



Energie-Control Austria  
Rudolfplatz 13a  
1010 Wien

BUNDESARBEITSKAMMER  
PRINZ EUGEN STRASSE 20-22  
1040 WIEN  
T 01 501 65  
www.arbeiterkammer.at  
DVR 1048384

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Bearbeiter/in	Tel <b>501 65</b> Fax <b>501 65</b>	Datum
-	WP-GSt-Pe/Lm	Dominik Pezenka	DW 2224 DW 42224	31.10.2012

## Verordnung des Vorstands der E-Control über die Qualität der Netzdienstleistungen (NetzdienstleistungsVO Strom 2012, END-VO 2012) - Stellungnahme

Die Bundesarbeitskammer (BAK) bedankt sich für die Übermittlung des Entwurfs der Netzdienstleistungsverordnung Strom 2012 (END-VO 2012) und nimmt dazu wie folgt Stellung:

Mit der END-VO 2012 werden (Mindest-)Standards für Strom-Netzbetreiber bezüglich der Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität ihrer erbrachten Dienstleistungen sowie Kennzahlen zur Einhaltung dieser Standards festgelegt. Ziel der END-VO ist die Einführung bundesweiter Qualitätsstandards zur Erhöhung der Netzdienstleistungsqualität und der Versorgungssicherheit für alle NetzbenutzerInnen. Die BAK begrüßt den vorliegenden Verordnungsentwurf daher ausdrücklich.

Folgende Punkte des vorliegenden VO-Entwurfs möchte die BAK als besonders positiv hervorheben:

- Wiederherstellung des Netzzugangs spätestens am nächsten Arbeitstag nach Wegfall der Vertragsverletzung (§ 6 Abs. 1)
- Möglichkeit der Barzahlung von offenen Forderungen, Sicherheitsleistungen oder Vorauszahlung (§ 6 Abs. 2)
- Abschaltungsverbot am letzten Arbeitstag vor Wochenenden oder gesetzlichen Feiertagen (§ 6 Abs. 3)

Trotz der positiven Gesamtbewertung erkennt die BAK beim vorliegenden VO-Entwurf in folgenden Punkten Anpassungsbedarf:

- Mindestfrist für die Vorankündigung von geplanten Versorgungsunterbrechungen von zwei auf fünf Tage ausdehnen (§ 7 Abs. 1)

- Zweistündiges Zeitfenster für Termineinhaltung als Maximalwert (§ 11)
- Kostenlose Kundenhotline (§ 12 Abs. 1)
- Verpflichtende und umfassende KundInneninformation über den Einbau von Smart Metern (§ 12)
- Veröffentlichung der NetzbenutzerInnen-Befragung durch E-Control (§ 13)
- Inkrafttreten-Datum und Übergangsbestimmungen vorverlegen (§ 16, § 17)

## Die einzelnen Punkte im Detail

### **Zu § 7 Abs. 1 – Geplante Versorgungsunterbrechung**

Betroffene NetzbenutzerInnen müssen gemäß § 7 Abs. 1 des vorliegenden Entwurfs mindestens zwei Arbeitstage vor Beginn über eine geplante Versorgungsunterbrechung informiert werden. Diese Frist erscheint der BAK zu kurz, da NetzbenutzerInnen im Falle einer längeren Versorgungsunterbrechung umfassende Vorkehrungen treffen müssen. So bedeutet eine Strom-Versorgungsunterbrechung für Haushalte in der Regel auch den Ausfall des Heizsystems und der Warmwasseraufbereitung, wodurch eine Wohnung bzw. ein Haus bei länger andauerndem Stromausfall im Winter vorübergehend unbewohnbar wäre. Um den NetzbenutzerInnen entsprechende Zeit für die notwendigen Vorkehrungen zu geben, **fordert die BAK, dass die Mindestfrist für die Vorankündigung von geplanten Versorgungsunterbrechungen** in Analogie zur NetzdienstleistungsVO für den Gasbereich **auf fünf Arbeitstage ausgedehnt wird**.

