

BERICHT ZUR KOMMERZIELLEN QUALITÄT
DER STROM-VERTEILERNETZBETREIBER 2018

UNSERE ENERGIE SCHAFFT PROZESS- TRANSPARENZ.



Bericht zur Kommerziellen Qualität der Strom – Verteilernetzbetreiber

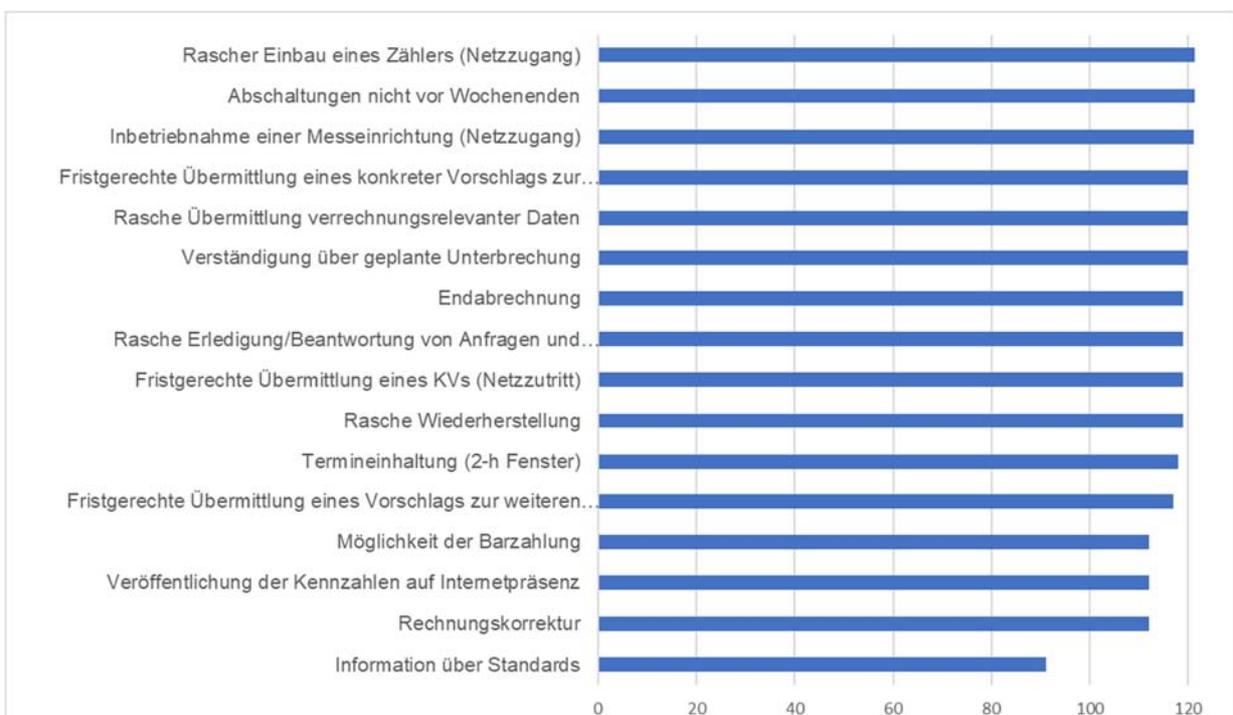
Inhalt

1. Übersicht	2
2. Einleitung und rechtlicher Hintergrund	4
3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber EndkundInnen	5
4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der EndkundInnen	8
Netzzutritt	8
Netzzugang	9
Anfragen und Beschwerden	10
5. Kundeninformation	10
Vorankündigung von geplanten Versorgungsunterbrechungen	10
Verrechnungsrelevante Daten	11
Information über Kommerzielle Qualität	11
6. Termin- und Fristeneinhaltung	13
Rechnungen	13
Abschaltungen und Wiederherstellungen	13
Termineinhaltungen	14
7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen	14
Anhang	15

1. Übersicht

Im Rahmen dieser Analyse werden insgesamt 16 Anforderungen an Verteilernetzbetreiber gemäß der NetzdienstleistungsVO Strom diskutiert. Datenmeldungen gingen von allen 122 Verteilernetzbetreibern ein. Insgesamt bestehen somit 1952 „Unternehmensstandards“ von denen 89 oder ca. 5%, mehr oder weniger verletzt werden. Eine Verletzung liegt vor, falls ein Netzbetreiber in weniger als 95% der Fälle die geforderte Qualität einhält. Wie Abbildung 1 zeigt werden lediglich 2 Standards von allen Verteilernetzbetreibern erfüllt, nämlich der rasche Einbau eines Zählers in Folge eines Antrags auf Netzzugang sowie keine Abschaltungen wegen Zahlungsverzugs vor Wochenenden und Feiertagen. Weitere 10 Standards werden von bis zu 5 Unternehmen verletzt. Ein Standard, nämlich das Kriterium der Kundeninformation betreffend die Existenz der hier besprochenen Qualitätsstandards, wird von 31 Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt.

Abbildung 1 Erfüllung von kommerziellen Qualitätsstandards durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2018

