Presseinformation

E-Control: Gutes Zeugnis für die Qualität des Kundenservices der Netzbetreiber

122 Strom- und 21 Gas-Verteilernetzbetreiber wurden überprüft – Verteilernetzbetreiber weisen hohes Maß an Kundenorientierung auf, nur wenig Verbesserungspotenzial gegeben

Wien (29. November 2019) – Alle Strom- und Gasverteilernetzbetreiber in Österreich sind verpflichtet, entsprechende Qualitätsstandards einzuhalten. Dazu zählen unter anderem einheitliche Fristen bei der Beantwortung von Kundenanfragen, Informationen über Termine und deren Einhaltung und vieles mehr. „Seit 2012 werden von der E-Control in diesem Zusammenhang die Verteilernetzbetreiber Strom und seit 2013 die Verteilernetzbetreiber Gas überprüft. Auch wenn es in manchen Bereichen durchaus noch Verbesserungspotenzial gibt, können wir sowohl den betroffenen Strom- als auch den Gasnetzbetreibern in Summe ein gutes Zeugnis ausstellen.“, zeigt sich der Vorstand der E-Control, Wolfgang Urbantschitsch, mit den soeben veröffentlichten Ergebnissen zufrieden.

Zusammengefasst werden diese Kundenservice-Standards unter dem Begriff kommerzielle Qualität und beruhen auf entsprechenden Verordnungen des Vorstands der E-Control.[1] Überprüft werden dabei insgesamt 122 Strom-Verteilernetzbetreiber und 21 Gas-Verteilernetzbetreiber. „Die Anforderungen an die Netzbetreiber sind dabei bei Strom und Gas nahezu deckungsgleich. Das heißt, zum Beispiel Reaktionszeiten bei Anfragen oder Anträgen von Netzbenutzerinnen und Netzbenutzern sowie Informationsverpflichtungen und die Einhaltung von Terminen und Fristen sind sowohl bei Strom als auch bei Gas identisch.“, erläutert Urbantschitsch.

[1] NetzdienstleistungsVO Strom 2012 i.d.F. 2013 sowie die Gasnetzdiensleistungsqualitätsverordnung i.d.F. 2013

Ergebnisse können sich sehen lassen

„Insgesamt ist von der E-Control für das Jahr 2018 eine Vielzahl von Anforderungen zur kommerziellen Qualität, sogenannten Standards, untersucht worden. Für Strom-Verteilernetzbetreiber wurden 16 Anforderungen genau unter die Lupe genommen, für Gas-Verteilernetzbetreiber sogar 21 Standards.“, so Urbantschitsch.

Die Ergebnisse weisen auf ein sehr hohes Niveau von kommerzieller Qualität sowohl bei den Strom- als auch Gas-Verteilernetzbetreibern im Jahr 2018 hin. „Von 122 Strom-Verteilernetzbetreibern erfüllen 74 Unternehmen sämtliche untersuchte Standards, 27 verletzen einen Standard, 17 verletzen zwei Standards und vier Strom-Verteilernetzbetreiber verletzen zwischen drei und fünf Standards. Ein Standard gilt gemäß den Verordnungen dann als erfüllt, wenn der verpflichtete Verteilernetzbetreiber die Anforderung in 95% aller Fälle einhält.“, zitiert der Vorstand der E-Control, Andreas Eigenbauer, aus den aktuellen Berichten.
Allerdings werden nur zwei der insgesamt 16 untersuchten Standards von keinem einzigen Strom-Verteilernetzbetreiber verletzt. Dabei handelt es sich einerseits um die Anforderung, dass Stromzähler, sofern kundenseitig keine Messeinrichtung vorhanden ist, rasch nach Eingang eines vollständigen Antrags auf Netzzugang einzubauen sind. „Andererseits betrifft dies die Anforderung, dass Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug nicht am Freitag oder an Tagen vor gesetzlichen Feiertagen vorgenommen werden dürfen. Im Sinne der Konsumentinnen und Konsumenten ist es uns besonders wichtig, dass es hier zu keiner Verletzung des vorgegebenen Standards kommt.“, betont Eigenbauer.

