



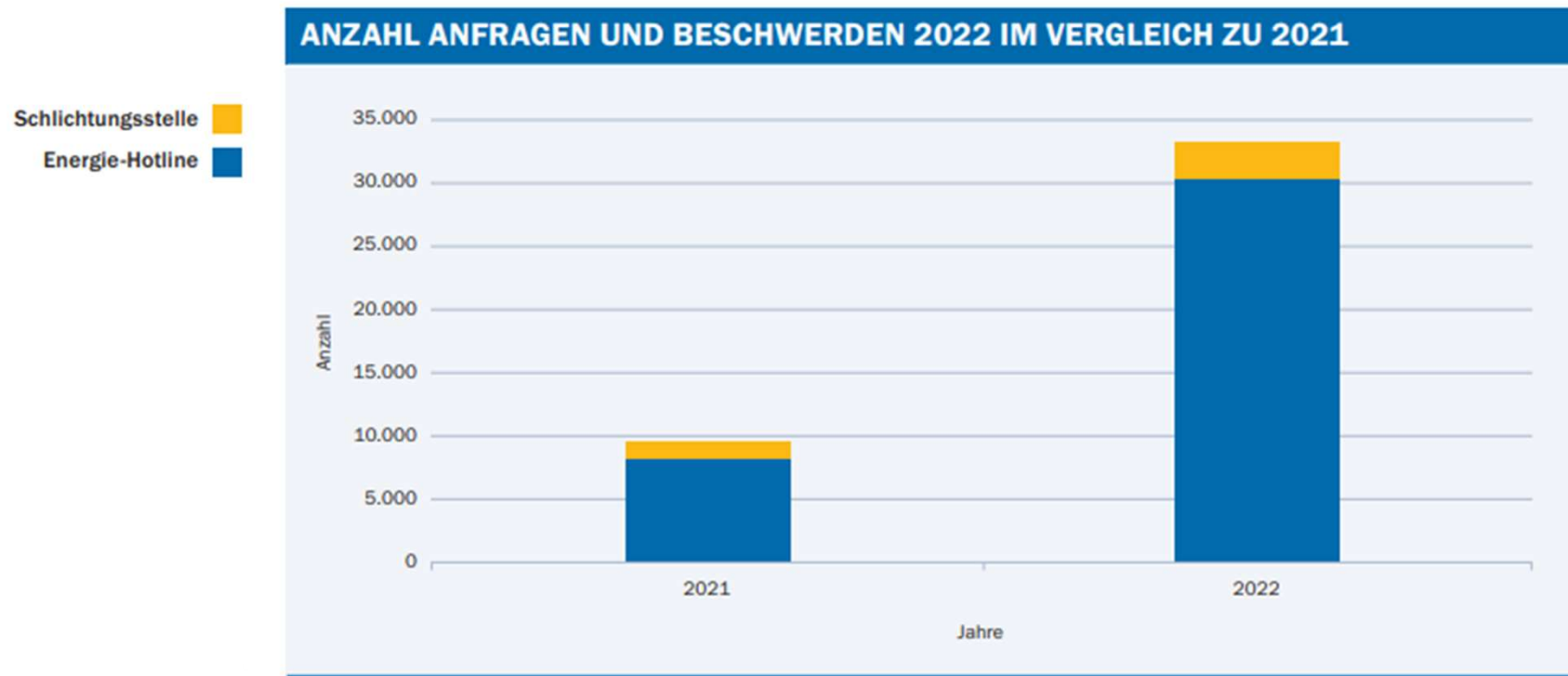
Energiemärkte in Aufruhr - ein Rück- und Ausblick auf Basis des Tätigkeitsberichts der Schlichtungsstelle der E-Control 2023

Eva Lacher, MSc.