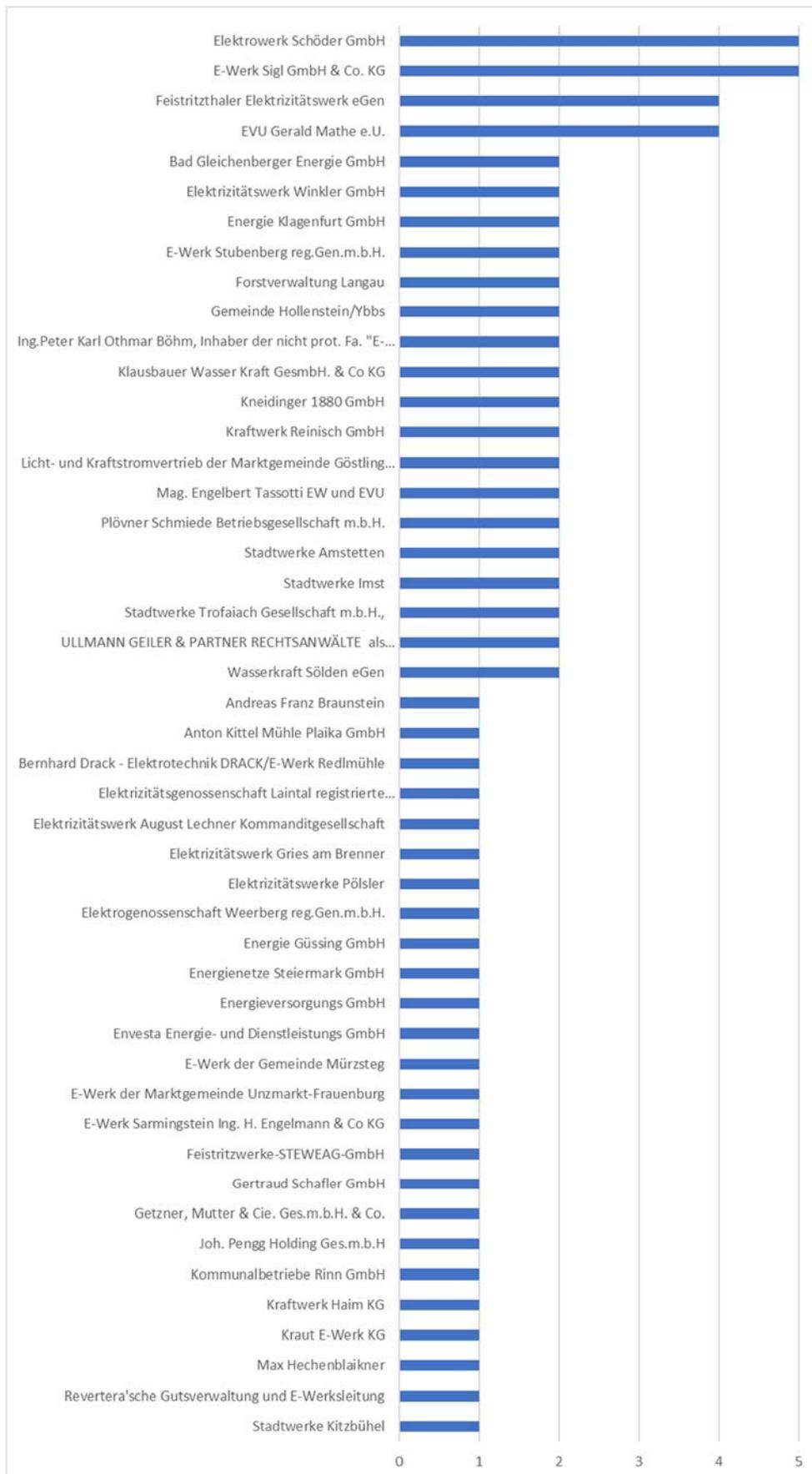


Quelle: E-Control Auswertungen. Stand 30.10.2019.

Von 122 Verteilernetzbetreiber erfüllen 74 sämtliche Standards, 48 verletzen zumindest einen der 16 Standard: 27 Unternehmen verletzen einen Standard, 17 Verteilernetzbetreiber verletzen zwei Standards. Vier Unternehmen verletzen mehr als zwei, wobei die höchste Zahl der verletzten Standards fünf beträgt.

Wie Abbildung 2 zeigt finden sich unter denjenigen Verteilernetzbetreibern mit Verletzungen von Standards vor allem Kleinst- und Kleinverteilernetzbetreiber und Stadtwerke von kleineren und mittelgroßen Städten. Von größeren Stadtwerken bzw. Landesenergieversorgern finden sich darunter die Energie Klagenfurt GmbH (mit zwei Verletzungen von Standards) sowie die Energienetze Steiermark GmbH (eine Verletzung). Alle anderen großen Verteilernetzbetreiber verletzen hingegen keinen einzigen Standard. Diese Unternehmen, und weitere ohne Verletzung eines Standards, scheinen in Abbildung 2 dementsprechend nicht auf.

Abbildung 2 Anzahl der nicht-erfüllten kommerziellen Qualitätsstandards der Strom-Verteilernetzbetreiber 2018



Quelle: E-Control Auswertungen. Stand: 29.10.2019.

Um Verletzungen besser beurteilen zu können, werden diese grob in drei Kategorien unterschieden. Verletzungen werden als *gravierend* angesehen, wenn Standards einen Erfüllungsgrad von weniger als 70% aufweisen und/oder Notwendigkeiten nicht zur Verfügung stehen. Insbesondere fehlende Möglichkeiten der Barzahlung (10 Verletzungen), Versäumnisse in der Veröffentlichung der Kennzahlen (10 Verletzungen) und Versäumnisse in der Information betreffend die Qualitätsstandards selbst (31 Verletzungen) sowie und machen insgesamt bereits 51 gravierende Verletzungen von Standards aus. Acht weitere gravierende Verletzungen bestehen dann in einem Erfüllungsgrad bis zu 69,9%. 14 Verletzungen werden als *deutlich* bezeichnet, falls sie eine Zielerreichung von 70 bis 90% aufweisen. Weitere 17 Verletzungen sind als *gering* einzustufen, da Verteilernetzbetreiber hier bereits in mehr als 90% der Fälle die geforderte Qualität erreichen.

Eine frühere Fassung dieses Berichts wurde Anfang Oktober 2019 jenen Verteilernetzbetreibern zur Stellungnahme übermittelt, die gemäß dieser Fassung zumindest einen der geforderten Qualitätsstandards verletzt haben (dies waren insgesamt 69 Verteilernetzbetreiber). Die Regulierungsbehörde erhielt bis zur finalen Berichterstellung von insgesamt 49 Verteilernetzbetreibern eine Rückmeldung. Aus den eingegangenen Stellungnahmen lässt sich ableiten, dass viele Verteilernetzbetreiber sich zum Teil auf ein irrtümliches Verständnis der Abfrage der relevanten Daten beriefen und hielten fest, dass es zu einer fehlerhaften Meldung nicht aber mangelnde Qualität gekommen sei. Solche Fehl- bzw. Missverständnisse wurden in der vorliegenden Fassung berücksichtigt und dementsprechend korrigiert. In anderen Fällen wurden Informationen, insbesondere über die Art und Ort von zu veröffentlichenden Informationen an EndkundInnen, nachgereicht. Dies wurde ebenfalls in dieser Version des Berichts eingearbeitet. Schlussendlich beinhalteten die Antwortschreiben der Verteilernetzbetreiber auch Verpflichtungszusagen, in den folgenden Jahren die geforderten Standards einzuhalten. Die Regulierungsbehörde wird in den kommenden Jahren die Einhaltung der Standards der kommerziellen Qualität weiterhin gründlich untersuchen und Verletzungen derselben nachgehen.

