

Leitfaden

Erhebung zur kommerziellen Qualität in Strom bzw. Gas

Stand: Februar 2021

Dieser Leitfaden beschreibt die wesentlichen Grundsätze der Erhebung zur kommerziellen Qualität (Netzdienstleistungsqualität) in Strom und Gas. Die Dimensionen der Erhebungsinhalte werden kurz beschrieben. Mehrdeutigkeiten und Fehlerquellen in der Vergangenheit werden aufgezeigt und weitergehend erläutert, um für eindeutige Meldeanforderungen zu sorgen. Auf Neuerungen wird verwiesen.

Wesentliche Änderungen ab Erhebungen für das Erhebungsjahr 2020:

Inhaltliche Änderungen

- Weitgehende Angleichung der Erhebungsinhalte bei Strom und Gas aufgrund sehr ähnlich lautender rechtlicher Grundlagen
- Zur besseren Orientierung beinhaltet das Erhebungsformular nun Verweise auf konkrete Rechtsstellen der Verordnungen sowie Hinweise auf das geforderte Qualitätskriterium (z.B. Dauer von Fristen)
- Die Erhebung erfasst durchgehend die absolute Gesamtanzahl von Fällen bzw. die absolute Anzahl an Fällen, wo die entsprechende Anforderung nicht erfüllt worden ist.
- Ziel: Reduktion des Erhebungsaufwands, insbesondere betreffend die Dimensionen Netzzutritt und Netzzugang sowie die Untergliederungen nach Verbrauchertypen.

Grundsätzliches zur Erhebung:

- Neues Erhebungstool zur Erfassung der Kennzahlen zur Netzdienstleistungsqualität
- Ein Export Ihrer Eingaben in Excel Format ist auf allen Seiten des Eingabeformulars möglich. Es wird stets die gesamte Eingabe exportiert – nicht einzelne Seiten.
- **Bitte kontrollieren Sie VOR dem Absenden/Einreichen Ihre Eingaben auf Richtigkeit!**
- **Das Erhebungsformular enthält Pflichtfelder, gekennzeichnet mit „*“.**
- **Auf allen Seiten sowie vor der Kontrollseite sind Warnungen zu fehlenden Angaben eingebaut.**
- **„Leermeldungen“ sind über die Eingabe von „0“ und einer entsprechenden Anmerkung in den dafür vorgesehenen Feldern möglich.**
- Über das Dashboard ist Ihnen nach Einreichen jederzeit der Zugriff auf Ihre Angaben in PDF und EXCEL Format möglich.
- **Nach Verarbeitung Ihrer Meldung erhalten Sie automatisch eine amtssignierte Bestätigung des Eingangs Ihrer Meldung in der Applikation.**
- **Bei Fragen wenden Sie sich bitte an die E-Control!**

Inhalt

Rechtsgrundlagen der Erhebung:	2
Dimensionen der Erhebung	2
Erläuterungen zu zentralen Erhebungsinhalten.....	5
Allgemeines	7
Abkürzungen	7

Rechtsgrundlagen der Erhebung:

- §19 EIWOG 2010 bzw. Netzdienstleistungsverordnung Strom 2012 (END-VO 2012)
- §30 GWG 2011 bzw. Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung 2012

Dimensionen der Erhebung

Diese Darstellung gibt nur die wesentlichen Inhalte der Erhebung zur kommerziellen Qualität gemäß der Struktur der Abfrage wieder. Die Details zu den erhobenen Kennzahlen sowie der Einhaltung der geforderten Standards sind dem Erhebungsformular zu entnehmen.

- **Anzahl der Zählpunkte**
 - o Die Erhebung umfasst die Anzahl der Zählpunkte nach Netzebenen
 - o Netzebenen 1-6 (Strom) werden zusammengefasst betrachtet
- **Netzzutritt**
 - o Es werden weiterhin die zentralen Qualitätskriterien zum Antrag auf Netzzutritt erhoben
 - Anzahl der eingehenden vollständigen Anträge auf Netzzutritt
 - Dabei handelt es sich um vollständige Anträge, die entweder bereits vollständig eingegangen sind bzw. auf Nachfrage des Netzbetreibers vervollständigt wurden und damit in die weitere Bearbeitung gehen können.
 - Anzahl der (nicht-)fristgerechten Reaktionen auf diese vollständigen Anträge
 - Auf eingegangene vollständige Anträge auf Netzzutritt haben Netzbetreiber mit einem konkreten Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise zu reagieren.
 - *Im Idealfall wird jeder vollständige Antrag auf Netzzutritt fristgerecht bearbeitet und die Antwort bzw. Reaktion des Netzbetreibers darauf innerhalb der vorgesehenen Frist als konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise an den Antragsteller retourniert.*

- Vorgelagerte Schritte z.B. kundenseitige Anfragen sowie das Ausstellen von Kostenvoranschlägen entfallen in zukünftigen Erhebungen!

