

⚡ UNSERE ENERGIE GARANTIERT QUALITÄTS- STANDARDS ⚡

INHALT

1	Übersicht	3
2	Rechtlicher hintergrund	7
3	Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkund:innen	9
4	Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkund:innen	12
4.1	Netzzutritt	12
4.2	Angebot für Netzzutritt	13
4.3	Erteilung der Betriebserlaubnis	14
4.4	Netzzugang	14
4.5	Anfragen und Beschwerden	16
5	Kund:inneninformation	17
5.1	Verrechnungsrelevante Daten	17
5.2	Informationen über kommerzielle Qualität	17
6	Termin- und Fristeinhaltung	19
6.1	Rechnungen	19
6.2	Ermittlung der Zählerstände	19
6.3	Abschaltungen und Wiederherstellungen	20
6.4	Termineinhaltungen	21
7	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen	22

1 ÜBERSICHT

Die E-Control erhebt jährlich die kommerzielle Qualität der aktuell 117 Strom-Verteilernetzbetreiber. Im Rahmen dieser Erhebung und Analyse werden gemäß der Elektrizitäts-Netzdienstleistungs-VO 2012 i.d.F. 2024 (in Folge END-VO 2012) insgesamt bereits 35 Anforderungen an die kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber für das Berichtsjahr 2024 betrachtet. Damit wurde die Erhebung der E-Control zur kommerziellen Qualität auf die am 1.1.2024 in Kraft getretenen Neuerungen der END-VO 2012, insbesondere betreffend Netzzutritt, ausgeweitet. Damit soll sichergestellt werden, dass Anforderungen der kommerziellen Qualität auch die neuen Herausforderungen der Energiesystemwende inhaltlich umfassen, wie etwa den raschen Anschluss neuer Stromerzeugungsanlagen zur Erreichung der Erneuerbaren-Ziele.

Kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber betrifft eine Vielzahl von Aspekten der Beziehungen zu ihren Kund:innen, also den Netzbewerber:innen. Insbesondere umfasst sie die Dimensionen Netzzutritt, Netzzugang, Rechnungslegung, Abschaltungen und Wiederherstellungen, Zählerstandermittlung, Termineinhaltung sowie Kundeninformation und Beschwerdemanagement. 117 Strom-Verteilernetzbetreiber haben der E-Control bis zum Stichtag 31.3.2025 entsprechende Daten zu melden. Somit gibt es $117 \times 35 = 4.095$ „Unternehmensstandards“ zu überprüfen, von denen 50 oder 1,2%, nicht erfüllt wurden. 9 der 50 Nichterfüllungen betreffend die mit der Novelle der END-VO am 1.1.2024 in Kraft getretenen Anforderungen zur raschen Legung eines Angebots für Netzzutritt sowie der Erteilung der Betriebserlaubnis von Stromerzeugungsanlagen.

Eine Nichterfüllung liegt vor, wenn ein Strom-Verteilernetzbetreiber in weniger als 95% der Fälle die geforderte Qualität einhält – oder umgekehrt, ein

Standard gilt als erfüllt, falls er in 95% oder mehr aller Fälle eingehalten wird (vgl. Abbildung 1).

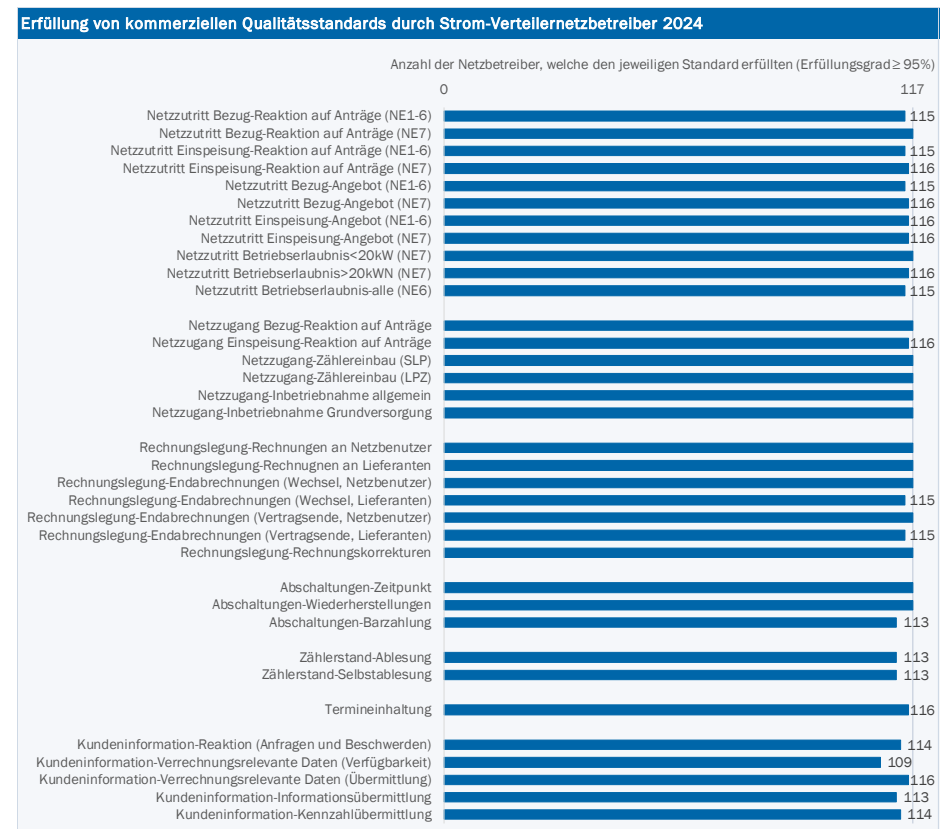


Abbildung 1

Quelle: E-Control.

Wie Abbildung 1 zeigt, wurden 13 Standards von allen 117 Strom-Verteilernetzbetreibern erfüllt. Diese betreffen Standards zur Betriebserlaubnis Stromerzeugungsanlagen <20 kW auf Netzebene 7, Reaktionen auf Netzzutritts- und Netzzugangsverträge bei Bezug, Zählereinbau, Inbetriebnahme inaktiver Anlagen, was besonders begrüßenswert ist, da es sich hierbei oft auch um neue Anforderungen handelt, der Rechnungslegung und -korrekturen, sowie die Vermeidung von Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung (in den meisten Fällen wegen Zahlungsverzug) vor Wochenenden und Feiertagen. 23 Standards wurden von bis zu 4 Strom-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt und 1 weiterer Standard wurde von 8 Strom-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt.

89 von 117 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten alle hier betrachteten 35 Standards, 28 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten zumindest einen Standard nicht: 16 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten genau einen Standard nicht, 6 Strom-Verteilernetzbetreiber erreichten zwei Standards nicht. 2 Strom-Verteilernetzbetreiber hat drei Standards nicht, und 4 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten vier Anforderungen nicht.

Wie Abbildung 2 zeigt, finden sich unter denjenigen Strom-Verteilernetzbetreibern mit Nichterfüllungen von Standards viele kleine Strom-Verteilernetzbetreiber sowie kleinere Stadtwerke. Große Strom-Verteilernetzbetreiber weisen generell wenige Nichterfüllungen auf. 27 von 50 Nichterfüllungen (54% der Nichterfüllungen) gehen auf 13 Strom-Verteilernetzbetreiber mit jeweils weniger als 1.000 Zählpunkten auf Netzebene 7 in ihren Netzgebieten zurück – wobei diese 13 Strom-Verteilernetzbetreiber gemeinsam nur 4.924 der 6.772.952 Zählpunkte¹ auf Netzebene 7, oder 0,07%, abdecken. Weitere 17 Nichterfüllungen (34%) von Standards der kommerziellen Qualität wurden bei 12 Strom-Verteilernetzbetreibern „mittlerer Größe“, also mit mehr als 1.000 aber weniger als 50.000 Zählpunkten auf Netzebene 7, verzeichnet. Schlussendlich gehen

¹ Hierbei werden sowohl Bezugs- als auch Einspeisezählpunkte berücksichtigt.