2. Einleitung und rechtlicher Hintergrund

§ 19 Abs 1 Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2010 (EIWOG 2010) normiert, dass die Regulierungsbehörde Standards für Netzbetreiber 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. Netzbetreiber 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 Verordnung über die Qualität der Netzdienstleistungen (NetzdienstleistungsVO Strom) 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 31.3.2019 sind somit alle Daten für das Jahr 2018 zu melden. Dies erfolgt über das Internetportal auf der Homepage der Regulierungsbehörde, wobei auch Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme bestehen, um offene Fragen zu klären. Von 122 Stromverteilernetzbetreibern mussten 26 Unternehmen, das sind 21% aller meldepflichtigen Verteilernetzbetreiber, per E-Mail gemahnt werden, ihrer Meldepflicht nachzukommen. Von diesen 26 Strom-Verteilernetzbetreibern mussten 2 Unternehmen nach Ablauf der eingeräumten Mahnfrist schriftlich aufgefordert werden, ihrer Meldepflicht nachzukommen.

Gemäß § 13 NetzdienstleistungsVO Strom 2012 i.d.F. 2013 (in der Folge END-VO) gelten die festgelegten Standards als erfüllt, wenn sie in 95% oder mehr der entsprechenden Fälle eingehalten werden. Dieser Bericht stellt in Kürze die zu erfüllenden Standards der sogenannten kommerziellen

Qualität (Kapitel 3) dar. Die einzelnen Ergebnisse werden dann in strukturierter Form wiedergeben, und zwar wird zuerst in Kapitel 4 gezeigt, welche Qualität die Reaktionen der meldepflichtigen Netzbetreiber auf diverse Anfragen und Anträge der EndkundInnen aufweist. Die beiden anderen Kapitel beschäftigen sich mit der Qualität betreffend Kundeninformationen (Kapitel 5) und wie verlässlich Netzbetreiber bei der Einhaltung diverser Termine und Fristen gegenüber EndkundInnen (Kapitel 6) sind. Abschließend liefern die Kapitel 7 und **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** eine Zusammenfassung und Schlussfolgerungen.

3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber EndkundInnen

Netzbetreiber sind gemäß END-VO zu 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 Netzbetreiber auf Anfragen und Anträge*

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

2) *Kundeninformation*

Kunden müssen über die Existenz der Verpflichtung der Einhaltung der Qualitätsstandards sowie die unternehmerischen Ergebnisse regelmäßig informiert werden. Genauso muss den Kunden ein einfacher Zugang zu deren verrechnungsrelevante Daten ermöglicht werden bzw. eine rasche Übermittlung dieser Daten gewährleistet sein. Gerade bei geplanten Unterbrechungen sind NetzbenutzerInnen im Vorhinein zu informieren, um sich auf die Unterbrechung einstellen zu können.

3) *Termin- und Fristeinhaltung*

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

Tabelle 1 zeigt eine Übersicht der aktuell existierenden Anforderungen an Netzbetreiber betreffend die Qualitätsstandards ihrer (kommerziellen) Dienstleistungen. Viele der in der END-VO etablierten Standards können in diesem Bericht dargestellt und diskutiert werden. Allerdings weist die END-VO 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 Netzbenutzern herzustellen und variieren damit von Fall zu Fall und den örtlichen Gegebenheiten und Anforderungen der Netzbenutzer selbst. Andere Standards – insbesondere jene im Zusammenhang mit der Einführung von Smart Metern – sind ihrer Zeit voraus und werden noch nicht systematisch abgefragt. Bis zum jetzigen Zeitpunkt sind auch jene Standards betreffend die Ermittlung des Zählerstandes, also insbesondere die Möglichkeiten der Selbstablesung gemäß §§10 Abs 4 und 12 Abs 6 END-VO sowie diesbezügliche Vorabinformationspflichten durch den Netzbetreiber vor einer geplanten Ablesung nicht erhoben worden. In Summe können daher in diesem Bericht 16 Standards und deren Erfüllung bzw. Nicht-Erfüllung durch 122 Verteilernetzbetreiber diskutiert werden.

Tabelle 1 Übersicht über Qualitätsstandards gemäß END-VO

Anmerkungen:

✓ ... Anforderung wird in diesem Bericht quantitativ diskutiert.

✗ ... Anforderung wird in diesem Bericht nicht behandelt.

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	Norm	
Reaktion auf Kundenanfrage/-antrag	Netzzutritt	Anfrage Netzzutrittsentgelt	<u>Generell</u> : Schriftlicher Kostenvoranschlag 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 1/5	✓
		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	✓
		Durchführung Netzzutritt	Vereinbarung angemessener und verbindlicher Frist <u>Bei Abwesenheit</u> : umgehende schriftliche Information <u>Bei erforderlicher Anwesenheit</u> : Vereinbarung 2h-Zeitfenster	§3 Abs 6	✗
	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 SPL)	Wenn keine Messeinrichtung und Vorlage eines Netzzugangsvertrags: - Mit SPL: 3 Arbeitstage - Mit LPZ: 8 Arbeitstage	§4 Abs 5	✓
		Inbetriebnahme bei Zähler und SPL	2 Arbeitstage	§4 Abs 6	✓
	Zähler	Schnittstelle Smart Meter	Gewährung Zugriff innerhalb 5 Arbeitstage	§10 Abs 5	✗

