

BERICHT ZUR KOMMERZIELLEN QUALITÄT
DER STROM-VERTEILERNETZBETREIBER 2020

UNSERE ENERGIE SCHAFFT PROZESS- TRANSPARENZ.



Bericht zur kommerziellen Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber 2020

Inhalt

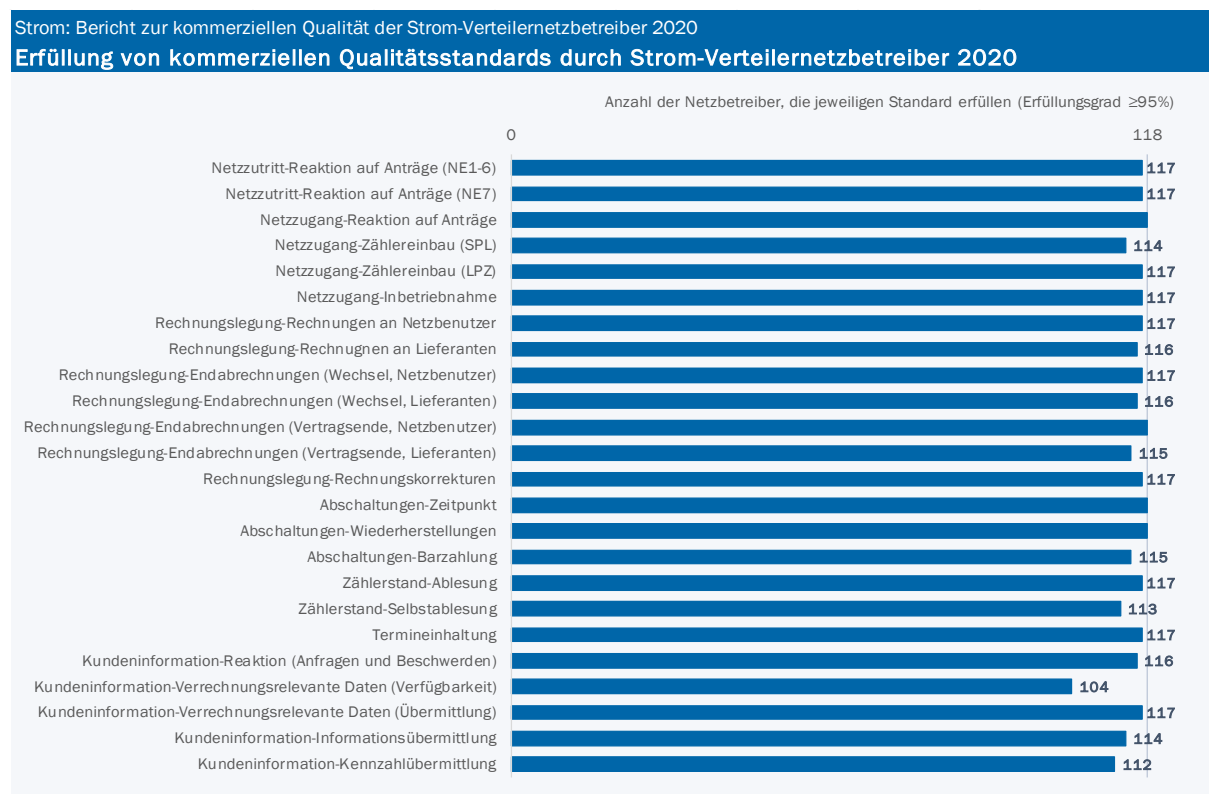
1. Übersicht.....	2
2. Rechtlicher Hintergrund	6
3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkundinnen und Endkunden	7
4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkundinnen und Endkunden	10
4.1 Netzzutritt.....	10
4.2 Netzzugang.....	10
4.3 Anfragen und Beschwerden	11
5. Kundeninformation	12
5.1 Verrechnungsrelevante Daten	12
5.2 Information über kommerzielle Qualität	12
6. Termin- und Fristeneinhaltung	14
6.1 Rechnungen	14
6.2 Ermittlung der Zählerstände	15
6.3 Abschaltungen und Wiederherstellungen	16
6.4 Termineinhaltungen	16
7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen	17