- **Netzzugang**
 - Es werden weiterhin zentrale Qualitätskriterien zum Antrag auf Netzzugang erhoben
 - Anzahl der eingehenden vollständigen Anträge auf Netzzugang nach Art des Anschlusses
 - Dabei handelt es sich um vollständige Anträge, die entweder bereits vollständig eingegangen sind bzw. auf Nachfrage des Netzbetreibers vervollständigt wurden und damit in die weitere Bearbeitung gehen können.
 - *Zur Definition der Arten des Anschlusses siehe Erläuterungen!*
 - Anzahl der (nicht-)fristgerechten Reaktionen auf diese vollständigen Anträge
 - *Im Idealfall wird jeder Antrag auf Netzzugang fristgerecht bearbeitet und die Antwort des Netzbetreibers darauf innerhalb der vorgesehenen Frist an den Antragsteller retourniert.*
 - Anzahl der Zählereinbauten
 - Anzahl der Inbetriebnahmen inaktiver Messeinrichtungen
 - Die Unterscheidungen nach Lastprofiltypen (Strom) bzw. Verbrauchertypen (Gas) entfallen in zukünftigen Erhebungen!

- **Netzrechnungen/Rechnungslegung**
 - Es werden weiterhin mehrere Qualitätskriterien zur Rechnungslegung erhoben
 - Anzahl der gelegten Rechnungen
 - Anzahl der gelegten Endabrechnungen
 - *Zum Unterschied zwischen Rechnungen und Endabrechnungen siehe Erläuterungen!*
 - Anzahl der Ansuchen um Rechnungskorrektur
 - Anzahl der durchgeführten Rechnungskorrekturen
 - *Die getrennte Erfassung von Ansuchen um Rechnungskorrektur und durchgeführten Rechnungskorrekturen ermöglicht weitergehende Einsichten in die Qualität der Rechnungslegung. Gleichzeitig kann damit auch die Anzahl von nicht durchgeführten Rechnungskorrekturen (z.B. unbegründet, oder abgelehnt) erfasst werden.*

- **Abschaltungen und Wiederherstellung**
 - Es werden weiterhin zentrale Qualitätskriterien zu Abschaltungen und Wiederherstellung erhoben
 - Die Abfrage zu Abschaltungen wurde umformuliert.
 - Zukünftige Erhebungen erfassen die „Anzahl der Abschaltungen von Haushaltskunden und Kleinunternehmen wegen Verletzung

- vertraglicher Pflichten bei Aussetzung“ sowie die Wiederherstellungen nach solchen Abschaltungen
 - Ebenso wird nach der Möglichkeit zur Barzahlung gefragt, wobei hier eine im Einzelfall anlassfallbezogene Möglichkeit zur Barzahlung als ausreichend angesehen wird.
 - *Zur weiteren Begründung und Bedeutung siehe Erläuterungen*

- **Störfälle und Versorgungsunterbrechungen**
 - Entfällt, da anderenorts diesbezügliche Informationen erhoben werden (Stör- und Ausfallstatistik)

- **Zählerstandermittlung und Messgeräte**
 - Es wird weiterhin die Anzahl der durchgeführten Ablesungen der Messeinrichtung sowie die Möglichkeit zur Selbstablesung erhoben

- **Termineinhaltung**
 - Es wird weiterhin die Anzahl der erfolgten Terminvereinbarungen erhoben
 - Dabei soll eine einzige Gesamtzahl für alle Termine mit 2-Stunden Fenster erfasst werden, unabhängig vom Grund (z.B. Ablesung, Überprüfung, Reparatur, Wartung) bzw. Auslöser (Kunde oder Netzbetreiber) für den Termin.

- **Kundeninformation und Beschwerdemanagement**
 - Es wird weiterhin erhoben:
 - Anzahl der beantworteten Anfragen und Beschwerden
 - Zugangsmöglichkeiten zu verrechnungsrelevanten Daten
 - Kundeninformation über die Notwendigkeit des Einhaltens definierter Qualitätsstandards
 - Veröffentlichung der individuellen Kennzahlen zur Netzdienstleistungsqualität auf der Homepage

- **Sicherheit (nur relevant bei der Erhebung kommerzielle Qualität Gas)**
 - Es wird weiterhin der Nachweis einer gültigen Zertifizierung durch eine akkreditierte Stelle verlangt

Erläuterungen zu zentralen Erhebungsinhalten

Aufgrund von Erfahrungen der letzten Jahre wird versucht, missverständliche Erhebungsinhalte zu präzisieren, um so die Genauigkeit der Erhebung zu erhöhen.