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	Norm	
			Kostenlose Zurverfügungstellung genauer Spezifikationen innerhalb 5 Arbeitstage	§10 Abs 6	X
	Anfragen und Beschwerden	Einbringung	Schriftliche und telefonische Einbringung ermöglichen Kundenhotline zu allgemeinen Geschäftszeiten	§12 Abs 1	X
		Beantwortung	<u>Generell</u> : innerhalb 5 Arbeitstage ab Einlangen abschließend erledigen <u>Bei Unmöglichkeit</u> : Information über weitere Vorgehensweise und Ansprechperson	§12 Abs 2	✓
Kundeninformation	Verrechnungsrelevante Daten	Verfügbarkeit	Online oder online-Kontaktformular und elektronische Übermittlung innerhalb 5 Arbeitstage	§12 Abs 4	✓
	Zählerstand	Selbstablesung	Information über Möglichkeit bei Änderungen des Energiepreises/Netzentgelte	§12 Abs 6 (§ 10 Abs 4)	X
	Information über Standards	Übermittlung	Einmal jährlich	§12 Abs 7	✓
		Veröffentlichung der Ergebnisse	Auf geeignete Weise, zumindest auf der Internetpräsenz	§14 Abs 1	✓
	Smart Meter	Einbau	Schriftliche und zeitnahe Information	§12 Abs 8	X
	Versorgungsunterbrechungen	Geplant	<u>Generell</u> : Vorabinformation (auch über Dauer) bei geplanten Unterbrechungen mind. 5 Tage vorher <u>Bei Einvernehmen</u> : kürzere Frist möglich	§7 Abs 1	✓
Ungeplant			Ehestmögliche Information über Dauer	§7 Abs 2	X
Termine/Fristen	Rechnungslegung	Rechnung	<u>Generell</u> : innerhalb 6 Wochen nach Zählerstandermittlung <u>An Lieferanten</u> : innerhalb 3 Wochen nach Zählerstandermittlung	§5 Abs 1	X
		Rechnungskorrektur	nach Ansuchen binnen 2 Tagen korrigiert und umgehend übermittelt	§5 Abs 2	✓
		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	§6 Abs 1	✓

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

4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der EndkundInnen

Netzzutritt

Auf eine entsprechende Anfrage eines Endkunden zu Netzzutritt müssen Netzbetreiber innerhalb von 14 Tagen generell mit einer Übermittlung eines Kostenvoranschlags reagieren (Netzebene 7). Dieser Verpflichtung kommen 119 Verteilernetzbetreiber gemäß ihren Meldungen im Jahr 2018 nach. Drei Unternehmen verletzen diesen Standard, weil sie KundInnen auf Netzebene 7 nicht rechtzeitig antworten (vgl. Tabelle 2). Wie die Absolutwerte in Tabelle 2 allerdings zeigen, beruhen die meisten dieser Verletzungen auf eine Nichteinhaltung bei einer generell geringen Gesamtzahl solcher Anfragen.

Tabelle 2 Verletzung fristgerechter Übermittlung eines Kostenvoranschlags nach Anfrage betreffend Netzzutritt 2018

Verteilernetzbetreiber	Erfüllungsgrad (%)	Absolutwerte
Stadtwerke Kufstein Gesellschaft m.b.H	90	5/51
Feistritzthaler Elektrizitätswerk eGen	89	3/27
Elektrowerk Schöder GmbH	78	2/9

Anmerkung: der Farbton reflektiert den Grad der Verletzung (gering (90%+), deutlich (70-90%) und gravierend (<70%)). Absolutwerte zeigen die Anzahl der Verfehlungen an der Gesamtanzahl von Fällen.

Quelle: E-Control. Stand: 29.10.2019.

Auf vollständige Netzzutrittsanträge ist ein konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer innerhalb 14 Tage zu übermitteln. Fünf Verteilernetzbetreiber erfüllen diesen Standard nicht wie aus Tabelle 3 ersichtlich wird. Auch hier wiederum zeigt die Betrachtung der Absolutwerte, dass die Verletzungen des Standards zumeist auf eine sehr geringe Gesamtzahl zurückzuführen ist und in Summe betrachtet eine sehr geringe Anzahl von Netzbenutzerinnen und Netzbenutzern betroffen sind.

Tabelle 3 Verletzung fristgerechte Vorschläge zur weiteren Vorgehensweise auf Netzzutrittsantrag 2018

Verteilernetzbetreiber	Erfüllungsgrad (%)	Absolutwerte
Kommunalbetriebe Rinn GmbH	92	1/13
Feistritzwerke-STEWEAG-GmbH	89	34/305
Feistritzthaler Elektrizitätswerk eGen	87	3/23
Elektrowerk Schöder GmbH	86	2/14
Kneidinger 1880 GmbH	40	3/5

Anmerkung: der Farbton reflektiert den Grad der Verletzung (gering (90%+), deutlich (70-90%) und gravierend (<70%)). Absolutwerte zeigen die Anzahl der Verfehlungen an der Gesamtanzahl von Fällen.

Quelle: E-Control. Stand: 29.10.2019.

Netzzugang

Auf (erstmalig und neue) Netzzugangsanträge müssen Netzbetreiber ebenso mit einem konkreten Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb von 14 Tagen reagieren. Im Falle eines bereits hergestellten (aber aktuell inaktiven) Anschlusses müssen Netzbetreiber innerhalb von 2 Arbeitstagen reagieren. Auf Netzzugangsanträge bei aktiven Anschlüssen, wie es etwa im Zuge eines Versorgerwechsels oder bei Netzbenutzerwechsels zustande kommt, bedarf es keiner expliziten Reaktion des Netzbetreibers, da auch kein technischer Eingriff am Zählpunkt stattfindet. Dieses Kriterium wird von 120 Netzbetreibern erfüllt während zwei es nicht erfüllen (vgl. Tabelle 4).