6 Nichterfüllungen (12%) auf insgesamt drei große Strom-Verteilernetzbetreiber zurück, die jeweils mehr als 50.000 Zählpunkte auf Netzebene 7 in ihren Netzgebieten zählen, gemeinsam bereits über 531.000 Zählpunkte. Strom-Verteilernetzbetreiber, die alle Standards erfüllten, scheinen in Abbildung 2 nicht auf.

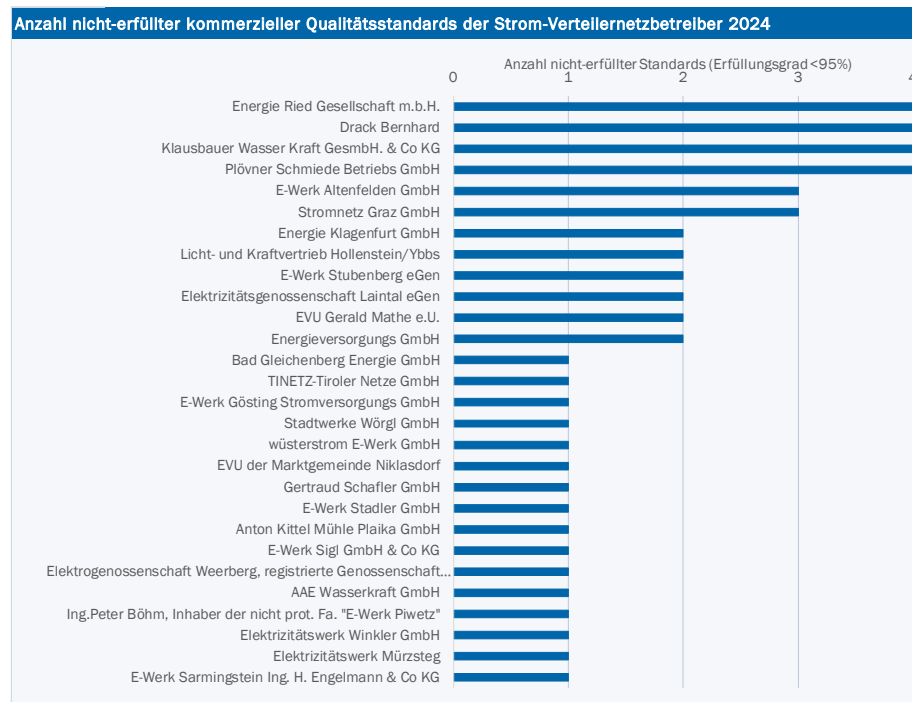


Abbildung 2

Quelle: E-Control

Unter den größten Strom-Verteilernetzbetreibern mit zumindest einer Nichterfüllung eines Standards finden sich TINETZ-Tiroler Netze GmbH, Stromnetz Graz GmbH und Energie Klagenfurt GmbH.

Um Nichterfüllungen von Standards (entspricht einem Erfüllungsgrad von weniger als 95%) besser beurteilen zu können, werden diese grob in drei Kategorien unterteilt. Nichterfüllungen werden als gravierend angesehen, wenn Standards einen Erfüllungsgrad von weniger als 70% aufweisen und/oder geforderte Leistungen, z.B. Bereitstellung von bestimmten Informationen, nicht zur Verfügung stehen. Von 50 Nichterfüllungen insgesamt liegen 29 gravierende Nichterfüllungen vor, die entweder in der Nichtgewährung einer Möglichkeit (z.B. Barzahlung, Selbstablesung, o.Ä.) oder in einem Erfüllungsgrad von unter 70% zu finden sind. 10 Nichterfüllungen werden als deutlich bezeichnet, die eine Zielerreichung von 70 bis 90% aufweisen. Schließlich werden 11 Nichterfüllungen als gering eingestuft, da Strom-Verteilernetzbetreiber hier bereits in mehr als 90% der Fälle die geforderte Qualität erreichen.

Die Anforderungen an die kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Österreich für das Jahr 2024 können trotz der erwähnten Einschränkungen zusammenfassend und insgesamt gesehen als weitgehend erfüllt beurteilt werden – dies gilt auch für die durch die Novelle der END-VO 2012 neu hinzugekommenen Anforderungen, wobei diesbezüglich noch etwas Verbesserungspotenzial besteht, da überdurchschnittlich viele Nichterfüllungen in diesen Bereichen beobachtet wurden. Endkund:innen fanden aber insgesamt betrachtet die geforderte Qualität in den meisten Fällen bei ihren Strom-Verteilernetzbetreibern vor.

Dies geht auch aus Tabelle 1 hervor, in welcher die Ergebnisse zur Einhaltung der kommerziellen Qualität in Zahlen zusammengefasst wird. Mit nur zwei Ausnahmen wiesen alle Anforderungen in dieser österreichweiten Betrachtungsweise einen Erfüllungsgrad von 95% oder mehr auf. Bei der Termineinhaltung eines 2h-Fensters bei der Ablesung bei erforderter Anwesenheit und bei der Verfügbarkeit von verrechnungsrelevanten Daten lag der Erfüllungsgrad insgesamt allerdings auch österreichweit unter den geforderten 95%.

Darüber hinaus soll bei allen anderen Standards auch auf die absolute Anzahl der Nichterfüllungen verwiesen werden, obwohl die Anforderungen insgesamt erfüllt wurden. In all diesen Fällen bekamen die Kund:innen der Strom-Verteilernetzbetreiber nicht die gesetzlich erforderliche kommerzielle Qualität geliefert. Gerade im Bereich Rechnungslegung zeigten sich zahlreiche Nichterfüllungen der rechtlichen Anforderungen, was in diesen Fällen längere Wartezeiten auf Rechnungen bedeutete. Zum Beispiel kam es so zu ca. 170.000 Verzögerungen bei der Rechnungslegung gegenüber Lieferanten und zu ca. 12.000 bei Endabrechnungen bei Vertragsbeendigungen. Darüber hinaus mussten noch jeweils eine deutliche Anzahl von Kund:innen längere Wartezeiten bei ihren Anträgen und Netzzutritt und/oder Netzzugang, insbesondere bei Einspeisung, hinnehmen. Auch mussten sich mehr als 20.000 Kund:innen mit längeren Bearbeitungszeiten ihrer Anfragen und Beschwerden begnügen.

Kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Zahlen 2024				Standard	Anzahl	Nichterfüllungen	Erfüllungsgrad
Zählpunkte	Anzahl			Abschaltungen -Zeitpunkt	17.559	0	100%
Netzebene 7	6.772.952			Abschaltungen-Wiederherstellungen	14.625	2	100%
Bezug	6.297.477			Abschaltungen-Barzahlung (Möglichkeit)	alle	4	97%
Einspeisung	475.475			Zählerstand -Ablesung	293.821	298	100%
Netzebene 1-6	56.879			Zählerstand-Selbstablesung (Möglichkeit)	alle	4	97%
Bezug	43.137			Termineinhaltung	516.171	8.925	98%
Einspeisung	13.742			Kundeninformation -Reaktion (Anfragen und Beschwerden)	2.224.307	20.594	99%
Standard	Anzahl	Nichterfüllungen	Erfüllungsgrad	Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Verfügbarkeit)	alle	8	93%
Netzzutritt				Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Übermittlung)	234.797	1.617	99%
Bezug-Reaktion auf Anträge (NE1-6)	1.547	30	98%	Kundeninformation-Informationsübermittlung (Möglichkeit)	alle	4	97%
Bezug-Reaktion auf Anträge (NE7)	51.975	899	98%	Kundeninformation-Kennzahlveröffentlichung	alle	3	97%
Einspeisung - Reaktion auf Anträge (NE1-6)	3.186	72	98%				
Einspeisung-Reaktion auf Anträge (NE7)	87.246	842	99%				
Bezug-Angebot (NE1-6)	1.640	21	99%				
Bezug-Angebot (NE7)	29.354	433	99%				
Einspeisung-Angebot (NE1-6)	2.068	60	97%				
Einspeisung-Angebot (NE7)	60.656	1.315	98%				
Betriebserlaubnis <20kW (NE7)	89.003	2.050	98%				
Betriebserlaubnis >20kW (NE7)	8.381	165	98%				
Betriebserlaubnis (NE1-6)	9.235	46	100%				
Netzzugang Bezug-Reaktion auf Anträge	551.708	3.297	99%				
Netzzugang Einspeisung -Reaktion auf Anträge	110.781	1.811	98%				
Netzzugang-Zählereinbau (SLP)	93.935	249	100%				
Netzzugang-Zählereinbau (LPZ)	4.705	29	99%				
Netzzugang-Inbetriebnahme (allgemein)	80.772	792	99%				
Netzzugang-Inbetriebnahme (Grundversorgung)	527	5	99%				
Rechnungslegung -Rechnungen an Netzbewerber	1.462.318	15.247	99%				
Rechnungslegung-Rechnungen an Lieferanten	8.492.187	169.561	98%				
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Netzbewerber)	74.465	691	99%				
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Lieferanten)	282.997	3.347	99%				
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Netzbewerber)	158.278	2.512	98%				
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Lieferanten)	593.513	9.670	98%				
Rechnungslegung-Rechnungskorrekturen	61.560	819	99%				

