

Forderungen der E-Control an die Strom- und Gasunternehmen



- 1 Klare, individuelle Kundenkommunikation**
Bei Preisänderungen und Kündigungen sollen einfach verständliche Informationen über Handlungsmöglichkeiten der Kund:innen und deren Auswirkungen kommuniziert werden.



- 2 Kund:innen über Teilbeträge und die Stromkostenbremse informieren**
Eine individuelle Information über die Höhe, den angenommenen Verbrauch sowie die Anzahl der Teilbeträge im Jahr soll den Kund:innen automatisch zur Verfügung gestellt werden. Vor allem, ob die Stromkostenbremse berücksichtigt wurde und wenn ja, in welcher Höhe soll dabei erkennbar sein.



- 3 Keine Einschränkung der Grundversorgung**
Unternehmen sollen keine Bedingungen für den Erhalt der Grundversorgung stellen und den jeweiligen Grundversorgungstarif, der den gesetzlichen Anforderungen entsprechen muss, klar kommunizieren.



- 4 Abschaltverzicht bei Härtefällen**
Gerade in den Wintermonaten sollen keine Kund:innen abgeschaltet oder aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten gekündigt werden. Ratenpläne sollen auch im Gasbereich angeboten werden.



- 5 Verrechnen, was verbraucht wird**
Für Abrechnungen soll der Verbrauch nicht mehr rechnerisch ermittelt werden. Rechnungen sollen immer auf einem durch Netzbetreiber oder durch Kund:in abgelesenen Zählerstand beruhen. Kund:innen mit Smart Meter sollen aktiv Monatsrechnungen angeboten bekommen.



- 6 Erreichbarkeit sicherstellen**
Das Kundenservice soll gut erreichbar sein, Rechnungen müssen zeitnah ausgestellt und schriftliche Antworten rasch an die Kund:innen geschickt werden.



- 7 Hilfe bei Zahlungsschwierigkeiten**
Umfassende Informationen über geltende Unterstützungsmaßnahmen in Österreich und beim Energieunternehmen selbst sollten zur Verfügung gestellt werden. Für soziale Einrichtungen, die Härtefälle vertreten, sollte es speziell geschulte Kontaktpersonen geben.



- 8 Leichter Zugang zu Vertragsbedingungen**
Informationen über den geltenden Energiepreis oder Preisänderungsmöglichkeiten sollen über das Servicecenter und in einem individualisierten Kundenportal leicht zugänglich sein.



- 9 Schnelle Meldung von Produktdetails in den Tarifkalkulator**
Um Preistransparenz zu gewährleisten, sollen Lieferanten Preise und Details ihrer Produkte im Tarifkalkulator der E-Control stets vollständig und aktuell halten.



- 10 Rasche Weitergabe von gesunkenen Großhandelspreisen**
Kund:innen sollen gesunkene Großhandelspreise zeitnah in ihren Abrechnungen spüren.

Zehn Forderungen der E-Control an die Strom- und Gasunternehmen

1 Klare, individuelle Kundenkommunikation

Bei Preisänderungen und Kündigungen sollen einfach verständliche Informationen über Handlungsmöglichkeiten der Kund:innen und deren Auswirkungen kommuniziert werden. „Viele Kund:innen wissen zum Beispiel nicht, dass sie – aus welchen Gründen auch immer – ihre Teilzahlungsbeträge ändern können. Und das in beide Richtungen. Eine Information dazu wäre beispielsweise hilfreich.“, so Wolfgang Urbantschitsch.

2 Kund:innen über Teilbeträge und die Stromkostenbremse informieren

Eine individuelle Information über die Höhe, den angenommenen Verbrauch sowie die Anzahl der Teilbeträge im Jahr soll den Kund:innen automatisch zur Verfügung gestellt werden. Vor allem, ob die Stromkostenbremse berücksichtigt wurde und wenn ja, in welcher Höhe soll dabei erkennbar sein. „Viele Konsument:innen sind verwirrt, weil sie zwar von der Stromkostenbremse in den Medien gehört oder gelesen haben, auf den Teilzahlungsbeträgen wirkt sich diese aber häufig noch nicht aus. Mit einer individuellen Information könnte hier einfach Abhilfe geschaffen werden.“, ist Urbantschitsch überzeugt.

3 Keine Einschränkung der Grundversorgung

Unternehmen sollen keine Bedingungen für den Erhalt der Grundversorgung stellen und den jeweiligen Grundversorgungstarif, der den gesetzlichen Anforderungen entsprechen muss, klar kommunizieren.

4 Abschaltverzicht bei Härtefällen

Gerade in den Wintermonaten sollen keine Kund:innen abgeschaltet oder aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten gekündigt werden. Ratenpläne sollen auch im Gasbereich angeboten werden.

5 Verrechnen, was verbraucht wird

Für Abrechnungen soll der Verbrauch nicht mehr rechnerisch ermittelt werden. Rechnungen sollen immer auf einem durch Netzbetreiber oder durch Kund:in abgelesenen Zählerstand beruhen. Kund:innen mit Smart Meter sollen aktiv Monatsrechnungen angeboten bekommen.

6 Erreichbarkeit sicherstellen

Das Kundenservice soll gut erreichbar sein, Rechnungen müssen zeitnah ausgestellt und schriftliche Antworten rasch an die Kund:innen geschickt werden.

7 Hilfe bei Zahlungsschwierigkeiten

Umfassende Informationen über geltende Unterstützungsmaßnahmen in Österreich und beim Energieunternehmen selbst sollten zur Verfügung gestellt werden. Für soziale Einrichtungen, die Härtefälle vertreten, sollte es speziell geschulte Kontaktpersonen geben.

8 Leichter Zugang zu Vertragsbedingungen

Informationen über den geltenden Energiepreis oder Preisänderungsmöglichkeiten sollen über das Servicecenter und in einem individualisierten Kundenportal leicht zugänglich sein. „Als enorm wichtig erachten wir die Information darüber, welcher Energiepreis überhaupt zur Anwendung kommt. Hier herrscht häufig große Unsicherheit, wie wir von unserer Beratungsstelle wissen.“, erläutert Wolfgang Urbantschitsch.

9 Schnelle Meldung von Produktdetails in den Tarifikalkulator

Um Preistransparenz zu gewährleisten, sollen Lieferanten Preise und Details ihrer Produkte im Tarifikalkulator der E-Control stets vollständig und aktuell halten.

10 Rasche Weitergabe von gesunkenen Großhandelspreisen

Kund:innen sollen gesunkene Großhandelspreise zeitnah in ihren Abrechnungen spüren.