen Nachzahlungen zu schützen, gleichzeitig aber sicherzustellen, dass auch nach einem Lieferantenwechsel die Teilbeträge für den Netzbetreiber nicht aus unerfindlichen Gründen plötzlich nach oben gehen und somit das monatliche Haushaltbudget über Gebühr belasten“, erläutert Boltz. Auch für Stromkunden sind diese Regelungen für 2013 geplant.

Grundversorgung: Höhe der Vorauszahlung eingedämmt

Wenn ein Kunde keinen Lieferanten findet, der ihn mit Strom und Gas beliefert – etwa, weil er in der Vergangenheit Energierechnungen verspätet bezahlt hat – kann er sich auf die Grundversorgung berufen. Der Kunde (auf die Grundversorgung können sich Haushaltskunden, aber auch Kleinunternehmen berufen) muss dann von jedem Lieferanten zu dessen allgemein geltenden Tarif versorgt werden. „Bezahlen muss der Kunde Strom und Gas natürlich trotzdem. Als Vorauszahlung darf dem betreffenden Kunden aber nicht mehr als die Höhe eines monatlichen Teilbetrages abverlangt werden“, erläutert Boltz und stellt klar: „Wenn jemand eine Grundversorgung benötigt, kann man von ihm nicht eine irrwitzig hohe Vorauszahlung verlangen.“

Neues Gasmarktmodell: Mehr Wettbewerb und günstigere Preise zu erwarten

Profitieren werden Konsumenten auch von dem mit Anfang Jänner 2013 gestarteten neuen Gasmarktmodell. Die E-Control erwartet dadurch eine Belebung des Wettbewerbs und zusätzliche Anbieter. „Die rund 1,2 Millionen Gaskunden in Österreich können in den nächsten ein bis zwei Jahren auf günstigere Gaspreise hoffen. Mehr Wettbewerb könnte die Preise um 10 bis 15 Prozent reduzieren“, so Vorstand Boltz. „Vor allem Kleinkunden werden von der Öffnung der internationalen Gasdrehzscheibe für den Inlandsmarkt profitieren.“ Anreize für neue Anbieter bietet das neue Gasmarktmodell, indem Lieferanten nicht mehr stundengenau das von ihren Kunden benötigte Gas einspeisen müssen, sondern eine Tagesbilanz erstellt wird. Boltz: „Das begünstigt besonders kleine Anbieter, die sich damit einen Speicher ersparen, weil am Großhandelsmarkt nicht stundengenau eingekauft werden kann.“

Steiniger Weg zu vollständigem EU-Energiebinnenmarkt

Die 2012 von der E-Control beschlossenen Verordnungen basieren zum Großteil auf Vorgaben aus dem dritten EU-Energiepaket, das 2009 aufgrund der geringen Fortschritte bei der Verwirklichung des EU-Energiebinnenmarktes beschlossen wurde. Im Februar 2011 gaben die EU-Staats- und Regierungschefs eine Erklärung ab, in der sie die Vollendung des Energiebinnenmarkts bis 2014 forderten. „Der Weg dorthin ist aber weiter steinig“, erläutert Walter Boltz. „Denn nach wie vor überwiegen in der EU die nationalen Interessen. Jeder Mitgliedstaat schaut, seine eigenen Bereiche zu schützen – der europäische Blickwinkel gerät zu oft in den Hintergrund.“ Der Energiebinnenmarkt werde daher 2013 noch nicht wie gewollt funktionieren, „aber es besteht die Hoffnung, dass im heurigen Jahr ein erster Teil der Ernte eingefahren werden kann.“

Energiekosten sind wichtiger Faktor im Standortwettbewerb

Für die Verzögerungen bei der Verwirklichung des EU-Energiebinnenmarkts bezahle Europa einen hohen Preis, verdeutlicht Boltz: „Die Vorteile eines gestiegenen Wettbewerbs können nicht abgerufen werden, im Energiepreis-Vergleich mit anderen Staaten wie den USA wird Europa weiter abrutschen.“ Die Vereinigten Staaten haben schon jetzt deutlich günstigere Energiepreise und viele europäische Industrieunternehmen überlegen deshalb, Produktionsstandorte von Europa in andere Regionen zu verlegen. Das zeige auch das Beispiel der Voestalpine, die aufgrund der Energiepreise in den USA ein Werk errichten wollen. „Wir dürfen in Europa die globale Wettbewerbssituation nicht aus den Augen verlieren“, fordert Boltz. Die Energiekosten seien im internationalen Standortwettbewerb ein wichtiger Faktor.

Über Probleme und Hindernisse offen diskutieren

Für Boltz ist es dringend erforderlich, über die derzeitigen Hindernisse und Probleme auf den europäischen Energiemärkten offen zu diskutieren. So sei die prioritäre Einspeisung von erneuerbarer Energie zu hinterfragen. „Auch die durch die überhastete deutsche Energiewende in Nachbarländern verursachten Probleme gehören offen besprochen. Wo es möglich ist, sind europaweite Lösungen anzustreben“, sagt Boltz. Diskussionsbedarf gäbe es zudem in Sachen Schiefergas.