Tabelle 1

Quelle: E-Control

Eine frühere Fassung dieses Berichts wurde im Sommer 2025 jenen Strom-Verteilernetzbetreibern zur Stellungnahme übermittelt, die gemäß dieser Fassung zumindest einen der geforderten Qualitätsstandards nicht erfüllt hatten (dies betraf 34 Strom-Verteilernetzbetreiber). Die Regulierungsbehörde erhielt bis zur finalen Berichterstellung von insgesamt 21 Strom-Verteilernetzbetreibern eine Rückmeldung. Aus den eingegangenen Stellungnahmen lässt sich ableiten, dass Strom-Verteilernetzbetreiber sich zum Teil auf Missverständnisse der Abfrage der relevanten Daten beriefen und hielten fest, dass es zu fehlerhaften Meldungen gekommen sei. Solche Fehl- bzw. Missverständnisse wurden in der vorliegenden Fassung berücksichtigt und dementsprechend korrigiert. In anderen Fällen wurden Informationen nachgereicht bzw. Verpflichtungszusagen abgegeben, die Anforderungen im Folgejahr zu erfüllen.

Die Regulierungsbehörde wird in den kommenden Jahren die Einhaltung der Standards der kommerziellen Qualität weiterhin gründlich untersuchen und Nichterfüllungen derselben nachgehen.

2 RECHTLICHER HINTERGRUND

§ 19 Abs. 1 Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2010 (in Folge EIWOG 2010) normiert, dass die Regulierungsbehörde Standards für Strom-Verteilernetzbetreiber bezüglich der Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität der gegenüber den Netzbenutzern und anderen Marktteilnehmern erbrachten Dienstleistungen und Kennzahlen zur Überwachung der Einhaltung dieser Standards mit Verordnung festzulegen hat. Strom-Verteilernetzbetreiber sind gemäß § 19 Abs. 4 EIWOG 2010 verpflichtet, die in der Verordnung festgelegten Kennzahlen jährlich der Regulierungsbehörde zu übermitteln und selbst auch zu veröffentlichen.

Die seitens der E-Control erlassene END-VO 2012 auf Basis des § 19 EIWOG 2010 sieht eine jährliche Meldepflicht der notwendigen Informationen und Kennzahlen zum 31.3. des Jahres für den Erhebungszeitraums des Vorjahrs vor. Am 31.3.2025 sind somit alle Daten für das Jahr 2024 zu melden gewesen. Dies erfolgte über das Internetportal auf der Homepage der Regulierungsbehörde, wobei auch Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme bestanden, um offene Fragen zu klären. Die E-Control Services Applikation „kommQ Strom“ wurde den Strom-Verteilernetzbetreibern Mitte Februar 2025 zur Eingabe ihrer Kennzahlen für das Jahr 2024 zugänglich gemacht. Zu diesem Zeitpunkt erging ein elektronisches Aufforderungsschreiben sowie eine Einladung zur Teilnahme an einem Webinar zur Erklärung der wesentlichen Meldungsinhalte, insbesondere eben auch der Neuerungen. Nach Ablauf der Meldefrist erging ein Erinnerungsschreiben an jene Strom-Verteilernetzbetreiber, welche nicht (vollständig) bis zum 31.3. ihre Kennzahlen eingereicht hatten. Im Fall weiterer Säumnis ergingen erste und zweite Mahnungen mit jeweils weiteren 14 Tagen Frist zur Datenmeldung. Im Fall anhaltender Weigerung wurde ein Verfahren eröffnet. Im Jahr 2025

erfüllten alle Strom-Verteilernetzbetreiber ihre Meldepflicht, bevor ein solches Verfahren eingeleitet werden musste.

Die gemeldeten Kennzahlen wurden vor Berichterstellung auf Vollständigkeit und Plausibilität geprüft. In vielen Fällen wurden in Rücksprache mit den Strom-Verteilernetzbetreiber Mehrdeutigkeiten geprüft und gegebenenfalls durch die Strom-Verteilernetzbetreiber korrigiert. Anmerkungen der Strom-Verteilernetzbetreiber betreffend etwaige Nichterfüllungen von Standards sind, soweit erfolgt, im Bericht bereits berücksichtigt.

Dieser Bericht stellt in Kürze die zu erfüllenden Standards der kommerziellen Qualität (Kapitel 3) dar. Die einzelnen Ergebnisse werden dann in strukturierter Form wiedergeben. In Kapitel 4 wird zuerst gezeigt, welche Qualität die Reaktionen der meldepflichtigen Strom-Verteilernetzbetreiber auf diverse Anfragen und Anträge der Endkund:innen aufwies. Die beiden anderen Kapitel beschäftigen sich mit der Qualität betreffend Kundeninformationen (Kapitel 5) und wie verlässlich Strom-Verteilernetzbetreiber bei der Einhaltung diverser Termine und Fristen gegenüber Endkund:innen (Kapitel 6) waren. Abschließend liefert Kapitel 7 eine Zusammenfassung und Schlussfolgerungen.

Der Bericht deckt insgesamt die Erfüllung bzw. Nichterfüllung kommerzieller Qualitätsstandards gemäß Datenmeldungen der Strom-Verteilernetzbetreiber für 56.879 Zählpunkte auf Netzebenen 1-6 und 6.772.952 Zählpunkte auf Netzebene 7 ab (Stand: 31.12.2024). Auf Netzebenen 1-6 gibt es 13.742 Einspeisezählpunkte und auf Netzebene 7 sind es 475.475 Einspeisezählpunkte. Gerade auf Netzebene 7 ist davon auszugehen, dass es

sich dabei zum größten Teil um Photovoltaik-Erzeugungsanlagen mit Überschusseinspeisung auf den Dächern von Einfamilienhäusern handelt.²

Der Vergleich mit Angaben aus den Vorjahren zeigt, dass es immer mehr Zählpunkte auf Netzebene 7 gibt (vgl. Tabelle 2). Im Jahr 2024 betrug das Wachstum der Anzahl der (gesamten) Zählpunkte 1,5%, was vorwiegend auf das starke Wachstum von 22,6% unter den Einspeisezählpunkten zurückgeht. 2024 sind somit wiederholt ca. 90.000 zusätzliche (kleine) Erzeugungsanlagen an die Verteilernetze angeschlossen worden.

Anzahl der Zählpunkte auf Netzebene 7 in Österreich				
Jahr	Zählpunkte Netzebene 7			
	Gesamt	+/- Vorjahr	Einspeisung	+/- Vorjahr
2020	6.264.689			
2021	6.323.864	0,94%		
2022	6.534.750	3,33%	254.306	
2023	6.673.956	2,13%	387.844	52,5%
2024	6.772.952	1,48%	475.475	22,6%

Tabelle 2

Quelle: E-Control

² Vgl. dazu den Jahresbericht Erhebung Netzanschluss 2025 der E-Control, erhältlich unter https://www.e-control.at/publikationen/publikationen-strom/berichte#p_p_id_com_liferay_journal_content_web_portlet_JournalContentPortlet_INSTANCE_I9lkdcBLOtZa (letzter Zugriff am 28. Mai 2025). Dort wird festgehalten, dass 60 Strom-Verteilernetzbetreiber insgesamt 470.546 Zählpunkte für PV-Anlagen melden. Der kleine Unterschied in den Zahlen geht aber

Die größten Verteilernetze wiesen noch eine sehr unterschiedliche Durchdringung von Einspeise-Zählpunkte auf Netzebene 7 auf. Ihr Anteil an allen Zählpunkten schwankte zwischen 0,8% und 14,2% unter den 15 Strom-Verteilernetzbetreibern mit mehr als 50.000 Zählpunkten, denen vorwiegend Landesenergieversorgungsunternehmen sowie die größten Stadtwerke zuzuzählen sind. Im österreichweiten Durchschnitt machen Einspeise-Zählpunkte auf Netzebene 7 bereits ca. 7,0% aller dortigen Zählpunkte aus.