77. Webinar der E-Control 27. 9. 2023

Beratung allgemein 2022

An E-Control/Schlichtungsstelle gerichtete **Anfragen und Beschwerden** in Zahlen



Quelle: E-Control

Schlichtungsstelle der E-Control

Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle für das Berichtsjahr 2022



Jährlicher Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle der E-Control nach

- § 26 Abs 4 Energie-Control-Gesetz (E-ControlG)
- §9 Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)

- **veröffentlicht** auf der E-Control-Website unter:

<https://www.e-control.at/taetigkeitsberichte-der-schlichtungsstelle>



Schlichtungsverfahren

In Zahlen

ZUSAMMENFASSUNG DER SCHLICHTUNGSTÄTIGKEIT IN ZAHLEN 2022

	Verbraucher:innen	Unternehmen	Gesamt
Schlichtungsanträge	1.659	173	1832
Vermittlungstätigkeit aufgenommen	69%	75%	70%
Ablehnungen	4%	4%	4%
Unzuständigkeit	2%	1%	2%
Zurückziehung des Schlichtungsantrags	25%	21%	24%

Quelle: E-Control

2021

- **633 Verfahren (+ 190 %)**

2020

- 337 Verfahren

2019

- 350 Verfahren

Durchschnittliche Verfahrensdauer:

- Verbraucher:innen 44 Tage
- Unternehmen 65 Tage

Einigungsquote

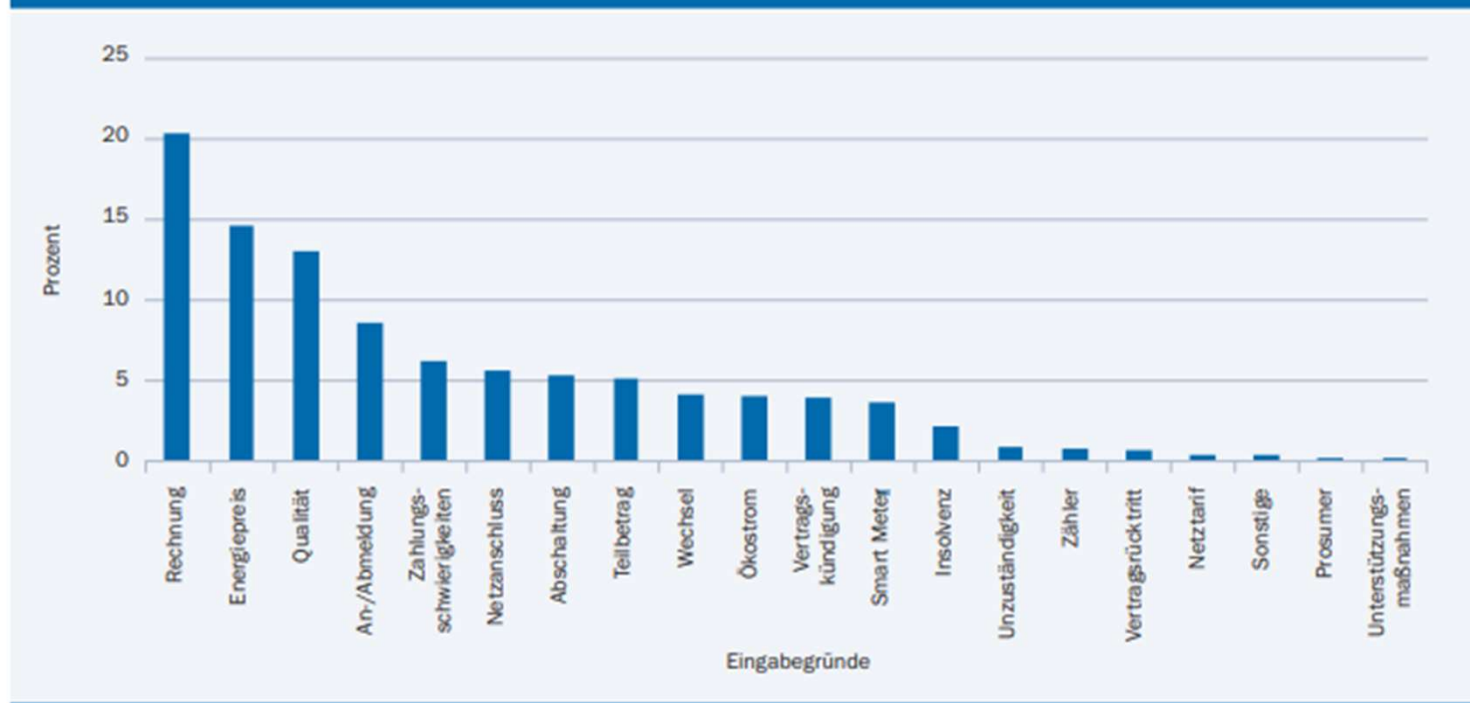
- 43 %

Zum Stichtag 31.12.2022 blieben
600 Eingaben unbearbeitet.

Schlichtungsverfahren

Schwerpunkte Verbraucher:innen

GESCHÄFTSFÄLLE BEI VERBRAUCHER:INNEN NACH EINGABEGRUND 2022



■ Schlichtungsanträge

Unter „Qualität“ werden zum Beispiel Themenfelder rund um die Servicequalität zusammengefasst. Häufig ging es hier um die mangelnde/späte Erreichbarkeit der Vertragspartner.

