Stellungnahme des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz zum Entwurf einer Verordnung des Vorstands der Energie-Control Austria über die Qualität der Netzdienstleistungen (NetzdienstleistungsVO Strom 2012, END-VO 2012)

Das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz begrüßt den vorliegenden Verordnungsentwurf.

Dieser zielt auf ein hohes Maß an Kundenorientiertheit, insbesondere auch durch die Bestimmungen des § 13 zur Abfrage der Netzbenutzerzufriedenheit.
Die Festlegung einheitlicher Standards betreffend Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität von Netzdienstleistungen ist ein wichtiger und unumgänglicher Schritt zur Sicherstellung des Kundennutzens. Die Verordnung wird auch mehr Transparenz hinsichtlich der Qualität bringen. Besonders wichtig sind weiters die vorgesehen Informationspflichten gegenüber KundInnen (wie nur beispielweise diejenigen zur Selbstablesung).

Zu den einzelnen Bestimmungen:

Ad) § 7 (1):
Die Frist von zwei Tagen erscheint etwas kurz, zumal es sich hier ja um geplante Unterbrechungen handelt. Im Gasbereich gilt im Gegensatz dazu eine Frist von fünf Tagen.

Ad) § 9 (1):
Jegliche Bestimmung über die Verarbeitung und Übermittlung von Daten muss auf Grund des Datenschutzgesetzes auf den Zweck der Verarbeitung und Übermittlung abstellen. Daher ist der Abs. 1 jedenfalls um die Formulierung „**ausschließlich zum gesetzlich oder vertraglich vorgesehenen Zweck**“ zu ergänzen.

Des Weiteren sind die Formulierungen „sämtliche erforderlichen Daten“ und „relevanten Marktteilnehmer“ im Hinblick auf datenschutzrechtlichen Erfordernisse zu unbestimmt. Um diese Unbestimmtheit zu beseitigen bedarf es einer taxativen Aufzählung bzw. möglichst genauen Beschreibung.

Ad) § 12 (1) der Erläuterungen:
Der Begriff „zum Ortstarif“ in der Klammer ist nicht treffend, da diese Tarifbezeichnung in der heutigen Tarifierung nicht mehr angewandt wird. Der „Ortstarif“ stammt aus einer Zeit, in der es nur Festnetzanschlüsse gab. Ein Anruf zum „Ortstarif“ kann heute eigentlich nur einen Anruf von einem Festnetzanschluss zu einem anderen Festnetzanschluss im gleichen Vorwahlbereich meinen. Festnetzunternehmen haben aber bereits seit einigen Jahren die ehemalige

‚Ortstarifzone' ausgeweitet (z. B. Umkreis von 50 km) und kennen heute beispielsweise ‚Regional'zonen. Auch Tarife für Anrufe aus den Mobilfunknetzen kennen einen ‚Ortstarif' nicht: hier wird bei der Tarifierung nach Netzen unterschieden.

Es wird daher vorgeschlagen, die Intention der Bestimmung – entsprechend der Formulierung in den EB zur Gas-QU.-Netzdienstleistungsverordnung – wie folgt zu formulieren:

Die vom Verteilernetzbetreiber anzubietende Kontaktaufnahme über eine Kundenhotline sollte für Kunden im besten Fall kostenlos, aber jedenfalls kostengünstig (idRegel keine Mehrwertdiensterufnummer) sein.