Die 31 kleinsten Netzgebiete (von insgesamt 117) umfassen jeweils weniger als 1.000 Zählpunkte auf Netzebene 7 und gemeinsam kommen sie auf 11.011 Zählpunkte, das entspricht 0,2% aller Zählpunkte auf Netzebene 7 in Österreich. Unter diesen Zählpunkten finden sich 985 Einspeisezählpunkte, oder 8,9%, also mehr als im österreichweiten Durchschnitt, was nicht weiter verwundert, da es sich hierbei um ländliche Gegenden, stärker geprägt durch Einfamilienhäuser, handelte.

nicht nur auf die geringere Anzahl der Strom-Verteilernetzmeldungen im Bericht zum Netzanschluss zurück, sondern auch darauf, dass dort nicht nach Netzebenen unterschieden sowie nur PV-Anlagen Zählpunkte bei der Einspeisung berücksichtigt wurden. Im Gegensatz dazu beziehen sich die 475.475 Einspeisezählpunkte in diesem Bericht zwar auf alle 117 Verteilernetzgebiete und alle Technologien aber nur auf Stromerzeugungsanlagen auf Netzebene 7.

3 ANFORDERUNGEN AN DIENSTLEISTUNGEN GEGENÜBER ENDKUND:INNEN

Strom-Verteilernetzbetreiber sind gemäß END-VO 2012 zur Erfüllung einer Vielzahl von Qualitätsanforderungen verpflichtet, welche sie in ihren Kundenkontakten einhalten müssen. Diese lassen sich grob in drei Bereiche aufgliedern.

1) Anforderungen an die Reaktionen der Strom-Verteilernetzbetreiber auf Anfragen und Anträge

Hier werden Standards gesetzt, was die Reaktionszeiten auf Kundenanfragen zu Netzzutritt und -zugang betrifft. Diese unterscheiden sich je nach Gegebenheiten, zum Beispiel inwieweit eine Messeinrichtung bereits vorhanden ist oder nicht. Ebenso sollte auf andere Anfragen und Beschwerden innerhalb kurzer Zeit eine Bearbeitung erfolgen.

2) Kundeninformation

Kund:innen müssen über die Existenz der Verpflichtung der Einhaltung der Qualitätsstandards sowie die unternehmerischen Ergebnisse regelmäßig informiert werden. Genauso muss den Kund:innen ein einfacher Zugang zu deren verrechnungsrelevanten Daten ermöglicht werden bzw. eine rasche Übermittlung dieser Daten gewährleistet sein.

3) Termin- und Fristeinhaltung

Dies betrifft sämtliche Vereinbarungen mit den Netzbenutzer:innen, insbesondere zur Ablesung, Abschaltung, Wiederherstellung der Belieferung sowie allgemeine Termine betreffend notwendige Wartungen, Reparaturen und Instandhaltungen. Inkludiert sind hier zudem Fristen zur Rechnungslegung sowie -korrektur auf Ansuchen der Netzbenutzer:innen.

Tabelle 3 zeigt eine Übersicht der aktuell erhobenen Anforderungen an Strom-Verteilernetzbetreiber betreffend der Qualitätsstandards ihrer kommerziellen Dienstleistungen. Viele der in der END-VO 2012 etablierten Standards können in diesem Bericht dargestellt und diskutiert werden. Allerdings weist die END-VO 2012 auch Qualitätsanforderungen auf, denen hier nicht nachgegangen wird bzw. werden kann. Dies betrifft zum einen jene, deren eigene Formulierung eine quantitative Überwachung unmöglich macht. Insbesondere sind damit jene Standards gemeint, die sich auf Kriterien, wie in etwa einer „Vereinbarung einer angemessenen Frist“ oder „ehestmögliche“ oder „zeitnahe“ Reaktionen beziehen. Diese sind oftmals im Einvernehmen mit den Netzbenutzer:innen herzustellen und variieren damit von Fall zu Fall und den örtlichen Gegebenheiten und Anforderungen der Netzbenutzer:innen selbst. Mit Inkrafttreten der Novelle am 1.1.2024 sind drei weitere Standards, insbesondere zum Netzzanschluss, zum Gegenstand dieser Untersuchung geworden. Weitere Standards – insbesondere jene im Zusammenhang mit der Einführung von Smart Metern – werden durch andere Erhebungen abgedeckt.

In Summe werden in diesem Bericht insgesamt 35 Standards diskutiert, die sieben Dimensionen der kommerziellen Qualität abdecken, und zwar:

- Netzzutritt,
- Netzzugang,
- Rechnungslegung,
- Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten,
- Zählerstandermittlung,
- Termineinhaltung sowie
- Kundeninformation.

Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß END-VO 2012

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	END-VO 2012
Reaktion auf Kundenanfrage/-antrag	Netzzutritt	Vollständiger Antrag	<u>Generell:</u> Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage (NE 7) bzw. 1 Monat (NE 1-6) <u>Bei notwendigen umfangreichen technischen Erhebungen:</u> zumindest Nennung Ansprechperson und konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise	§3 Abs. 2/5
		NEU: Angebot für Netzzutritt	Nach Reaktion auf den Antrag auf Netzzutritts ist Angebot zu legen: 2 Wochen (NE 7) 4 Wochen (NE 1-6)	§ 3 Abs. 2
	Netzzugang	Vollständiger Antrag	Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage	§4 Abs. 1
		Einbau eines Zählers (und eventuell Zuweisung eines SLP)	Wenn keine Messeinrichtung und Vorlage eines Netzzugangsvertrags: Mit SLP: 3 Arbeitstage Mit LPZ: 8 Arbeitstage	§4 Abs. 5
		NEU: Erteilung der Betriebserlaubnis bei Anschluss von Stromerzeugungsanlagen	bis 20 kW (NE 7): 2 Wochen > 20 kW (NE 7): 4 Wochen NE 1-6: 2 Monate	§3 Abs. 7
		Inbetriebnahme bei Zähler und SLP	2 Arbeitstage NEU: 1 Arbeitstag (GV)	§4 Abs. 6
	Anfragen und Beschwerden	Beantwortung	<u>Generell:</u> innerhalb 5 Arbeitstage ab	§12 Abs. 2

Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß END-VO 2012

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	END-VO 2012
			Einlangen abschließend erledigen <u>Bei Unmöglichkeit:</u> Information über weitere Vorgehensweise und Ansprechperson	
Kundeninformation	Verrechnungs-relevante Daten	Verfügbarkeit	Online oder online-Kontaktformular und elektronische Übermittlung innerhalb 5 Arbeitstage	§12 Abs. 4
	Information über Standards	Übermittlung	Einmal jährlich	§12 Abs. 7
		Veröffentlichung der Ergebnisse	Auf geeignete Weise, zumindest auf der Internetpräsenz	§14 Abs. 1
Termine/Fristen	Rechnungslegung	Rechnung	<u>Generell:</u> innerhalb 6 Wochen nach Zählerstandermittlung <u>An Lieferanten:</u> innerhalb 3 Wochen nach Zählerstandermittlung	§5 Abs. 1
		Rechnungskorrektur	nach Ansuchen binnen 2 Tagen korrigiert und umgehend übermittelt	§5 Abs. 2
Termin/Fristen	Rechnungslegung	Endabrechnung nach Wechsel und Vertragsbeendigung	<u>Generell:</u> innerhalb 6 Wochen durchführen und umgehend übermitteln <u>An Versorger:</u> innerhalb 3 Wochen übermitteln	§5 Abs. 4
		Abschaltung und Wiederherstellung	Wiederherstellung nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs	Am nächste Arbeitstag nach nachgewiesener Einzahlung
		Barzahlung	Kostenlose Möglichkeit einräumen	§6 Abs. 2

Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß END-VO 2012

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	END-VO 2012
		Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug	Nicht an letzten Arbeitstagen vor Wochenenden oder gesetzlichen Feiertagen	§6 Abs. 3
	Ermittlung des Zählerstandes	Ablesung	Bei <u>notwendiger Anwesenheit</u> : rechtzeitige schriftliche Ankündigung mind. 14 Tage im Voraus Wenn <u>unangekündigt oder in Abwesenheit</u> : umgehende Information über erfolgte Ablesung	§10 Abs. 2/3
		Selbstablesung	Möglichkeit der jederzeitigen elektronischen Übermittlung des Zählerstandes	§10 Abs. 4
	Termineinhaltung	Termine mit Netzbenutzer:innen	Vereinbarung eines 2h-Fensters	§11

Tabelle 3

Quelle: E-Control

4 REAKTIONEN AUF ANFRAGEN UND ANTRÄGE DER ENDKUND:INNEN

4.1 Netzzutritt

Der Netzzutritt ist gem § 7 Abs. 1 Z 56 EIWOG 2010 definiert als die erstmalige Herstellung eines Netzanschlusses oder die Erhöhung der Anschlussleistung eines bestehenden Netzanschlusses, wobei der Netzanschluss gem § 7 Abs. 1 Z 48 EIWOG 2010 als die physische Verbindung der Anlage eines Kunden oder Erzeugers von elektrischer Energie mit dem Netzsystem definiert ist. Der Netzzutrittsvertrag ist gesetzlich (EIWOG 2010) nicht definiert doch ergibt sich, dass damit der Vertrag zwischen Netzbetreiber und Netzbutzer:in über die erstmalige Herstellung eines Netzanschlusses (=physische Verbindung der Anlage) oder die Erhöhung der Anschlussleistung eines bestehenden Netzanschlusses gemeint ist.

4.1.1 BEZUG

Für das Jahr 2024 wurden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 1.564 und auf Netzebene 7 53.812 Netzzutrittsanträge für den Bezug von Strom-Verteilernetzbetreibern registriert und gemeldet.

Auf vollständige Netzzutrittsanträge ist je nach Netzebene innerhalb von 14 Tagen auf Netzebene 7 bzw. 1 Monat auf Netzebenen 1-6 ein konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer

³ Für den Jahresbericht Erhebung Netzanschluss 2025 werden von 60 Strom-Verteilernetzbetreibern für das Jahr 2024 insgesamt 120.188 vollständige Anträge auf Netzanschluss von PV-Anlagen gemeldet, 114.600 davon auf Netzebene 7.

Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer zu übermitteln. 2 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diese Standards nicht (vgl. Tabelle 4).

Insgesamt betrachtet gingen ca. 930 Reaktionen der Strom-Verteilernetzbetreiber auf diese Anträge über die Frist der Verordnung hinaus.

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Anträge auf Netzzutritt bei Bezug durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2024

Standard: Netzzutritt Netzebenen 1-6	Anträge gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Stromnetz Graz GmbH ¹	27	2	93%
Energie Ried Gesellschaft m.b.H. ²	6	1	83%

¹ Anmerkung des Strom-Verteilernetzbetreibers: Vorübergehende Personalengpässe führten zu den Fristüberschreitungen.

² Anmerkung des Strom-Verteilernetzbetreibers: Aufgrund interner Abstimmungen wurde die Frist um einen Tag nicht erfüllt.

Tabelle 4

Quelle: E-Control

4.1.2 EINSPEISUNG

Für das Jahr 2024 wurden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 3.518 und auf Netzebene 7 87.256 Netzzutrittsanträge für die Einspeisung von den 117 Strom-Verteilernetzbetreibern registriert und gemeldet.³

Diese Zahl beinhaltet allerdings auch die Anzahl der Anträge auf Netzzugang, die im Bericht zur kommerziellen Qualität gesondert ausgewiesen werden. Zählt man zu den 87.246 Netzzutrittsanträgen für Einspeisung auf Netzebene 7 jene 30.809

Auch auf diese vollständigen Netzzutrittsanträgen ist je nach Netzebene innerhalb von 14 Tagen auf Netzebene 7 bzw. 1 Monat auf Netzebenen 1-6 ein konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer zu übermitteln. 3 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Standard nicht (vgl. Tabelle 5). Die Angaben aller Strom-Verteilernetzbetreiber weisen darauf hin, dass Bearbeitungszeiten von ca. 950 Netzzutrittsanträgen bei Einspeisung länger als rechtlich vorgesehen gedauert hatten.

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Anträge auf Netzzutritt bei Einspeisung durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2024			
Standard: Netzzutritt Netzebenen 1-6	Anträge gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungsgrad
Stromnetz Graz GmbH ¹	12	1	92%
E-Werk Altenfelden GmbH	2	2	0%
Standard: Netzzutritt Netzebene 7			
Drack Bernhard	1	1	0%

¹ Anmerkung des Strom-Verteilernetzbetreibers: technische Unklarheiten bei Großspeicherprojekt führten zur verzögerten Reaktion.

Tabelle 5

Quelle: E-Control

4.2 Angebot für Netzzutritt

Nach den (ersten) Reaktionen auf vollständige Anträge sieht die novellierte END-VO 2012 nun vor, dass Strom-Verteilernetzbetreiber nach einer weiteren Frist von zwei Wochen ein Angebot für den Netzzutritt zu übermitteln haben. Dieses Angebot hat insbesondere eine Kostenaufstellung und die Zählpunktbezeichnung zu enthalten. Bei Netzbenutzer:innen, die auf den

Anträge auf Netzzugang (bei aktivem Anschluss) auf Netzebene 7 hinzu, liefern die Meldungen aller Strom-Verteilernetzbetreiber zur kommerziellen Qualität mit 118.065 vergleichbare Zahlen auf Netzebene 7.

Netzebenen 1 bis 6 anzuschließen sind, verlängert sich diese Frist auf vier Wochen.

4.2.1 BEZUG

Für das Jahr 2024 wurden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 1.640 und auf Netzebene 7 29.354 Angebote für den Netzzutritt bei Bezug von den Strom-Verteilernetzbetreibern übermittelt.

Insgesamt erfüllten 3 Strom-Verteilernetzbetreiber diese Standards nicht, einzelne davon auf allen Netzebenen wie in Tabelle 6 ersichtlich. In 25 Fällen auf Netzebenen 1-6 und 433 Fällen auf Netzebene 7 kam es insgesamt zu Verzögerungen in ganz Österreich.

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Angebote für Netzzutritt bei Bezug durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2024			
Standard: Angebot Bezug Netzebenen 1-6	Angebote gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
wüsterstrom E-Werk GmbH ¹	9	1	89%
Energie Ried Gesellschaft m.b.H. ²	6	1	83%
Standard: Angebot Bezug Netzebene 7			
Energie Klagenfurt GmbH	158	23	85%

¹ Anmerkung des Strom-Verteilernetzbetreibers: Nach Eingang des vollständigen schriftlichen Antrags wurde vom Netzbenutzer ein Wunsch auf Antragsergänzung geäußert, der allerdings nach mehrmaligen Kontaktversuchen nicht spezifiziert werden konnte und es deshalb zu einer verzögerten Anbotslegung kam.

² Anmerkung des Strom-Verteilernetzbetreibers: Aufgrund interner Abstimmungen wurde die Frist um einen Tag nicht erfüllt.

Tabelle 6

Quelle: E-Control

4.2.2 EINSPEISUNG

Für das Jahr 2024 wurden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 2.068 und auf Netzebene 7 60.656 Angebote für den Netzzutritt bei Einspeisung von den Strom-Verteilernetzbetreibern übermittelt. 2 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diese Standards nicht im erforderlichen Ausmaß (vgl. Tabelle 7). In 60 Fällen auf Netzebenen 1-6 und 1.315 Fällen auf Netzebene 7 verzögerte sich gemäß Meldungen aller Strom-Verteilernetzbetreiber die Übermittlung eines solchen Angebots für Netzzutritte bei Einspeisung.