Bei Notwendigkeit zu weiteren Erläuterungen werden (laufend) Ergänzungen vorgenommen.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte umgehend an die E-Control.

Netzzugang

- Die Unterscheidung zwischen den Typen des Anschlusses hat in der Vergangenheit immer wieder für Unklarheiten gesorgt.
- Es gibt 3 Typen von Anschlüssen, nach denen bei den Kennzahlen zu Anträgen auf Netzzugang zu unterscheiden ist: aktiver Anschluss, inaktiver Anschluss und Neuanschluss
 - o Ein aktiver Anschluss ist ein Anschluss, an welchem gegenwärtig Strom bzw. Gas bezogen bzw. eingespeist werden kann. Eine Inbetriebnahme und/oder Einbau einer Messeinrichtung ist in der Regel als Reaktion auf einen Antrag auf Netzzugang nicht (mehr) notwendig.
 - o Ein inaktiver Anschluss ist ein Anschluss, an welchem gegenwärtig kein Strom bzw. Gas bezogen bzw. eingespeist werden kann, dies aber bereits in der Vergangenheit geschehen ist. Es ist daher in der Vergangenheit entweder zur Sperrung (Abschaltung) oder Demontage der Messeinrichtung gekommen, die einen gegenwärtigen Bezug bzw. Einspeisung von Energie verhindert. Eine Inbetriebnahme der vorhandenen, aber gesperrten Messeinrichtung oder der Einbau einer neuen Messeinrichtung am bestehenden Anschluss ist daher notwendig.
 - o Ein Neuanschluss ist ein Anschluss, der erstmalig baulich errichtet wurde. Hier wird auch erstmalig der Netzzugang vorgenommen. Dementsprechend ist der Einbau einer Messeinrichtung notwendig.

Rechnungslegung

- In der Vergangenheit kam es immer wieder zu Unklarheiten betreffend die Abgrenzung zwischen Rechnungen und Endabrechnungen.
- Rechnungen sind generell alle Typen von Rechnungen, die ein Netzbetreiber selbst legt und für welche die Rechnungslegungsfristen von 6 Wochen (an Kundinnen und Kunden) bzw. 3 Wochen (an Lieferanten bzw. Versorger) gelten. Darunter fallen insbesondere monatliche Rechnungen und Jahresrechnungen, aber auch Endabrechnungen (siehe sogleich).
- Endabrechnungen sind nur jene Typen von Rechnungen, die entweder bei Lieferanten- bzw. Versorgerwechsel und/oder Vertragsauflösungen anfallen. Sie haben somit zumindest ein Vertragsende als Voraussetzung (Liefer- und/oder Netznutzungsvertragsende).
- Aufforderungsschreiben zur Bezahlung von Teilbeträgen stellen keine Rechnungen dar.

Abschaltungen und Wiederherstellung

- Von dieser Erhebung werden typischerweise jene Abschaltungen umfasst, wo
 - o die Netzkundin bzw. der Netzkunde eine Vertragsverletzung begeht (typischerweise in Zahlungsverzug gerät) und
 - o die Lieferanten/Versorger bzw. Netzbetreiber zur Eintreibung der offenen Forderungen die Abschaltungen zuerst androhen müssen (gemäß qualifizierten Mahnverfahrens),
 - o und diese Abschaltungen dann auch tatsächlich durchgeführt werden.

- Es handelt sich dabei um „Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung der Erbringung der Vertragsleistung“.
 - o Die gegenseitigen Leistungen (Energief Lieferung bzw. Netzdienstleistung einerseits und Bezahlung dafür andererseits) sind auf beiden Seiten der Vertragspartner vorübergehend (nämlich bis zur Begleichung der offenen Forderungen) eingestellt (= ausgesetzt).

- In den oben beschriebenen Fällen von Abschaltungen bei Aussetzung gilt, dass die Abschaltung nicht an Tagen vor Wochenenden (=Freitag) oder an Tagen vor Feiertagen durchgeführt werden darf.

- Die Einschränkung auf die Kundengruppe auf „Haushalte und Kleinunternehmen“ ergibt sich aus der Formulierung der END-VO. Es gilt daher bei der Datenmeldung, die Angaben bestmöglich auf diese Kundengruppe zu beziehen.