Tabelle 4 Verletzung fristgerechter Vorschläge zur weiteren Vorgehensweise auf Netzzugangsanträge 2018

Verteilernetzbetreiber	Erfüllungsgrad (%)	Absolutwerte
Feistritzthaler Elektrizitätswerk eGen	94,7	1/19
Elektrowerk Schöder GmbH	93	1/14

Anmerkung: der Farbton reflektiert den Grad der Verletzung (gering (90%+), deutlich (70-90%) und gravierend (<70%)). Absolutwerte zeigen die Anzahl der Verfehlungen an der Gesamtanzahl von Fällen.

Quelle: E-Control. Stand: 29.10.2019.

Falls ein Einbau eines Zählers notwendig ist, ist auf ein solches Begehrt bei einem inaktiven Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags je nach Zählertyp vom Netzbetreiber innerhalb von drei Arbeitstagen im Falle eines Standardlastprofils oder acht Arbeitstagen im Falle eines Lastprofilzählers ein entsprechendes Messgerät einzubauen. Dieser Standard wird von allen Netzbetreibern erfüllt.

Falls ein Zähler allerdings bereits vorhanden ist, muss, wie oben schon kurz erwähnt, dieser innerhalb von zwei Arbeitstagen nach Eingang des Antrags aktiviert, das heißt in Betrieb genommen werden. Diesen Standard erfüllen 121 Netzbetreiber. Einzig die E-Werk Sigl GmbH & Co KG erfüllt diese Anforderung nur zu 79%. Drei von 14 Zählern werden dort zu spät in Betrieb genommen.

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 Kundenbegehrt 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. 119 von 122 Verteilernetzbetreiber erfüllen dieses Kriterium zu 95% oder noch mehr. Für jene drei Unternehmen, die das Kriterium knapp nicht erfüllen, zeigt Tabelle 5 die Details – nur bei Energie Klagenfurt GmbH kommt auch eine größere Anzahl von KundInnen nicht zu raschen Antworten auf ihre Anfragen bzw. Beschwerden.

Tabelle 5 Verletzung rasche Erledigung/Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden 2018

Verteilernetzbetreiber	Erfüllungsgrad (%)	Absolutwerte
Energie Klagenfurt GmbH	94	2.764/50.250
E-Werk Sigl GmbH & Co. KG	94	5/89
E-Werk Stubenberg reg.Gen.m.b.H.	91	3/34

Anmerkung: der Farbton reflektiert den Grad der Verletzung (gering (90%+), deutlich (70-90%) und gravierend (<70%)). Absolutwerte zeigen die Anzahl der Verfehlungen an der Gesamtanzahl von Fällen.

Quelle: E-Control. Stand: 29.10.2019.

5. Kundeninformation

Vorankündigung von geplanten Versorgungsunterbrechungen

Betreffend die frühzeitige Ankündigung von geplanten Versorgungsunterbrechungen erfüllen 119 Strom-Verteilernetzbetreiber ihre Pflicht, EndkundInnen mindestens fünf Tage im Voraus darüber zu informieren bzw. kurzfristiger, falls das Einvernehmen mit dem Kunden hergestellt werden kann. Drei Verteiler-Netzbetreiber tun dies aber in mehr als 5% der Fälle zu spät wie Tabelle 6 zeigt.

Tabelle 6 Verletzung rechtzeitiger Ankündigung einer geplanten Versorgungsunterbrechung 2018

Verteilernetzbetreiber	Erfüllungsgrad (%)	Absolutwerte
Feistritzthaler Elektrizitätswerk eGen	83	2/12
Licht- und Kraftstromvertrieb der Marktgemeinde Göstling an der Ybbs	70	3/10

Anmerkung: der Farbton reflektiert den Grad der Verletzung (gering (90%+), deutlich (70-90%) und gravierend (<70%)). Absolutwerte zeigen die Anzahl der Verfehlungen an der Gesamtanzahl von Fällen.

Quelle: E-Control. Stand: 30.10.2019.

Verrechnungsrelevante Daten

Netzbetreiber stellen auf elektronischem Weg (Website, online Kontaktformular) weitgehend sicher, dass Kundinnen und Kunden verrechnungsrelevante Daten anfordern können und dass einem solchen Begehren innerhalb von fünf Arbeitstagen Folge geleistet wird. Nur zwei Netzbetreiber übermitteln so angeforderte verrechnungsrelevante Daten zu spät (vgl. Tabelle 7).

Tabelle 7 Verletzung fristgerechte Übermittlung verrechnungsrelevanter Daten 2018

Verteilernetzbetreiber	Erfüllungsgrad (%)	Absolutwerte
E-Werk Sigl GmbH & Co. KG	93	3/42
Stadtwerke Amstetten	84	4/25

Anmerkung: der Farbton reflektiert den Grad der Verletzung (gering (90%+), deutlich (70-90%) und gravierend (<70%)). Absolutwerte zeigen die Anzahl der Verfehlungen an der Gesamtanzahl von Fällen.

Quelle: E-Control. Stand: 30.10.2019.

Information über Kommerzielle Qualität

Am schlechtesten gehen Strom-Verteilernetzbetreiber mit der Anforderung um, ihre Kundinnen und Kunden über die Standards der END-VO zu informieren. Lediglich 91 von 122 Verteilernetzbetreiber erfüllen diesen Standard, während 31 Unternehmen angeben, solche Information für ihre Kundinnen und Kunden weder allgemein noch als Anlage zur Jahresrechnung, Kundenzeitschrift, sonstigem Informationsmaterial oder auf der Homepage zur Verfügung zu stellen. Die säumigen Unternehmen sind:

Andreas Franz Braunstein	Gemeinde Hollenstein/Ybbs
Anton Kittel Mühle Plaika GmbH	Gertraud Schafler GmbH
Bad Gleichenberger Energie GmbH	Getzner, Mutter & Cie. Ges.m.b.H. & Co.
E-Werk der Gemeinde Mürzsteg	Ing. Peter Karl Othmar Böhm, Inhaber der nicht prot. Fa. "E-Werk Piwetz"
E-Werk der Marktgemeinde Unzmarkt-Frauenburg	Joh. Pengg Holding Ges.m.b.H
E-Werk Sarmingstein Ing. H. Engelmann & Co KG	Klausbauer Wasser Kraft GesmbH. & Co KG
E-Werk Sigl GmbH & Co. KG	Kraftwerk Reinisch GmbH
E-Werk Stubenberg reg. Gen.m.b.H.	Kraut E-Werk KG
Elektrizitätsgenossenschaft Laintal registrierte Genossenschaft mit beschränkter Haftung	Licht- und Kraftstromvertrieb der Marktgemeinde Göstling an der Ybbs
Elektrizitätswerk August Lechner Kommanditgesellschaft	Mag. Engelbert Tassotti EW und EVU
Elektrizitätswerk Winkler GmbH	Max Hechenblaikner
Elektrizitätswerke Pölsler	Plövner Schmiede Betriebsgesellschaft m.b.H.
Elektrowerk Schöder GmbH	Stadtwerke Imst
Envesta Energie- und Dienstleistungs GmbH	ULLMANN GEILER & PARTNER RECHTSANWÄLTE als Masseverwalter der Gottfried Wolf GmbH zH RA Dr. Michael
EVU Gerald Mathe e.U.	Wasserkraft Sölden eGen
Forstverwaltung Langau	

Quelle: E-Control. Stand: 29.10.2019.

Betreffend die Veröffentlichung der Kennzahlen verweisen 112 Verteilernetzbetreiber auf Web-Adressen ihrer Homepage. In einigen Fällen wird aber, entgegen dem Abfragewortlaut der E-Control,

die Startseite des Unternehmens angegeben und nicht die einschlägige Website, auf welcher die Kennzahlen zur END-VO (direkt) gefunden werden sollten. Ob nun tatsächlich eine Veröffentlichung der Kennzahlen durch die Unternehmen stattfindet, könnte nur durch eine zusätzliche und zeitaufwendige Suche auf der angegebenen Webseite festgestellt werden.¹ Nur die Web-Links der hier angeführten 41 Verteilernetzbetreiber führen auch *direkt* zu den veröffentlichten Kennzahlen was einer unzweifelhaften Erfüllung dieses Standards entspricht (aufgesucht am 29.10.2019):

- Alfenzwerke Elektrizitätserzeugung GmbH;
- E-Werk Ebner GesmbH;
- E-Werk Stadler;
- Elektrizitätswerk d Stadtgemeinde Kindberg
- Elektrizitätswerk Fernitz Ing Franz Purkarthofer GmbH & Co KG;
- Elektrizitätswerk Gries am Brenner;
- Elektrizitätswerk Kematen;
- Elektrizitätswerk Perg GmbH;
- Elektrizitätswerke Bad Radkersburg GmbH;
- Elektrizitätswerke Frastanz GmbH;
- Elektrizitätswerke Reutte AG;
- Energienetze Steiermark GmbH;
- Energieversorgung Kleinwalsertal Ges.m.b.H.;
- EVU der Marktgemeinde Eibiswald
- EWA Energie- und Wirtschaftsbetriebe der Gemeinde St. Anton GmbH;
- Feistritzwerke-STEWEAG-GmbH;
- Gemeinde Schattwald;
- Heinrich Polsterer GmbH u. Co KG;
- Innsbrucker Kommunalbetriebe AG;
- Kneidinger 1880 GmbH;
- K.u.F. Drack Gesellschaft m.b.H. & Co. KG;
- Kommunalbetriebe Hopfgarten Ges.m.b.H.;
- Kraftwerk Glatzing-Rüstorf reg.Gen.m.b.H.;
- Kraftwerk Haim KG;
- Lichtgenossenschaft Neukirchen eGen;
- LINZ NETZ GmbH;
- Montafonerbahn AG;
- Murauer Stadtwerke GmbH;
- Netz Burgenland GmbH;
- Stadtwerke Feldkirch;
- Stadtwerke Fürstenfeld Gesellschaft m.b.H.;
- Stadtwerke Judenburg AG;
- Stadtwerke Kapfenberg GmbH;
- Stadtwerke Köflach GmbH;
- Stadtwerke Kufstein Gesellschaft m.b.H.;
- Stadtwerke Trofaiach Gesellschaft m.b.H.;
- Stromnetz Graz GmbH & Co KG;
- TINETZ-Tiroler Netze GmbH;
- Vorarlberger Energienetze GmbH;
- Wels Strom GmbH;
- Wiener Netze GmbH

¹ Viele aber nicht alle Verteilernetzbetreiber veröffentlichen die geforderten Kennzahlen tatsächlich auf ihren Websites. In einigen Fällen ist aber ein erheblicher Suchaufwand notwendig, um diese Kennzahlen zu finden. Einige Unternehmenswebsites zeigen sehr direkt auf, wo welche Dokumente zu finden sind. Bei wiederum anderen Unternehmen lieferte die Suche kein Ergebnis, was allerdings noch immer nicht bedeuten muss, dass der Inhalt überhaupt nicht verfügbar wäre.

6. Termin- und Fristeneinhaltung

Rechnungen

Bei der fristgerechten Legung von Rechnungen und Endabrechnungen nach einem Lieferantenwechsel oder nach Beendigung des Vertragsverhältnisses, welche binnen sechs Wochen an Netzbenutzer und binnen drei Wochen an integriert abrechnende Lieferant übermittelt werden müssen, kommt es zu geringen Verletzungen bei drei Unternehmen (vgl. Tabelle 8). Weniger als 5.000 Kundinnen und Kunden erhalten somit ihre Endabrechnungen nach der gesetzlich vorgesehenen 6-Wochen Frist.

Tabelle 8 Verletzung bei fristgerechter Legung der Endabrechnung nach Lieferantenwechsel oder Vertragsbeendigung 2018

Verteilernetzbetreiber	Erfüllungsgrad (%)	Absolutwerte
Energie Klagenfurt GmbH	94,7	685/13.010
Energienetze Steiermark GmbH	94	4.287/68.175
EVU Gerald Mathe e.U.	91	1/11

Anmerkung: der Farbton reflektiert den Grad der Verletzung (gering (90%+), deutlich (70-90%) und gravierend (<70%)). Absolutwerte zeigen die Anzahl der Verfehlungen an der Gesamtanzahl von Fällen.
Quelle: E-Control. Stand: 30.10.2019.