1. Übersicht

Die E-Control erhebt jährlich die kommerzielle Qualität bei den Strom-Verteilernetzbetreibern. Im Rahmen dieser Erhebung und Analyse werden gemäß der Elektrizitäts-NetzdienstleistungsVO Strom (in Folge END-VO) insgesamt 24 Anforderungen an die kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber für das Berichtsjahr 2020 betrachtet. Kommerzielle Qualität betrifft hier die Dimensionen Netzzutritt, Netzzugang, Rechnungslegung, Abschaltungen und Wiederherstellungen, Zählerstandermittlung, Termineinhaltung sowie Kundeninformation und Beschwerdemanagement. 118 Strom-Verteilernetzbetreiber – und somit alle betroffenen Strom-Verteilernetzbetreiber – haben der E-Control bis zum Stichtag 31.5.2021 entsprechende Daten gemeldet. Insgesamt gibt es damit $118 \times 24 = 2.832$ „Unternehmensstandards“ zu überprüfen, von denen 55, oder 1,9%, nicht erfüllt wurden. 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). Die kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Österreich für das Jahr 2020 kann zusammenfassend betrachtet als außerordentlich gut beurteilt werden.

Wie Abbildung 1 zeigt, werden vier Standards von allen Strom-Verteilernetzbetreibern erfüllt. Diese betreffen die fristgerechten Reaktionen auf Netzzuganganträge, Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung (in den meisten Fällen wegen Zahlungsverzug) vor Wochenenden und Feiertagen, die rasche Wiederherstellung der Belieferung nach einer Abschaltung wegen Verletzung vertraglicher Pflichten sowie die rechtzeitige Übermittlung einer Endabrechnung nach Vertragsbeendigung an Netzbenutzer. 17 Standards wurden von bis zu fünf Strom-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt, zwei weitere Standards wurden von bis zu acht Strom-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt. Nur ein Standard, nämlich die elektronische Verfügbarkeit verrechnungsrelevanter Daten, wurde von 14 Strom-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt.

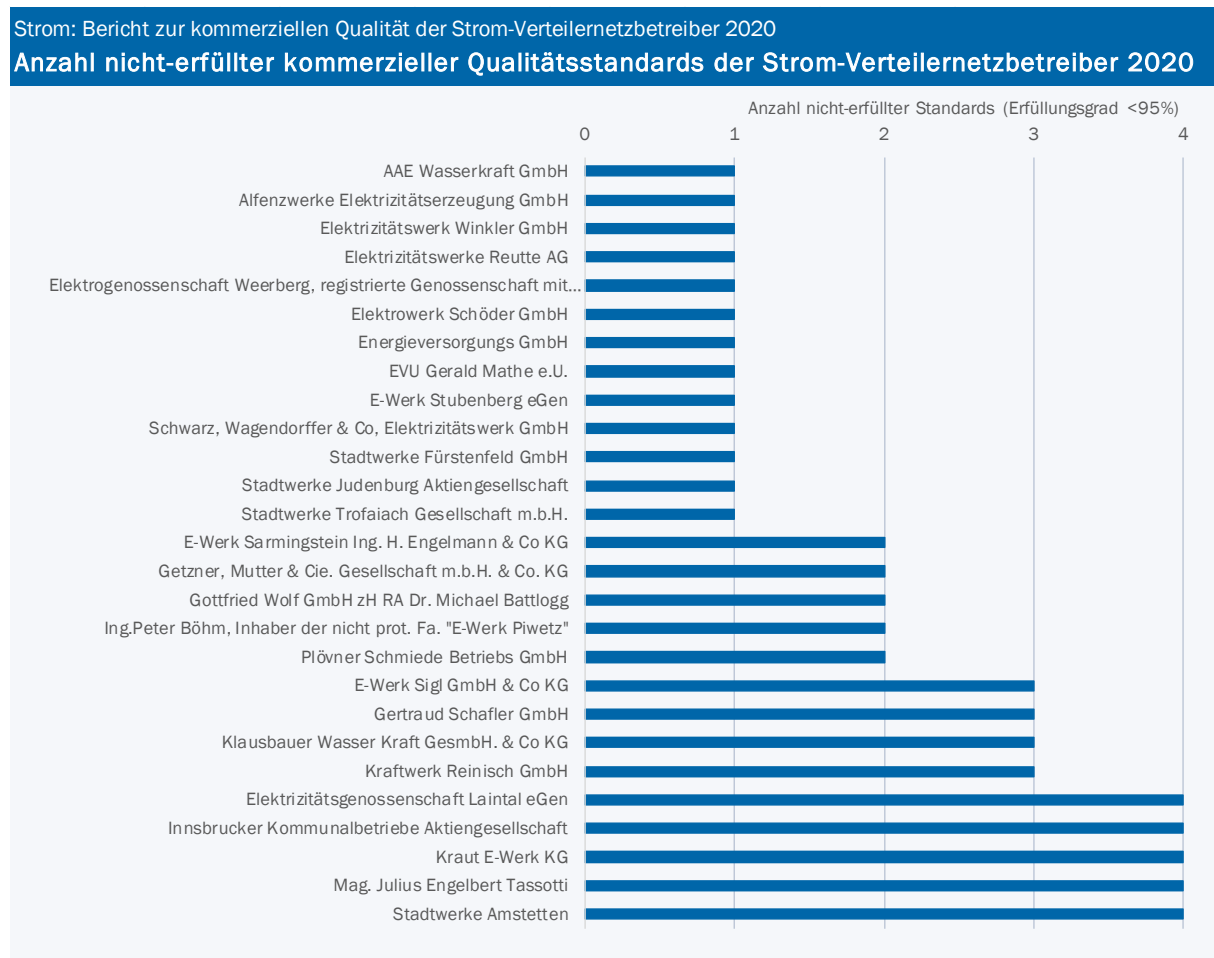
Abbildung 1: Erfüllung von kommerziellen Qualitätsstandards durch Strom-Verteilernetzbetreiber, 2020