### **Zu § 11 – Termineinhaltung**

§ 11 des vorliegenden VO-Entwurfs regelt, dass der Verteilnetzbetreiber für die Durchführung von Reparaturen und Wartungen, die die Anwesenheit der NetzbenutzerInnen erfordern, unter Berücksichtigung der Terminwünsche der betroffenen NetzbenutzerInnen ein Zeitfenster von zwei Stunden zu vereinbaren hat. Um auch kürzere Zeitfenster zu ermöglichen und damit die möglichen "Wartezeiten" der NetzbenutzerInnen zu reduzieren, schlägt die BAK vor, das zweistündige Zeitfenster als Maximalwert zu regeln. Dementsprechend müsste im ersten Satz die Wortfolge "[...] Zeitfenster von zwei Stunden [...]" in "[...] Zeitfenster von **maximal** zwei Stunden [...]" und im letzten Satz die Wortfolge "[...] als zweistündiges Zeitfenster anzugeben [...]" in "[...] als **Zeitfenster von maximal zwei Stunden** anzugeben [...]" abgeändert werden.

### **Zu § 12 Abs. 1 – Kundeninformation/KundInnen-Hotline**

Gemäß § 12 Abs. 1 muss der Verteilnetzbetreiber zumindest innerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten über eine KundInnen-Hotline erreichbar sein. In den Erläuterungen wird darauf hingewiesen, dass die KundInnen-Hotline im besten Fall kostenlos sein soll. Die BAK fordert, dass die Kostenfreiheit der telefonischen Kontaktaufnahme definitiv festgeschrieben wird und § 12 Abs. 1 letzter Satz folgendermaßen geändert wird:

"[...] Als Mindeststandard muss die Erreichbarkeit des Verteilnetzbetreibers über eine kostenlose Kundenhotline innerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten gewährleistet sein."

#### **Zu § 12 – Kundeninformation (zu Smart Meter)**

Mit der IME-VO wird der stufenweise Einbau von Intelligenten Messgeräten für alle Strom-Verteilnetzbetreiber verpflichtend vorgeschrieben. Im Zusammenhang mit diesem verpflichtenden Zählertausch-Programm fordert die BAK, dass die Verteilnetzbetreiber **im Falle des geplanten Einbaus eines Intelligenten Messgeräts zur umfassenden schriftlichen Information der betroffenen NetzbenutzerInnen** verpflichtet werden. Diese Information muss spätestens zwei Wochen vor Einbau des Intelligenten Messgeräts erfolgen. Eine entsprechende Regelung sollte in § 12 (neuer Absatz) eingefügt werden.

#### **Zu § 13 – Netzbenutzerzufriedenheit**

§ 13 verpflichtet die Verteilnetzbetreiber zur Durchführung einer regelmäßigen, repräsentativen Befragung zur Zufriedenheit der NetzbenutzerInnen. Im Sinne der Transparenz fordert die BAK, dass die Ergebnisse dieser Befragung von der E-Control veröffentlicht werden. Dementsprechend wäre § 13 Abs. 2 folgendermaßen anzupassen:

"(2) Die Ergebnisse der Befragung zur Zufriedenheit der Netzbenutzer sind der Regulierungsbehörde jährlich zu melden **und von dieser zu veröffentlichen.**"

#### **Zu § 16 und § 17 – Inkrafttreten und Übergangsbestimmungen**

Gemäß § 16 soll die gegenständliche Verordnung erst mit 1. Juli 2013 in Kraft treten. In § 17 wird dieses Inkrafttreten-Datum für einzelne Bestimmungen – unter anderem die Übermittlung der Kennzahlen an die E-Control (Abs. 1) sowie die Übermittlung der Abrechnungsdaten an die NetzbenutzerInnen (Abs. 2) – noch weiter ausgedehnt. Für die BAK sind das späte Inkrafttreten sowie die genannten Übergangsbestimmungen nicht nachvollziehbar und werden von Seiten der E-Control in den Erläuterungen nicht ausreichend sachlich gerechtfertigt. Die BAK ersucht daher im Rahmen der Begutachtung im Regulierungsbeirat um entsprechende weiterführende Erläuterungen.

Die BAK ersucht um Berücksichtigung der vorgebrachten Punkte.

Mit freundlichen Grüßen

Herbert Tumpel  
Präsident  
F.d.R.d.A.

Günther Chaloupek  
i.V. des Direktors  
F.d.R.d.A.