„Europa sollte zu Schiefergas nicht im vor hinein ‚Nein‘ sagen. Es sollten zumindest Versuche zu Schiefergasförderungen gestartet werden.“

KONSUMENTENSCHUTZ-RELEVANTE REGELUNGEN IN VERORDNUNGEN 2012/2013 FÜR DEN STROM- UND GASMARKT IM ÜBERBLICK

ÜBERSICHT DER RELEVANTEN VERORDNUNGEN DER E-CONTROL

<u>Strom</u>	<u>Gas</u>	<u>Ökostrom und Energieeffizienz</u>
- Netzdienstleistungs-VO Strom: END-VO 2012	- Gasnetzdienstleistungs- qualitäts-Verordnung	- Befreiungsverordnung Ökostrom 2012
- Wechselverordnung Strom	- Wechselverordnung Gas	
- Systemnutzungsentgelte- Verordnung 2012: SNE- VO 2012 und Systemnutzungsentgelte- Verordnung 2012-Novelle 2013: SNE-VO 2012- Novelle 2013	- Gas-Systemnutzungs- entgelte-Verordnung 2013: GSNE-VO 2013 und Gas-System- nutzungsentgelte- Verordnung 2013- Novelle 2013: GSNE-VO 2013-Novelle 2013	
- Datenformat- und Verbrauchsinformations- darstellungs-VO 2012: DAVID-VO 2012		
- Stromkennzeichnungs- verordnung		

STROM

- Abschaltungsverbot vor Wochenenden und Feiertagen (§6 Abs 3 END-VO, **in Kraft ab 1.7.2013**)
- Infrastruktur für Anfragen und Beschwerden (§12 END-VO, **in Kraft ab 1.7.2013**)
- Monitoring/Überwachungsverpflichtungen: Netzzutritt, Netznutzung, Rechnungslegung, Abschaltungen, Wiederherstellungen, Kundenanfragen und -beschwerden (§14 END-VO, **in Kraft ab 1.7.2013**)
- Lieferantenwechsel: 3-wöchige Wechselfrist, Wechsel an jeden Tag möglich (§3 Wechselverordnung Strom, **in Kraft seit 2.1.2013**)
- Höchstpreise für Messleistungen und sonstige Leistungen (SNE-VO 2012, **in Kraft seit 1.1.2012**)
 - o *Prepaymentzählung* (§10 Abs 2 SNE-VO 2012)
 - o *Mahnspesen* (§11 Abs 1 Z1 SNE-VO 2012)
 - o *Abschaltungen und Wiederherstellung* (§11 Abs 1 Z3 SNE-VO 2012)
 - o *Zwischenabrechnungen* (§11 Abs 1 Z4 SNE-VO 2012)
 - o *Überprüfungen von Messeinrichtungen auf Wunsch des Netzbenutzers* (§11 Abs 1 Z6 SNE-VO 2012)
- Darstellung von Verbrauchsdaten durch Netzbetreiber und Lieferanten für Endverbraucher mit Smart Meter (§§3, 6 DAVID-VO2012, **in Kraft seit 25.9.2012**)
- Stromkennzeichnung, Ausweisung der Herkunft und der Umweltauswirkungen des Versorgermixes (Stromkennzeichnungsverordnung, **in Kraft seit 1.1.2012**)

GAS

- Höchstpreise für Messleistungen und sonstige Leistungen (GSNE-VO 2013-Novelle 2013, **in Kraft seit 1.1.2013**)
 - o *Überprüfungen von Messeinrichtungen auf Wunsch des Netzbenutzers* (§15 Abs 8 GSNE-VO 2013-Novelle 2013)
 - o *Mahnspesen* (§18 Abs 1 Z1 GSNE-VO 2013-Novelle 2013)
 - o *Abschaltungen und Wiederherstellung* (§18 Abs 1 Z2 GSNE-VO 2013-Novelle 2013)
 - o *Zwischenabrechnungen* (§18 Abs 1 Z3 GSNE-VO 2013-Novelle 2013)
- Lieferantenwechsel: 3-wöchige Wechselfrist, Wechsel an jeden Tag möglich (§3 Wechselverordnung Gas, **in Kraft seit 2.1.2013**)
- Verbot von Abschaltungen vor Wochenenden und Feiertage im Zuge von Zahlungsverzug (§7 Abs 3 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung, **in Kraft seit 1.1.2013**)
- Infrastruktur für Anfragen und Beschwerden (§11 Abs 3 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung, **in Kraft seit 1.1.2013**)
- Erhebung der Netznutzerzufriedenheit (§12 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung, **in Kraft seit 1.1.2013**)
- Monitoring/Überwachungsverpflichtungen: Netzzutritt, Netznutzung, Rechnungslegung, Abschaltungen, Wiederherstellungen, Kundenanfragen und -beschwerden (§14 Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung, **in Kraft seit 1.1.2013**)

ÖKOSTROM UND ENERGIEEFFIZIENZ

- Befreiung von der Pflicht zur Entrichtung der Ökostrompauschale und des 20 Euro übersteigenden Ökostromförderbeitrages (§2 Befreiungsverordnung Ökostrom 2012, **in Kraft seit 3.7.2012**)