91 von 118 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten alle hier betrachteten 24 Standards, 27 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten zumindest einen der 24 Standards nicht: 13 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten genau einen Standard nicht, fünf Strom-Verteilernetzbetreiber erreichten zwei Standards nicht. Vier Strom-Verteilernetzbetreiber haben drei Standards nicht und fünf Strom-Verteilernetzbetreiber vier Standards nicht eingehalten.

Wie Abbildung 2 zeigt, finden sich unter denjenigen Strom-Verteilernetzbetreibern mit Nichterfüllungen von Standards vor allem Kleinst- und Kleinverteilernetzbetreiber sowie Stadtwerke von kleineren und mittelgroßen Städten (insbesondere Innsbrucker Kommunalbetriebe Aktiengesellschaft mit vier Nichterfüllungen von Standards). Strom-Verteilernetzbetreiber, die alle Standards erfüllten, scheinen in Abbildung 2 dementsprechend nicht auf.

Abbildung 2: Anzahl der nicht-erfüllten kommerziellen Qualitätsstandards der Strom-Verteilernetzbetreiber, 2020



Quelle: E-Control, Stand: 31.7.2021

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 Notwendigkeiten nicht zur Verfügung stehen. Insbesondere fehlende Versäumnisse in der Bereitstellung von verrechnungsrelevanten Daten über die Homepage online und/oder via Kontaktformular (14 Nichterfüllungen), Veröffentlichung der Kennzahlen (sechs Nichterfüllungen), Versäumnisse in der Information betreffend die Qualitätsstandards selbst (vier Nichterfüllungen) und Möglichkeiten der Barzahlung (drei Nichterfüllungen) machen insgesamt bereits 27 gravierende Nichterfüllungen von Standards aus. 14 weitere gravierende Nichterfüllungen bestehen in einem Erfüllungsgrad von bis zu 69,9% oder der Nichtgewährung einer vorgeschriebenen Möglichkeit (z.B.

Selbstablesung). Sechs Nichterfüllungen werden als *deutlich* bezeichnet, wenn sie eine Zielerreichung von 70 bis 90% aufweisen. Schließlich werden acht Nichterfüllungen als *gering* eingestuft, da Strom-Verteilernetzbetreiber hier bereits in mehr als 90% der Fälle die geforderte Qualität erreichen.