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Angebote für Netzzutritt bei Einspeisung durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2024			
Standard: Angebot Einspeisung Netzebenen 1-6	Angebote gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
E-Werk Altenfelden GmbH	2	2	0%
Standard: Angebot Einspeisung Netzebene 7			
Energie Klagenfurt GmbH	801	46	94%

Tabelle 7

Quelle: E-Control

4.3 Erteilung der Betriebserlaubnis

Bei Anschluss von Stromerzeugungsanlagen ist innerhalb von bestimmten Fristen nach Einlangen der Fertigstellungsmeldung der neuen Erzeugungsanlage von Strom-Verteilernetzbetreibern die Betriebserlaubnis zu erteilen. Bei Stromerzeugungsanlagen auf Netzebene 7 mit Engpassleistungen von bis zu 20kW beträgt die Frist 2 Wochen, für größere Anlagen 4 Wochen. Für Stromerzeugungsanlagen auf Netzebenen 1-6 beträgt die Frist 8 Wochen.

Auf Netzebenen 1-6 wurden insgesamt 9.235 Mal eine Betriebserlaubnis erteilt gemäß den Meldungen der Strom-Verteilernetzbetreiber. Für Stromerzeugungsanlagen bis 20 kW Engpassleistung erteilten die Strom-Verteilernetzbetreiber insgesamt 89.003 Mal die Betriebserlaubnis, für größere Anlagen 8.381 Mal. Während es auf den höheren Netzebenen in nur

46 Fällen zu Verzögerungen bei der Erteilung der Betriebserlaubnis kam, mussten mehr als 2.200 Netzbenutzer:innen auf Netzebene 7 länger auf eine solche warten, als in der Verordnung vorgesehen ist.

Tabelle 8 zeigt jene Strom-Verteilernetzbetreiber, die diese Anforderungen an deren kommerzielle Qualität nicht im geforderten Ausmaß erfüllen konnten. Nur bei Anlagen <20 kW auf Netzebene 7 wurden die Anforderungen von allen Strom-Verteilernetzbetreibern erfüllt.

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Erteilung der Betriebserlaubnis durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2024			
Standard: Betriebserlaubnis Netzebenen 1-6	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
TINETZ-Tiroler Netze GmbH ¹	144	8	94%
Energie Ried Gesellschaft m.b.H. ²	4	1	75%
Standard: Betriebserlaubnis >20kW Netzebene 7			
Energie Ried Gesellschaft m.b.H. ²	22	2	91%

¹ Anmerkung des Strom-Verteilernetzbetreibers: In allen Fällen erfolgte bei zeitlicher Verzögerung eine telefonische Information über die weitere Vorgehensweise.

² Anmerkung des Strom-Verteilernetzbetreibers: Personalwechsel führten in wenigen Fällen zu längeren Bearbeitungszeiten.

Tabelle 8

Quelle: E-Control

4.4 Netzzugang

Netzzugang ist gem § 7 Abs. 1 Z 53 EIWOG 2010 als Nutzung eines Netzsystems definiert, während der Netzzugangsvertrag die individuelle Vereinbarung zwischen dem Netzzugangsberechtigten und einem Netzbetreiber, der den Netzanschluss, also die physische Verbindung der Anlage eines Kunden oder Erzeugers von elektrischer Energie mit dem Netzsystem (vgl. § 7 Abs. 1 Z 48 EIWOG 2010) und die Inanspruchnahme des Netzes regelt (vgl. § 7 Abs. 1 Z 55 EIWOG 2010).

4.4.1 BEZUG

Für das Jahr 2024 wurden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 7.420 Netzzugangsanträge für den Bezug von den Strom-Verteilernetzbetreibern registriert und gemeldet. Davon entfielen 5.605 Netzzugangsanträge auf aktive Anschlüsse, 500 auf inaktive Anschlüsse und 1.315 Netzzugangsanträge auf Neuanschlüsse. Auf Netzebene 7 wurden insgesamt 761.434 Netzzugangsanträge für den Bezug von Strom, und davon 555.040 bei aktivem, 92.102 bei inaktivem und 114.292 bei Neuanschluss von den Strom-Verteilernetzbetreibern gemeldet.

Die END-VO 2012 sieht vor, dass Strom-Verteilernetzbetreiber den Netzbenutzer:innen auf vollständige Anträge auf Netzzugang (§4 Abs. 1 END-VO 2012) innerhalb angemessener, 14 Tage nicht überschreitender Frist ab Einlangen mit einem konkreten Vorschlag betreffend die weitere Vorgehensweise – insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer der Herstellung des Netzzugangs – zu antworten haben. Ein Antrag auf Netzzugang ist als vollständig zu betrachten, wenn die in § 4 Abs. 2 END-VO 2012 aufgelisteten Mindestangaben vorliegen. Darunter fällt vor allem auch die Fertigstellungsmeldung eines konzessionierten Befugten im Falle von maßgeblichen Änderungen der Anlage.

Auf Netzzugangsanträge bei aktiven Anschlüssen, wie es etwa im Zuge eines Netzbenutzer:innenwechsels (Neuanmeldung) zustande kommt, bedarf es keiner expliziten Reaktion des Strom-Verteilernetzbetreibers, da auch kein technischer Eingriff am Zählpunkt stattfindet. Alle Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllte diesen Standard.

Falls ein Einbau eines Zählers notwendig ist, ist auf ein solches Begehrt bei einem inaktiven Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags je nach Zählertyp vom Strom-Verteilernetzbetreiber innerhalb von drei Arbeitstagen im

Falle eines Standardlastprofils oder acht Arbeitstagen im Falle eines Lastprofilzählers ein entsprechendes Messgerät einzubauen. Diese Standards wurde von allen Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllt.

Wenn ein Zähler allerdings bereits vorhanden ist, muss dieser innerhalb von zwei Arbeitstagen nach Eingang des Antrags aktiviert, das heißt in Betrieb genommen, werden. Seit der Novelle der Verordnung gilt, dass sich diese Frist auf einen Arbeitstag verkürzt, sollten sich die Kund:innen auf die Grundversorgung berufen. Diesen Standard erfüllten alle Strom-Verteilernetzbetreiber in allgemeinen Fällen. Ebenso erfüllten bei den in diesem Zusammenhang gemeldeten 527 Berufungen auf Grundversorgung alle Strom-Verteilernetzbetreiber den geforderten Standard der zeitnahen Inbetriebnahme, wobei es österreichweit in nur 5 Fällen zu Verzögerungen kam.

4.4.2 EINSPEISUNG

Für das Jahr 2024 wurden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 3.287 Netzzugangsanträge für die Einspeisung von den Strom-Verteilernetzbetreibern registriert und gemeldet. Davon entfielen 1.403 Netzzugangsanträge auf aktive Anschlüsse, 99 auf inaktive Anschlüsse und 1.785 Netzzugangsanträge auf Neuanschlüsse. Auf Netzebene 7 wurden insgesamt 102.897 Netzzugangsanträge für die Einspeisung von Strom, und davon 30.809 bei aktivem⁴, 7.700 bei inaktivem und 64.388 bei Neuanschluss von den Strom-Verteilernetzbetreibern gemeldet.

Auch diesbezüglich sieht die END-VO 2012 vor, dass Strom-Verteilernetzbetreiber den Netzbenutzer:innen auf vollständige Anträge auf Netzzugang (§4 Abs. 1 END-VO 2012) innerhalb angemessener, 14 Tage nicht überschreitender Frist ab Einlangen mit einem konkreten Vorschlag betreffend die weitere Vorgehensweise – insbesondere unter Angabe einer

⁴ Siehe Fußnote 3 zur Verknüpfung mit den Ergebnissen des Jahresberichts Erhebung Netzanschluss 2025 der E-Control.

Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer der Herstellung des Netzzugangs – zu antworten haben. Auch hier wiederum liegt ein vollständiger Antrag aus rechtlicher Sicht bei maßgeblicher Änderung der Anlage nur dann vor, wenn der konzessionierte Befugte die Fertigstellungsmeldung vorgelegt hat (vgl. §4 Abs. 2 Z 5 END-VO 2012). Nur ein Strom-Verteilernetzbetreiber konnten diese Anforderung nicht erfüllen. Drack Bernhard erfüllte die vorgesehene Frist in 1 von 2 Fällen nicht (Erfüllungsgrad 50%).