Aber es gibt auch noch Verbesserungspotenzial

Der Standard, der am häufigsten verletzt wird, liegt in der Verpflichtung zur Information über die Existenz eben dieser Standards: die Auswertung zeigt, dass die diesbezüglichen Datenmeldungen von 31 Strom-Verteilernetzbetreiber darauf hinweisen, dass diese ihre Netzbenutzerinnen und Netzbenutzer erst gar nicht darüber informieren. „Insgesamt betrachtet kommt es aber bei 122 Strom-Verteilernetzbetreibern zur Verletzung von „nur“ 89 Standards, was einem

Verletzungsgrad von 5% aller „Unternehmensstandards“[2] entspricht.“, zieht Eigenbauer Bilanz.
Und betont, dass auch die Gas-Verteilernetzbetreiber ein gutes Zeugnis ausgestellt bekommen: „Die Ergebnisse aus der Analyse der Meldungen der 21 Gas-Verteilernetzbetreiber[3] liefern ein ebenso erfreuliches Bild über die kommerzielle Qualität im Sektor Gas, wo 21 Anforderungen genau untersucht worden sind. Dort werden 98% aller 420 Unternehmensstandards eingehalten. Insgesamt werden nur fünf Standards von bis zu fünf Gas-Verteilernetzbetreiber verletzt.“
Die fristgerechte Legung von Endabrechnungen innerhalb von sechs Wochen nach Versorgerwechsel oder Vertragsbeendigung bereitet den Gas-Verteilernetzbetreibern die größte Herausforderung. Die Anforderung betreffend die zeitgerechte Korrektur von Rechnungen nach Ansuchen von Netzbenutzerinnen bzw. Netzbenutzern innerhalb von zwei Arbeitstagen können zwei Gas-Verteilernetzbetreiber nicht erfüllen. Drei weitere Standards werden lediglich von einem Verteilernetzbetreiber nicht erfüllt, was dann in Summe zu zehn Verletzungen von Standards der kommerziellen Qualität im Gas-Sektor führt.

Möglichkeit der Stellungnahme

Jene Strom- und Gas-Verteilernetzbetreiber, deren Datenmeldungen auf Verletzungen von einem oder mehreren Standards hinweisen, wurden von der E-Control im Zuge der Berichterstellung aufgefordert, dazu Stellung zu nehmen. Die eingegangenen Antwortschreiben der Strom-Verteilernetzbetreiber, insgesamt 49 Stellungnahmen, beinhalteten zum einen Eingeständnisse von Missverständnissen betreffend die zu meldenden Informationen sowie Nachmeldungen ausstehender Daten. „Die nun veröffentlichten Ergebnisse beinhalten bereits die von den Netzbetreibern erfolgten Korrekturen. Zudem gaben Strom-Verteilernetzbetreiber Verpflichtungszusagen ab, an der Einhaltung der entsprechenden Anforderungen in Zukunft zu arbeiten und diese in weiterer Folge zu gewähren. Im Gasbereich haben sich ebenfalls alle fünf betroffenen Verteilernetzbetreiber dazu verpflichtet, zukünftig an der Qualitätssicherung in den betroffenen Bereichen zu arbeiten.“, zeigt sich Eigenbauer zufrieden. Und schließt: „Neben den Aspekten der Versorgungssicherheit

---

[2] Aus der Kombination von 122 Verteilernetzbetreibern, die jeweils 16 Standards einzuhalten haben, ergeben sich 122 x 16 = 1952 „Unternehmensstandards.“
[3] Aufgrund der geringen Anzahl von Zählpunkten im Verteilernetz eines Gas-Verteilernetzbetreibers, nämlich vier Zählpunkte, ist die Auswertung auf die verbleibenden 20 Gas-Verteilernetzbetreiber beschränkt worden.

und der technischen Sicherheit rundet somit die kommerzielle Qualität ein breites Anforderungsspektrum an einen zuverlässigen und hochqualitativen Netzbetrieb in Österreich ab.“

Weitere Informationen und Detailergebnisse zur kommerziellen Qualität der Strom- und Gas-Verteilernetzbetreiber für das Jahr 2018 liefern die Berichte der E-Control unter folgendem Link: https://www.e-control.at/kommerzielle-qualit%C3%A4t-der-netzdienstleistung

Rückfragehinweis:
E-Control
Mag. Bettina Ometzberger
Tel.: +43-1-24 7 24-202
Mail: bettina.ometzberger@e-control.at
www.e-control.at
Twitter: www.twitter.com/energiecontrol
Facebook: www.facebook.com/energie.control