Die kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Österreich für das Jahr 2020 kann zusammenfassend betrachtet dennoch als außerordentlich gut beurteilt werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigen diese gerade eben auch, dass Endkundinnen und Endkunden hohe Qualitätsstandards bei ihren Strom-Verteilernetzbetreibern vorfinden. Dies geht auch aus Tabelle 1 hervor, in welcher die Ergebnisse zur Einhaltung der kommerziellen Qualität in Zahlen zusammengefasst wird.

Tabelle 1: Kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Zahlen, 2020

Kommerzielle Qualität Strom: Bericht zur kommerziellen Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber 2020			
Kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Zahlen 2020			
Zählpunkte	Anzahl		
Netzebene 7	6.306.694		
Netzebene 1-6	41.901		
Standard	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungsgrad (%)
Netzzutritt -Reaktion auf Anträge (NE1-6)	1.130	31	97
Netzzutritt-Reaktion auf Anträge (NE7)	33.671	565	98
Netzzugang -Reaktion auf Anträge	268.297	2.257	99
Netzzugang-Zählereinbau (SPL)	96.914	397	100
Netzzugang-Zählereinbau (LPZ)	1.618	8	100
Netzzugang-Inbetriebnahme (allgemein)	133.225	955	99
Rechnungslegung -Rechnungen an Netzbenutzer	2.041.832	7.363	100
Rechnungslegung-Rechnungen an Lieferanten	4.934.950	130.760	97
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Netzbenutzer)	77.761	490	99
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Lieferanten)	181.497	2.394	99
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Netzbenutzer)	124.838	1.570	99
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Lieferanten)	436.668	7.084	98
Rechnungslegung-Rechnungskorrekturen	100.096	2.597	97
Abschaltungen -Zeitpunkt	9.199	0	100
Abschaltungen-Wiederherstellungen	10.018	5	100
Abschaltungen-Barzahlung (Möglichkeit)	118	3	97
Zählerstand -Ablesung	851.759	42.021	95
Zählerstand-Selbstablesung (Möglichkeit)	118	5	96
Termineinhaltung	1.658.696	21.015	99
Kundeninformation -Reaktion (Anfragen und Beschwerden)	1.857.360	13.106	99
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Verfügbarkeit)	118	14	88
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Übermittlung)	184.249	45	100
Kundeninformation-Informationsübermittlung (Möglichkeit)	118	4	97
Kundeninformation-Kennzahlveröffentlichung	118	6	95

Quelle: E-Control. Stand: 31.7.2021

Eine frühere Fassung dieses Berichts wurde im Juli 2021 jenen Strom-Verteilernetzbetreibern zur Stellungnahme übermittelt, die gemäß dieser Fassung zumindest einen der geforderten Qualitätsstandards nicht erfüllt hatten (dies betraf 37 Strom-Verteilernetzbetreiber). Die Regulierungsbehörde erhielt bis zur finalen Berichterstellung von insgesamt 24 Strom-Verteilernetzbetreibern eine

Rückmeldung. Aus den eingegangenen Stellungnahmen lässt sich ableiten, dass viele Strom-Verteilernetzbetreiber sich zum Teil auf ein irrtümliches Verständnis der Abfrage der relevanten Daten beriefen und hielten fest, dass es zu fehlerhaften Meldungen nicht aber mangelnde Qualität gekommen sei. Solche Fehl- bzw. Missverständnisse wurden in der vorliegenden Fassung berücksichtigt und dementsprechend korrigiert. In anderen Fällen wurden Informationen nachgereicht. Dies wurde ebenfalls in dieser Version des Berichts eingearbeitet. Schlussendlich beinhalteten die Antwortschreiben der Strom-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. 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 Verordnung über die Qualität der Netzdienstleistungen i.d.g.F. (in Folge END-VO) 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 31.3.2021 sind somit alle Daten für das Jahr 2020 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 gegen Ende Februar 2021 zur Eingabe ihrer Kennzahlen für das Jahr 2020 zugänglich gemacht. Zu diesem Zeitpunkt erging ein elektronisches Aufforderungsschreiben. Nach Ablauf der Meldefrist erging ein Erinnerungsschreiben an jene Strom-Verteilernetzbetreiber, welche nicht (vollständig) bis zum 31.3. ihr 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 2020 erfüllten allerdings alle 118 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.