Quelle: E-Control

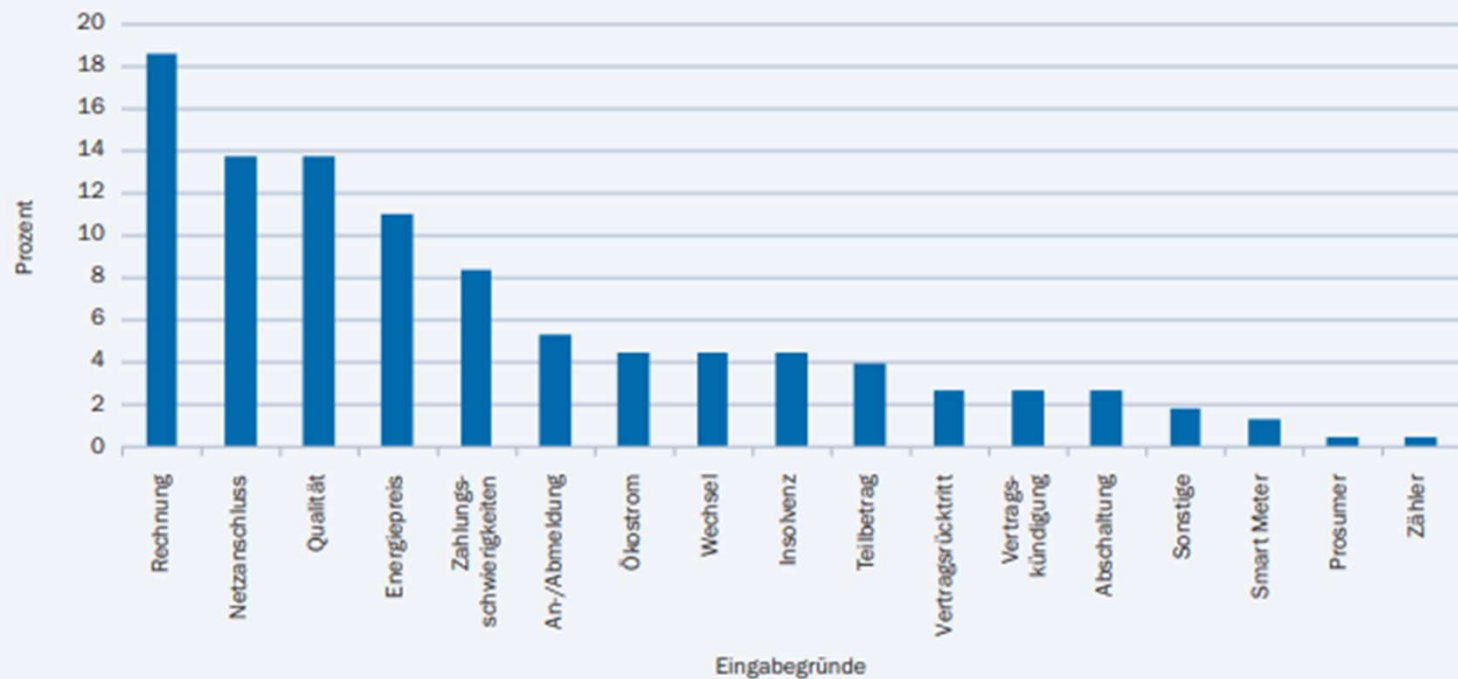
Schlichtungsverfahren

Schwerpunkte Unternehmen

Schlichtungsanträge

Verfahren zum Thema
Netzanschluss erneuerbarer
Erzeugungsanlagen (zu
Netzzutrittskosten,
Verzögerungen bei der
Bearbeitung der Netzzusage
oder zu Rückleistungsbegrenzungen

GESCHÄFTSFÄLLE BEI UNTERNEHMEN NACH EINGABEGRUND 2022



- Rechnung
 - vertraglich vereinbarter Energiepreis steht in Frage
 - verrechnete Verbrauchsmenge steht in Frage
 - Jahres- bzw. Endabrechnungen stehen überhaupt aus, werden mit großer Verzögerung erst gelegt
- Preisänderungen
 - Recht auf Widerspruch vs. automatische Preisanpassung
 - Verbrauchsaufteilung nach SLP (=> zu „Ungunsten“ der Beschwerdeführer:innen)
- Kündigungen
 - in Folge dann prozesstechnische Überschneidungen oder Lücken bei der Anmeldung bzw. dem Lieferantenwechsel zu einem neuen Vertragspartner, dadurch ev. sogar Abschaltandrohung

Themen II

Schlichtungsverfahren



- Netzanschluss erneuerbarer Erzeugungsanlagen
 - Streitigkeiten über technisch geeigneten Netzanschlusspunkt und Kosten
 - Streitigkeiten über Ausmaß der Netzzusage (inkl. Rückleistungsbeschränkungen etc.)
 - Beschwerden über Bearbeitungszeiten (dadurch ev. Verzögerung bei der Beantragung von Förderungen)
- Grundversorgung (ab August 2022)
 - Höhe des Grundversorgungstarifs
 - Berufung auf die Grundversorgung wird abgelehnt
- Qualität der Kundenservices
 - Keine Möglichkeit, die Probleme selbst zu besprechen/lösen

- **Abrechnungen**
- Höhe der **Teilbetragsvorschriften**
- Fragen und Beschwerden zu den **Unterstützungsmaßnahmen** (z.B. Stromkostenzuschuss)
Berechnung, Aliquotierung, Zuweisung Lastprofil
- Fragen und Beschwerden zu diversen **Informationsschreiben** der Unternehmen
- Neue Angebote vs. **Bindefristen**
- Beanstandung **vertauschter Messeinrichtungen, Nachverrechnung** von Bezugsmengen
(Smart Meter Ausrollung führt zu einer gewissen **Datenbereinigung**)
- **Preisanpassung** nach Ablauf einer Preisgarantie ohne vorherige Information der Kund:innen
- Verrechnung **Energiepreis** eines anderen Preisblattes (als bei Vertragsunterzeichnung gültig)
- Gleichzeitige **Kündigung** großer Kundengruppen und in Folge Schwierigkeiten bei der fristgerechten Abwicklung von Anmeldungen/Lieferantenwechseln

EVA LACHER, MSc.



+43 1 24724 427



eva.lacher@e-control.at



www.e-control.at

