

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.