Gemäß § 13 END-VO gelten die festgelegten Standards als erfüllt, wenn sie in 95% oder mehr der entsprechenden Fälle eingehalten werden. Jene Strom-Verteilernetzbetreiber, die laut einer früheren Version dieses Berichts eine oder mehrere der untersuchten Kennzahlen nicht erfüllt haben, wurden aufgefordert, Stellung zu nehmen. Insgesamt wurden 37 Strom-Verteilernetzbetreiber im Rahmen von Verfahren zur Stellungnahme bezüglich Verletzungen von Standards der kommerziellen Qualität im Jahr 2020 aufgefordert. Etwaige Korrekturen von ursprünglich fehlerhaft gemeldeten Zahlen, die zur Einhaltung eines Standards führen, wurden in dieser Version des Berichts vorgenommen. Strom-Verteilernetzbetreiber gaben in ihren Rückmeldungen ebenso Verpflichtungszusagen ab, die Standards der Netzdienstleistungsqualitätsverordnung in den folgenden Jahren einzuhalten und beschrieben die dazu geplanten bzw. bereits laufenden betrieblichen Qualitätssicherungsmaßnahmen.

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. In Kapitel 0 wird zuerst gezeigt, welche Qualität die Reaktionen der meldepflichtigen Strom-Verteilernetzbetreiber auf diverse Anfragen und Anträge der Endkundinnen und Endkunden 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 Endkundinnen und Endkunden (Kapitel 6) waren. Abschließend liefert Kapitel 7 eine Zusammenfassung und Schlussfolgerungen.

3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkundinnen und Endkunden

Strom-Verteilernetzbetreiber 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 Strom-Verteilernetzbetreiber 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 eine Messeinrichtung bereits vorhanden ist oder nicht. Ebenso sollte auf andere Anfragen und Beschwerden innerhalb kurzer Zeit eine Bearbeitung erfolgen.

2) *Kundeninformation*

Kundinnen und Kunden müssen über die Existenz der Verpflichtung der Einhaltung der Qualitätsstandards sowie die unternehmerischen Ergebnisse regelmäßig informiert werden. Genauso muss den Kundinnen und Kunden 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 Netzbenutzerinnen und Netzbenutzern, 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 Netzbenutzerinnen und Netzbenutzern.

Tabelle 2 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 Netzbenutzerinnen und Netzbenutzern herzustellen und variieren damit von Fall zu Fall und den örtlichen Gegebenheiten und Anforderungen der Netzbenutzerinnen und Netzbenutzer selbst. Weitere Standards – insbesondere jene im Zusammenhang mit der Einführung von Smart Metern – werden durch andere Erhebungen abgedeckt.

In Summe werden in diesem Bericht insgesamt 24 Standards quantitativ und qualitativ diskutiert, die sieben Dimensionen der kommerziellen Qualität abdecken, und zwar zu Netzzutritt, Netzzugang, Rechnungslegung, Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten, Zählerstandermittlung, Termineinhaltung sowie Kundeninformation.

Tabelle 2: Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß END-VO

Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß END-VO				
Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	END-VO
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
	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: <ul style="list-style-type: none"> - Mit SPL: 3 Arbeitstage - Mit LPZ: 8 Arbeitstage 	§4 Abs 5
		Inbetriebnahme bei Zähler und SLP	2 Arbeitstage	§4 Abs 6
	Anfragen und Beschwerden	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	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

Tabelle 2: Fortsetzung

Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß END-VO				
Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	END-VO
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	§6 Abs 1
		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
			Selbstablesung	Möglichkeit der jederzeitigen elektronischen Übermittlung des Zählerstandes
	Termineinhaltung	Termine mit Netzbenutzer	Vereinbarung eines 2h-Fensters	§11

4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkundinnen und Endkunden

4.1 Netzzutritt

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 Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer zu übermitteln. Zwei Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Standard nicht (vgl. Tabelle 3).