4.5 Anfragen und Beschwerden

Netzbetreiber müssen die Einbringung von Anfragen und Beschwerden schriftlich und telefonisch ermöglichen und haben dazu eine Kundenhotline zu den allgemeinen Geschäftszeiten einzurichten. Die Beantwortung von Anfragen und Beschwerden muss abschließend innerhalb von fünf Arbeitstagen erfolgen, es sei denn, das Kundenanliegen ist kompliziert und aufwendig. In solch einem Fall ist allerdings ebenso innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Ansprechperson zu nennen und Informationen über die weitere Vorgehensweise zu übermitteln. Tabelle 9 zeigt, dass drei Strom-Verteilernetzbetreiber diese Anforderung nicht im geforderten Ausmaß erfüllten.

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Anfragen und Beschwerden durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2024

Standard: Reaktion auf Anfragen und Beschwerden	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Licht- und Kraftvertrieb Hollenstein/Ybbs	9	1	89%
E-Werk Altenfelden GmbH	8	2	75%
Elektrizitätswerk Müritzsteg	2	1	50%

Tabelle 9

Quelle: E-Control

Im Jahr 2024 kam es zu mehr als 2,2 Millionen Anfragen und Beschwerden an Strom-Verteilernetzbetreiber. Davon wurden 20.594 Anfragen und Beschwerden nicht innerhalb der geforderten Frist von fünf Arbeitstagen beantwortet. Gesamtheitlich betrachtet heißt das, dass rund 1% aller Anfragen und Beschwerden nicht rechtzeitig beantwortet wurden. Alle großen Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diese Anforderungen der END-VO 2012 an die Reaktionszeiten auf Anfragen und Beschwerden im Jahr 2024, wobei aber nicht festgestellt werden konnte, inwieweit diese Reaktionen tatsächlich – also insbesondere auch aus Sicht der Netzbewerber:innen – eine abschließende Beantwortung beinhalteten.

5 KUND:INNENINFORMATION

Strom-Verteilernetzbetreiber stellten auf elektronischem Weg (Website, online Kontaktformular) weitgehend sicher, dass Kund:innen verrechnungsrelevante Daten anfordern können und dass einem solchen Anliegen innerhalb von fünf Arbeitstagen Folge geleistet wird.

5.1 Verrechnungsrelevante Daten

8 von 117 Strom-Verteilernetzbetreiber (7%) stellten allerdings verrechnungsrelevante Daten weder online zur Verfügung, noch haben sie ein Kontaktformular auf der eigenen Internetpräsenz. Damit ist dies eine Anforderung, die österreichweit betrachtet den geforderten Erfüllungsgrad von 95% nicht erreicht. Diese waren:

- Drack Bernhard
- Elektrizitätsgenossenschaft Laintal eGen
- EVU der Marktgemeinde Niklasdorf
- EVU Gerald Mathe e.U.
- E-Werk Sarmingstein Ing. H. Engelmann & Co KG
- Ing. Peter Böhm, Inhaber der nicht prot. Fa. "E-Werk Piwetz"
- Klausbauer Wasser Kraft GesmbH. & Co KG
- Plövner Schmiede Betriebs GmbH

In einzelnen Fällen, z.B. bei E-Werk Sarmingstein Ing. H. Engelmann & Co KG, wurde keinerlei Bedarf von Seiten der Netzbewerber:innen aufgrund persönlichen Kontakts in solchen Fällen als Begründung angegeben. Von EVU

der Marktgemeinde Niklasdorf wurde mitgeteilt, dass die Internetpräsenz noch in Arbeit sei.

Zu verspäteten Übermittlungen von verrechnungsrelevanten Daten kam es lediglich bei E-Werk Gösting Stromversorgungs GmbH in 64 von 1.018 Fällen (Erfüllungsgrad 94%), eine knappe Nichterfüllung des Standards, die laut Netzbetreiber im Zusammenhang mit kundenseitigen Störquellen zu sehen ist, welche die Datenübermittlung negativ beeinträchtigen und eine Vor-Ort-Auslesung der Smart Meter erforderlich machen.

Österreichweit kam es bei 1.617 von 234.797 Anforderungen dieser Daten zu verspäteter Übermittlung.

5.2 Informationen über kommerzielle Qualität

Mehrere Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten die Anforderung, ihre Kund:innen über die Standards der END-VO 2012 zu informieren nicht. 4 von 117 Unternehmen gaben an, solche Information für ihre Kund:innen weder allgemein noch als Anlage zur Jahresrechnung, Kundenzeitschrift, sonstigem Informationsmaterial oder auf der Homepage zur Verfügung zu stellen, und zwar:

- Drack Bernhard
- Gertraud Schafner GmbH
- Klausbauer Wasser Kraft GesmbH & Co KG
- Plövner Schmiede Betriebs GmbH

Betreffend die Veröffentlichung der Kennzahlen verwiesen 114 Strom-Verteilernetzbetreiber auf Web-Adressen ihrer Homepage. In einzelnen wenigen Fällen existierte keine eigene Homepage, was insbesondere dann wenig überrascht, wenn nur eine sehr geringe Anzahl von Kund:innen im Netzgebiet ansässig ist. Die betroffenen 3 Strom-Verteilernetzbetreiber mit nur sehr wenigen Zählpunkten im Netzgebiet sind:

- Klausbauer Wasser Kraft GesmbH. & Co KG
- Plöwner Schmiede Betriebs GmbH
- Elektrogenossenschaft Weerberg, registrierte Genossenschaft mit beschränkter Haftung

6 TERMIN- UND FRISTEINHALTUNG

6.1 Rechnungen

Strom-Verteilernetzbetreiber müssen gemäß § 5 Abs. 1 END-VO 2012 Rechnungen innerhalb von sechs Wochen an Netzbenutzer:innen legen, und innerhalb von drei Wochen an Strom-Lieferanten, wenn der Strom-Lieferant für die gemeinsame Verrechnung von Energie, Netz sowie Steuern und Abgaben aufgrund einer Vereinbarung zuständig ist und die gemeinsame Rechnung an die Kund:innen legt.

Im Jahr 2024 erfüllten Strom-Verteilernetzbetreiber weitgehend diese Anforderung betreffend allgemeine Rechnungslegungsfristen. Rechnungen an Lieferanten wurden in 169.561 der 8.492.187 Fällen (Erfüllungsgrad 98%) nicht firstgerecht gelegt. Jeder einzelne Strom-Verteilernetzbetreiber erreichte auch den geforderten Erfüllungsgrad von 95% bei der Legung dieser Rechnungen.

Bei Rechnungen an Netzbenutzer:innen, davon gab es insgesamt 1.462.318 im Jahr 2024, kam es in 15.247 Fällen (Erfüllungsgrad 99%) zu Verzögerungen. Hierbei kam es eben so wenig zu einer Nichterfüllung durch einzelne Strom-Verteilernetzbetreiber.

Bei der fristgerechten Legung von Endabrechnungen nach einem Lieferantenwechsel oder nach Beendigung des Vertragsverhältnisses, welche binnen sechs Wochen an Netzbenutzer:innen und binnen drei Wochen an integriert abrechnende Lieferanten übermittelt werden müssen, kam es zu Nichterfüllungen bei jenen 3 in Tabelle 10 aufgelisteten Strom-

Verteilernetzbetreibern, wobei allerdings die Anzahl der betroffenen Endkund:innen sehr gering blieb.

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Endabrechnungen durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2024			
Standard: Endabrechnungen nach Wechsel an Lieferanten	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungsgrad
E-Werk Stubenberg eGen	31	4	87%
AAE Wasserkraft GmbH ¹	4	1	75%
Standard: Endabrechnungen nach Vertragsbeendigung an Lieferanten			
E-Werk Sigl GmbH & Co KG	11	1	91%
E-Werk Stubenberg eGen	19	5	74%

¹ Anmerkung des Netzbetreibers: Aufgrund eines falschen Wechseldatums und der Erkenntnis davon erst nach 7 Wochen musste eine Rechnung storniert und um 1 Tag korrigiert werden.

Tabelle 10

Quelle: E-Control

Ein weiterer Standard betrifft die rasche Erledigung von Kund:innenansuchen um Rechnungskorrektur. Den diesbezüglichen Standard – nämlich innerhalb von zwei Arbeitstagen auf solche Ansuchen zu reagieren und eine korrigierte Rechnung zu übermitteln – konnten alle 117 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllen.