- In nur in diesen Fällen von Abschaltungen bei Aussetzung ist auch eine Wiederherstellung der Belieferung des Kunden/der Kundin aufgrund der bestehenden Vertragsverhältnisse möglich.
 - o Wird nämlich ein neues Vertragsverhältnis begründet (weil der alte Vertrag aufgrund von der Vertragsverletzung/Zahlungsverzug aufgelöst worden ist), findet keine Wiederherstellung der Belieferung statt, sondern eine Neuanmeldung.

- Andere Umstände, insbesondere Abschaltungen aufgrund einer Vertragsauflösung (wegen Verletzung vertraglicher Pflichten) sowie Abschaltungen aufgrund von Abmeldung, Auszug oder Stilllegung bzw. darauffolgende Inbetriebnahmen werden an dieser Stelle nicht erfasst!

Informationen über die Qualitätsstandards und Veröffentlichung von Kennzahlen

- In der Vergangenheit kam es immer wieder zu Unklarheiten zum Unterschied zwischen den beiden Anforderungen betreffend die Bereitstellung von allgemeinen Informationen zur kommerziellen Qualität einerseits und der Veröffentlichung von Kennzahlen andererseits.

- Allgemeine Information: Zum einen sind Informationen über die Standards gemäß der entsprechenden Verordnung zur Netzdienstleistungsqualität in allgemeiner Form anzubieten. Dies sind (abstrakte) Informationen, in denen dargestellt wird, welche Auflagen (Standards) Verteilernetzbetreiber allgemein einzuhalten haben.
 - o Dies dient dem Zweck, dass Kunden und Kundinnen in Erfahrung bringen können, welche Leistungen sie von ihrem Netzbetreiber erwarten können, z.B.

wann sie mit einer Antwort auf ihre Anfrage bzw. einer Erledigung derselben rechnen können (innerhalb von 5 Arbeitstagen).

- Diese Information kann mittels unterschiedlicher Medien bereitgestellt werden.
- Eigene Kennzahlen: Zum anderen haben Verteilernetzbetreiber auch die eigenen Kennzahlen zur kommerziellen Qualität in ihrem Netzgebiet zu veröffentlichen. Dabei geht es um das „individuelle Ergebnis“ eines Verteilernetzbetreibers gemäß den relevanten Verordnungen. In der Vergangenheit ist dies oft dadurch geschehen, dass entweder eine Kopie der an die E-Control gemeldeten Kennzahlen auf der Homepage zum Download bereitgestellt worden ist, oder eine übersichtlichere eigene Darstellung der Kennzahlen entwickelt worden ist und ebenso online auf der eigenen Homepage publiziert wurde.

Fristenläufe

- In der Vergangenheit sind vereinzelt Unklarheiten zu beobachten gewesen, was den Fristenlauf, insbesondere den Beginn eines solchen, anlangt.
- Generell gilt zu sagen, dass alle Fristen für Netzbetreiber erst dann zu laufen beginnen, wenn alle erforderlichen Angaben von Seiten der Netzbetreiber eingebracht worden sind (z.B. erst ein vollständiger Antrag auf Netzzugang löst die Bearbeitungsfrist von 14 Tagen aus).
- So verlangen zum Beispiel die Verordnungen, dass die Belieferung nach Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten (Zahlungsverzug) bei Aussetzung am nächsten Arbeitstag wiederherzustellen sei (z.B. §7 Abs 1 Gasnetzdienstleistungsqualitäts-VO). Diese Frist von 1 Arbeitstag beginnt ab dem Zeitpunkt des Wegfalls der Vertragsverletzung zu laufen, also insbesondere dann, wenn die Kundin bzw. der Kunde die relevanten ausstehenden Forderungen beglichen hat. Benötigt der Kunde oder die Kundin länger zur Begleichung dieser Forderungen oder fallen andere Verzögerungsgründe in die Sphäre der Kundin bzw. des Kunden, so verzögert sich die Wiederherstellung. Diese ist aber in den beschriebenen Fällen nicht dem Netzbetreiber zuzurechnen und somit nicht als Verletzung einer Qualitätsanforderung zu zählen.
- Ein weiteres Beispiel: Die Frist zur Übermittlung einer korrigierten Rechnung nach Ansuchen (§6 Abs 2 Gasnetzdienstleistungsqualitäts-VO) beginnt auch erst dann zu laufen, wenn sämtliche notwendigen kundenseitigen Angaben vorliegen.

Allgemeines

Eingaben

- In den entsprechenden Feldern sind entweder numerische Eingaben oder Texteingaben möglich.
- Verwenden Sie „ , “ (Beistrich) als Kommazeichen.
- Die Eingaben sind auf eine Kommastelle beschränkt. Gegebenenfalls bitte kaufmännisch runden.

Abkürzungen

- LPZ: Lastprofilzähler SLP: Standard-Lastprofil