Tabelle 3: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend die rechtzeitige Reaktion auf Anträge auf Netzzutritt, Strom-Verteilernetzbetreiber, 2020

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Anträge auf Netzzutritt durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2020			
Standard: Netzebenen 1-6	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Stadtwerke Judenburg Aktiengesellschaft ¹	20	13	35%
Standard: Netzebene 7			
Elektrizitätsgenossenschaft Laintal eGen	2	2	0%

Anmerkungen der Strom-Verteilernetzbetreiber:

¹ Erklärung des Unternehmens: "Im Pandemie-Jahr 2020 kam es zu einem enormen Anstieg an PV-Großprojekten. Die Beurteilung auf Netzzutritt erwies sich in dieser Kategorie sehr aufwendig und erfordert teilweise auch die Abstimmung mit dem vorgelagerten Netzbetreiber. Die Anfragen bedeuteten einen großen Ressourcenaufwand, da auch viele Anfragen ohne spätere Umsetzung zu prüfen sind. Erschwerend kam hinzu, dass die Stadtwerke Judenburg AG bedingt durch Corona und Lockdown im Jahr 2020 nicht immer fristgemäß reagieren konnten."

Quelle: E-Control. Stand: 31.7.2021

4.2 Netzzugang

Auf Netzzugangsanträge müssen Strom-Verteilernetzbetreiber ebenso innerhalb von 14 Tagen mit einem konkreten Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer reagieren. Im Falle eines bereits hergestellten (aber aktuell inaktiven) Anschlusses müssen Strom-Verteilernetzbetreiber innerhalb von zwei Arbeitstagen reagieren. Auf Netzzugangsanträge bei aktiven Anschlüssen, wie es etwa im Zuge eines Versorgerwechsels oder eines Netzbenutzerwechsels zustande kommt, bedarf es keiner expliziten Reaktion des Strom-Verteilernetzbetreibers, da auch kein technischer Eingriff am Zählpunkt stattfindet. Alle Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Standard.

Falls ein Einbau eines Zählers notwendig ist, ist auf ein solches Begehren 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. Dieser Standard wurde wiederum von mehreren Strom-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt, wie in Tabelle 4 gezeigt wird.

Tabelle 4: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend den rechtzeitigen Einbau von Messeinrichtungen, Strom-Verteilernetzbetreiber, 2020

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Zählereinbauten durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2020			
Standard: Standardlastprofil	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Elektrizitätsgenossenschaft Laintal eGen	2	2	0%
E-Werk Stubenberg eGen	8	3	63%
E-Werk Sigl GmbH & Co KG	11	2	82%
Stadtwerke Trofaiach Gesellschaft m.b.H.	19	1	95%
Standard: Lastprofilzähler			
Stadtwerke Fürstenfeld GmbH	5	5	0%

Quelle: E-Control. Stand: 31.7.2021

Wenn ein Zähler allerdings bereits vorhanden ist, muss, wie oben erwähnt, dieser innerhalb von zwei Arbeitstagen nach Eingang des Antrags aktiviert, das heißt in Betrieb genommen werden. Diesen Standard erfüllten 117 Strom-Verteilernetzbetreiber. Elektrowerk Schöder GmbH KG erfüllte diese Anforderung knapp nicht, da einer von 17 Zählern zu spät in Betrieb genommen wurde (94% Erfüllungsgrad).

4.3 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. 116 von 118 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten dieses Kriterium zu mindestens 95%. Bei E-Werk Sigl GmbH & Co KG warteten zwei von 15 Kundinnen und Kunden, das entspricht einem Erfüllungsgrad von 87%, länger auf eine Antwort. Bei Elektrizitätswerk Winkler GmbH waren es 5 von 18 Kundinnen und Kunden (Erfüllungsgrad von 72%), die länger auf eine Antwort warten mussten.

5. Kundeninformation

5.1 Verrechnungsrelevante Daten

Netzbetreiber stellten auf elektronischem Weg (Website, online Kontaktformular) weitgehend sicher, dass Kundinnen und Kunden verrechnungsrelevante Daten anfordern können und dass einem solchen Anliegen innerhalb von fünf Arbeitstagen Folge geleistet wird.