6.2 Ermittlung der Zählerstände

Falls für eine Ablesung eines Messgeräts die Anwesenheit der Netzbenutzer:innen erforderlich ist, etwa weil sich der Zähler in deren nicht frei

zugänglichen Räumlichkeiten befindet, muss die Ablesung mindestens 14 Tage im Voraus angekündigt werden und ein 2-Stunden Fenster mit den Kund:innen vereinbart werden. Dabei ist auf Terminwünsche der Kund:innen einzugehen. Bei mehr als 293.000 solcher Terminankündigungen mit 2h-Stunden Fenster kam es österreichweit zu nur ca. 300 Nichteinhaltungen.

Allerdings erfüllten individuell betrachtet dennoch 113 Strom-Verteilernetzbetreiber diesen Standard. Bei einzelnen Strom-Verteilernetzbetreibern, insbesondere Vorarlberger Energienetze GmbH angemerkt, erfolgten aber aus organisatorischen Gründen solche Terminvereinbarungen bzw. Aufforderungen zur Selbstablesung erstmalig erst beim Nichtantreffen der Kund:innen im unangekündigten Ableseprozess selbst.

4 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diese Vorgaben hingegen zu weniger als 95%. In 3 Fällen wird die geforderte kommerzielle Qualität allerdings nur knapp nicht erreicht wie aus Tabelle 11 ersichtlich wird.

Kommerzielle Qualität Strom: Nichteinführung von Standards betreffend Ablesung mittels 2h-Fensters durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2024

Standard: 2h-Fenster bei Ablesung	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Licht- und Kraftvertrieb Hollenstein/Ybbs	39	2	94,9%
E-Werk Stadler GmbH	270	14	94,8%
Stromnetz Graz GmbH ¹	2.990	182	94%
Stadtwerke Wörgl GmbH ²	300	100	67%

¹ Anmerkung des Netzbetreibers: Die Aussendung der Ankündigungsschreiben zur Ablesung im Oktober verzögerten sich aufgrund Verzögerungen in der Druckerei.

² Anmerkung des Netzbetreibers: Oftmals wurden Zählerdaten für das Clearing benötigt, bei denen die Kunden telefonisch kurzfristig informiert wurden für eine Ablesung, da entsprechende Datenkonzentratoren für Smart Meter kurzfristig ausgefallen waren.

Tabelle 11

Quelle: E-Control

4 weitere Strom-Verteilernetzbetreiber gewährten keine elektronische Möglichkeit zur Datenübermittlung bei der Selbstablesung – und erklären dies teilweise damit, dass aufgrund der abgeschlossenen Smart Meter-Ausrollung die Selbstablesung als obsolet zu betrachten sei (z.B. Bad Gleichenberger Energie GmbH) bzw. nur für Kontrollzwecke fallweise eingesetzt würde (Energieversorgungs GmbH). Diese Strom-Verteilernetzbetreiber waren:

- Anton Kittel Mühle Plaika GmbH
- Bad Gleichenberger Energie GmbH
- Energieversorgungs GmbH
- Klausbauer Wasser Kraft GesmbH. & Co KG

6.3 Abschaltungen und Wiederherstellungen

Die Möglichkeit zur Barzahlung wurde von 113 von 117 Strom-Verteilernetzbetreiber eingeräumt. Keine Barzahlungsmöglichkeit boten laut

eigenen Angaben Elektrizitätsgenossenschaft Laintal eGen, Elektrizitätswerk Winkler GmbH, EVU Gerald Mathe e.U. und Plövnner Schmiede Betriebs GmbH.

Alle Strom-Verteilernetzbetreiber hielten sich an die gesetzliche Vorgabe, keine Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten in Folge von Zahlungsverzug an letzten Werktagen vor Wochenenden und Feiertagen durchzuführen. Laut deren Angaben kam es zu keiner einzigen Nichterfüllung der zeitlichen Beschränkungen bei insgesamt 17.559 Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung im Berichtsjahr 2024.

Eine Wiederherstellung der Belieferung nach einer Abschaltung hat spätestens am nächsten Werktag nach nachgewiesener Forderungsbegleichung zu erfolgen. Alle Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten auch diesen Standard.

6.4 Termineinhaltungen

Sofern für eine Wartung, Reparatur aber auch – wie bereits erwähnt – eine Ablesung die Anwesenheit der Netzbenutzer:innen erforderlich ist, muss ein zweistündiges Zeitfenster mit den Kund:innen vereinbart und dementsprechend auch eingehalten werden. 116 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diese Anforderung. Nur Energieversorgungs GmbH konnte mit 94% diesen Standard knapp nicht erfüllen, da 3 von 55 Termine nicht eingehalten wurden.

7 ZUSAMMENFASSUNG UND SCHLUSSFOLGERUNGEN

Die Anforderungen an die kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Österreich im Jahr 2024 können insgesamt betrachtet als weitgehend erfüllt betrachtet werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigen diese gerade eben auch, dass Endkund:innen die geforderten Qualitätsstandards bei ihren Strom-Netzbetreibern auch vorfanden (vgl. auch Abbildung 1).

Die meisten nichterfüllten Anforderungen finden sich im Bereich des Netzzutritts wieder. Dennoch zeigt sich dort, dass die Anzahl der betroffenen Kund:innen trotz Nichterfüllungen gering blieb, da es oftmals nur sehr wenige Anträge auf Netzzutritt in den betroffenen Strom-Verteilernetzgebieten gab. Die Untersuchung der aufgrund der Novelle der END-VO 2012 im Jahr 2024 eingeführten Standards zeigte, dass in diesen Bereichen bereits zahlreiche Schritte unternommen wurden, um die neuen Anforderungen an die kommerzielle Qualität zu erfüllen. Trotzdem weisen die Ergebnisse dieser Untersuchung darauf hin, dass betreffend die Angebotslegung für Netzzutritt und die Erteilung der Betriebserlaubnis von Strom-Erzeugungsanlagen noch Verbesserungsbedarf an der kommerziellen Qualität bei einzelnen Strom-Verteilernetzbetreiber besteht.

Während grundsätzlich festgehalten werden muss, dass Qualitätsstandards für alle Strom-Verteilernetzbetreiber im gleichen Ausmaß gelten und jede Kundin bzw. jeder Kunde den Anspruch auf dieselbe kommerzielle Qualität erheben darf, stellt die Überwachung der Einhaltung der kommerziellen Qualität in (sehr) kleinen Netzgebieten eine größere Herausforderung dar. Einige der Standards zielen tendenziell auf gewünschte unternehmerische Praktiken von mittleren und größeren Strom-Verteilernetzbetreibern ab, die unternehmerisch andere Gegebenheiten und Möglichkeiten vorfinden. Gleichzeitig stellen bei (sehr)

kleinen Strom-Verteilernetzbetreibern, z.B. jenen mit weniger als 1.000 Zählpunkten, einige wenige Fälle von Nichterfüllungen bereits die kommerzielle Qualität in Frage. Dadurch ist in diesen Fällen die Aussagekraft der hier angewandten Methode und Betrachtungsweise der kommerziellen Qualität insofern etwas eingeschränkt, weil sich so kommerzielle Qualität basierend auf statistischen Überlegungen aufgrund geringer Fallzahlen nicht mehr ausreichend betrachten lässt. Schlussendlich sprechen Skalen- und Lerneffekte im kommerziellen Kontakt zu den Netzbutzer:innen wohl auch dafür, dass Strom-Verteilernetzbetreiber mit wachsender Größe „weniger gefordert“ sind, die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen – wie durch die Auswertung der Nichterfüllungen in Abhängigkeit der Unternehmensgröße zumindest ansatzweise gezeigt werden konnte.

Darüber hinaus wird von Seiten der Regulierungsbehörde bereits an der Abbildung kommerzieller Qualitätskriterien der voranschreitenden Digitalisierung im Stromnetz gearbeitet. Hierbei treten vor allem Aspekte der Datenübermittlung an Netzbutzer:innen bzw. berechnigte Dritte in den Vordergrund. Dabei wird es auch um die Qualität der erfassten Energiewerte selbst gehen, die sich in etwa in der Notwendigkeit von Ersatzwertebildung für nicht übermittelte Messwerte niederschlagen könnte, oder auch an die Dauer, innerhalb welcher Daten an Dritte übermittelt werden.