Da derzeit in der Erhebung der fristgerechten Legung von (Jahres)Rechnungen sowie der Unterscheidung des Rechnungsempfängers (Netzbenutzer oder Lieferant) nicht weiter nachgegangen wird, können diesbezügliche Details hier nicht dargestellt werden. Was allerdings noch dargestellt werden kann, ist die Einhaltung des geforderten Standards betreffend die rasche Erledigung von Kundenansuchen um Rechnungskorrektur. Den diesbezüglichen Standard – nämlich innerhalb von zwei Arbeitstagen auf solche Ansuchen zu reagieren und eine korrigierte Rechnung zu übermitteln – verletzen 10 Verteilernetzbetreiber (siehe Tabelle 9).

Tabelle 9 Verletzung fristgerechter Übermittlung korrigierter Rechnungen auf Ansuchen 2018

Verteilernetzbetreiber	Erfüllungsgrad (%)	Absolutwerte
Stadtwerke Trofaiach Gesellschaft m.b.H.,	94,8	8/154
Bad Gleichenberger Energie GmbH	89	2/18
Elektrowerk Schöder GmbH	82	6/34
EVU Gerald Mathe e.U.	75	3/12
E-Werk Sigl GmbH & Co. KG	74	37/142
Energieversorgungs GmbH	67	2/6
Ing.Peter Karl Othmar Böhm, Inhaber der nicht prot. Fa. "E-Werk Piwetz"	50	1/2
Revertera'sche Gutsverwaltung und E-Werksleitung	50	1/2
Stadtwerke Amstetten	44	211/380
Elektrogenossenschaft Weerberg reg.Gen.m.b.H.	40	3/5

Anmerkung: der Farbton reflektiert den Grad der Verletzung (gering (90%+), deutlich (70-90%) und gravierend (<70%)). Absolutwerte zeigen die Anzahl der Verfehlungen an der Gesamtanzahl von Fällen.
Quelle: E-Control. Stand: 30.10.2019.

Abschaltungen und Wiederherstellungen

Die Möglichkeit zur Barzahlung wird von 112 Strom-Verteilernetzbetreiber eingeräumt. Die folgenden Netzbetreiber bieten laut eigenen Angaben allerdings keine Möglichkeit zur Barzahlung:

- Elektrizitätswerk Gries am Brenner
- Elektrizitätswerk Winkler GmbH
- Energie Güssing GmbH
- EVU Gerald Mathe e.U.
- Kneidinger Immo GmbH

- Kraftwerk Reinish GmbH
- Mag. Engelbert Tassotti EW und EVU
- Plöwner Schmiede Betriebsgesellschaft m.b.H.
- ULLMANN GEILER & PARTNER RECHTSANWÄLTE als Masseverwalter der Gottfried Wolf GmbH zH RA Dr. Michael
- Wasserkraft Sölden eGen.

Alle Netzbetreiber halten sich an die gesetzliche Vorgabe, keine Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug an letzten Werktagen vor Wochenenden und Feiertagen durchzuführen, obwohl es laut deren Angaben zu insgesamt 18.977 Abschaltungen wegen Zahlungsverzugs kommt.

Eine Wiederherstellung der Belieferung nach einer Abschaltung hat spätestens am nächsten Werktag nach nachgewiesener Forderungsbegleichung zu erfolgen. Drei Strom-Verteilernetzbetreiber verstoßen gegen diese Anforderung in unterschiedlichem Ausmaß (vgl. Tabelle 10).

Tabelle 10 Verletzung rascher Wiederherstellung der Belieferung nach Abschaltung wegen Zahlungsverzugs 2018

Verteilernetzbetreiber	Erfüllungsgrad (%)	Absolutwerte
Kraftwerk Haim KG	93	2/28
Stadtwerke Imst	88	9/73
Stadtwerke Kitzbühel	53	13/34

Anmerkung: der Farbton reflektiert den Grad der Verletzung (gering (90%+), deutlich (70-90%) und gravierend (<70%)). Absolutwerte zeigen die Anzahl der Verfehlungen an der Gesamtanzahl von Fällen.

Quelle: E-Control. Stand: 30.10.2019.

Termineinhaltungen

Sofern für eine Wartung, Reparatur aber auch – wie bereits erwähnt – eine Ablesung die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist, muss ein 2-stündiges Zeitfenster mit dem Kunden vereinbart und dementsprechend auch eingehalten werden. Vier Verteilernetzbetreiber geben an, dieses Qualitätskriterium nicht zu mindestens 95% erfüllt zu haben (vgl. Tabelle 11). Allerdings kann aufgrund der Datenmeldungen der Schluss gezogen werden, dass viele Netzbetreiber Termine für Ablesungen der Messgeräte in dieser Meldung nicht vollständig berücksichtigen, da die Gesamtzahl der genannten Termine bei „nur“ ca. 1,4 Millionen liegt aber die Anzahl der abzulesenden Zählpunkte deutlich darüber liegt.

Tabelle 11 Verletzung der Vereinbarung und Einhaltung eines 2-Stunden Zeitfensters bei Terminen mit notwendiger Anwesenheit des Netzbenutzers 2018

Verteilernetzbetreiber	Erfüllungsgrad (%)	Absolutwerte
Gemeinde Hollenstein/Ybbs	91	2/23
Stadtwerke Trofaiach Gesellschaft m.b.H.,	90	135/1419
Bernhard Drack - Elektrotechnik DRACK/E-Werk Redlmühle	88	7/56
Forstverwaltung Langau	86	20/140

Anmerkung: der Farbton reflektiert den Grad der Verletzung (gering (90%+), deutlich (70-90%) und gravierend (<70%)). Absolutwerte zeigen die Anzahl der Verfehlungen an der Gesamtanzahl von Fällen.

Quelle: E-Control. Stand: 30.10.2019.

7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Österreich kann insgesamt betrachtet als sehr gut beurteilt werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigen diese gerade eben auch, dass Endkunden und Endkundinnen hohe Qualitätsstandards bei ihren Strom-Netzbetreibern vorfinden (vgl. Abbildung 2).

In einzelnen Fällen musste im Rahmen der Datenerhebung und -analyse allerdings weiter untersucht und verbessert werden, insbesondere dann, wenn es sich um einen Verteilernetzbetreiber mit einer

größeren Anzahl von Endkunden und Endkundinnen handelt (Stadtwerke und große Verteilernetzbetreiber). Gerade dadurch stellt die Nachverfolgung der Verletzungen bei den betroffenen Unternehmen ein wesentliches Kriterium zur Erhöhung der kommerziellen Qualität in Österreich dar.

Während grundsätzlich festgehalten werden muss, dass Qualitätsstandards für alle Unternehmen im gleichen Ausmaß gelten und jede Kundin bzw. Kunde den Anspruch auf dieselbe kommerzielle Qualität erheben darf, stellen sehr kleine Netzgebiete die Überwachung der Einhaltung der kommerziellen Qualität vor eine große Herausforderung. Einige der Standards nehmen sich tendenziell gewünschte unternehmerische Praktiken von mittleren und größeren Betrieben zum Vorbild. Gleichzeitig stellen Verletzungen in einigen wenigen Fällen bereits die kommerzielle Qualität jener Netzbetreiber in Frage, die über eine geringe Anzahl solcher Ereignisse insgesamt berichten (zum Beispiel bei Fristverletzungen im Falle einer sehr geringen Anzahl von Anträgen oder Beschwerden). Hier ist die Aussagekraft über kommerzielle Qualität insofern eingeschränkt, weil sich diese nicht mehr basierend auf statistischen Überlegungen nachweisen lässt.

Eine letzte Einschränkung des durchgehend sehr guten Ergebnisses liegt in den nach wie vor vorhandenen Interpretationsspielräumen und z.T. unterschiedlichen Praktiken der Netzbetreiber, was die Erfassung der zugrundeliegenden Ereignisse anbelangt. Als Beispiel könnte hier genannt werden, dass ein Netzbetreiber beim Versorgerwechsel keinen neuen Netzzugangsantrag festhält, da der Kunde einen solchen nicht explizit stellt. Oder dass trotz klarer Anweisung viele Terminvereinbarungen zur Ablesung der Messgeräte nicht ebenso systematisch erfasst werden, wie Vereinbarungen betreffend Reparaturen oder Wartungsarbeiten.

Anhang

Verteilernetzbetreiber sind verpflichtet bis zum 31.3. des Folgejahres die Kennzahlen gemäß §14 END-VO für das vergangene Kalenderjahr an die E-Control zu übermitteln. Dies geschieht unter Verwendung des Service Portals der E-Control und der Applikation kommQ Strom.

Die Applikation kommQ Strom wird den Verteilernetzbetreibern gegen Ende Februar 2019 zur Eingabe ihrer Kennzahlen für das Jahr 2018 zugänglich gemacht. Zu diesem Zeitpunkt erging ein elektronisches Aufforderungsschreiben. Nach Ablauf der Meldefrist erging ein Erinnerungsschreiben an jene Verteilernetzbetreiber, welche nicht (vollständig) bis zum 31.3. ihr Kennzahlen eingereicht hatten. Im Fall weiterer Säumnis ergingen erste und zweite Mahnungen. Im Fall anhaltender Weigerung wurde ein Verfahren eröffnet. Im Jahr 2018 erfüllten 120 Verteilernetzbetreiber ihre Meldepflicht bevor ein solches Verfahren eingeleitet werden musste. Die beiden säumigen Verteilernetzbetreiber übermittelten schlussendlich ihre Kennzahlen im Juli 2019.

Die gemeldeten Kennzahlen wurden vor Berichterstellung auf Vollständigkeit und Plausibilität geprüft. In vielen Fällen wurden in Rücksprache mit den Verteilernetzbetreiber mehrdeutige Datenmeldungen geprüft und gegebenenfalls durch die Verteilernetzbetreiber korrigiert.

Jene Verteilernetzbetreiber, die laut einer früheren Fassung dieses Berichts einen oder mehrere der untersuchten Standards verletzen, insgesamt 69 Verteilernetzbetreiber, wurden Anfang Oktober 2019 im Rahmen von Verfahren und Emails aufgefordert, zu diesen Verletzungen Stellung zu nehmen. 49 Verteilernetzbetreiber gaben in weiterer Folge Stellungnahmen ab, 20 Schreiben der Regulierungsbehörde blieben bis zur finalen Berichterstellung Mitte November 2019 unbeantwortet. Die Reaktionen auf die festgestellten Verletzungen lassen sich grob in 3 Kategorien einteilen: 1) Missverständnisse betreffend die Erhebung – dabei handelt es sich um mangelnde Qualität der Meldung aber nicht der kommerziellen Qualität; 2) Nachreichung ursprünglich verlangter

Informationen – dabei ging es vorrangig um die Identifikation von zu veröffentlichenden Informationen für Endverbraucher sowie dem Ort, wo diese aufzufinden sind (z.B. Link auf einer Homepage); und 3) Verpflichtungszusagen, die Standards der END-VO Strom in den folgenden Jahren einzuhalten und Beschreibungen, der dazu geplanten bzw. bereits laufenden betrieblichen Qualitätssicherungsmaßnahmen.

Durch diese Qualitätssicherungsmaßnahme konnte die Regulierungsbehörde noch einen zusätzlichen Beitrag zur Bewertung der kommerziellen Qualität Strom in Österreich im Jahr 2018 liefern. Aufgrund der angesprochenen Vorgehensweise wurden noch ursprünglich fälschlich gemeldete 35 Verletzungen von Standards korrigiert. Die eingeholten Verpflichtungszusagen stellen zusätzliche Verbesserungen der kommerziellen Qualität Strom in Aussicht, welche in den folgenden Jahren ebenso wieder durch die Regulierungsbehörde überwacht werden.