14 Strom-Verteilernetzbetreiber stellten allerdings verrechnungsrelevante Daten weder online zur Verfügung, noch haben sie ein Kontaktformular auf der Internetpräsenz. Diese waren:

- AAE Wasserkraft GmbH (in Arbeit)
- Elektrizitätsgenossenschaft Laintal eGen
- Elektrogenossenschaft Weerberg, registrierte Genossenschaft mit beschränkter Haftung (allerdings in Arbeit)
- Energieversorgungs GmbH
- Gertraud Schafler GmbH
- Getzner, Mutter & Cie. Gesellschaft m.b.H. & Co KG (allerdings erfolgt eine monatliche automatische Zustellung dieser Daten)
- Gottfried Wolf GmbH Z.H. RA Dr. Michael Battlogg (keine Internetpräsenz, verrechnungsrelevante Daten würden aber innerhalb von 3 Werktagen übermittelt werden).
- Ing. Julius Engelbert Tassotti (noch ist keine Homepage vorhanden)
- Ing. Peter Böhm, Inhaber der nicht prot. Fa. "E-Werk Piwetz"
- Innsbrucker Kommunalbetriebe Aktiengesellschaft (allerdings in Umsetzung)
- Klausbauer Wasser Kraft GesmbH & Co KG (noch ist keine Webanwendung vorhanden)
- Kraftwerk Reinisch GmbH
- Kraut E-Werk KG (noch ist keine Homepage vorhanden)
- Plöwner Schmiede Betriebs GmbH

In einzelnen Fällen, z.B. bei Energieversorgungs GmbH, wurde aufgrund einer überschaubaren Anzahl von Kundinnen und Kunden und guten persönlichen Kontakt von den beiden angeführten internet-basierten Möglichkeiten abgesehen, auch da bisher kaum Anfragen zu diesem Thema gestellt wurden. Bei Bedarf wurden verrechnungsrelevante Daten in diesen Fällen per E-Mail zur Verfügung gestellt.

Nur ein Strom-Verteilernetzbetreiber, E-Werk Sigl GmbH & Co KG, übermittelte verrechnungsrelevante Daten in drei von fünf Fällen nicht fristgerecht. Das entspricht einem Erfüllungsgrad von 40%.

5.2 Information über kommerzielle Qualität

Mehrere Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten die Anforderung, ihre Kundinnen und Kunden über die Standards der END-VO zu informieren, nicht. 114 von 118 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Standard, während vier Unternehmen angaben, 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:

- Gertraud Schafler GmbH
- Klausbauer Wasser Kraft GesmbH. & Co KG
- Kraut E-Werk KG (wird allerdings über persönliche Kontakte erledigt)
- Mag. Julius Engelbert Tassotti (wird allerdings über persönliche Kontakte erledigt)

Betreffend die Veröffentlichung der Kennzahlen verwiesen 112 Strom-Verteilernetzbetreiber auf Web-Adressen ihrer Homepage. In einzelnen wenigen Fällen existierte keine Homepage, was insbesondere dann wirtschaftlich gesehen wenig überrascht, wenn nur eine sehr geringe Anzahl von Kundinnen und Kunden im Netzgebiet ansässig ist. Die betroffenen Strom-Verteilernetzbetreiber sind:

- Alfenzwerke Elektrizitätserzeugung GmbH (in Arbeit)
- Gottfried Wolf GmbH z.H. RA Dr. Michael Battlogg (keine Web-Anwendung aufgrund des in einer Umfrage festgestellten Desinteresses einer sehr kleinen Anzahl von Netzbenutzerinnen und Netzbenutzern).
- Klausbauer Wasser Kraft GesmbH. & Co KG (keine Web Anwendung)
- Kraut E-Werk KG (keine Homepage)
- Mag. Julius Engelbert Tassotti (keine Homepage)
- Plövner Schmiede Betriebs GmbH

6. Termin- und Fristeneinhaltung

6.1 Rechnungen

Netzbetreiber müssen gemäß §5 Abs 1 END-VO Rechnungen innerhalb von sechs Wochen an Netzbenutzerinnen und Netzbenutzer legen, und innerhalb von drei Wochen an Versorger, wenn der Versorger für die gemeinsame Verrechnung von Energie, Netz sowie Steuern und Abgaben aufgrund einer Vereinbarung zuständig ist und die gemeinsame Rechnung an die Kundinnen und Kunden legt.

Im Jahr 2020 erfüllten alle Strom-Verteilernetzbetreiber diese Anforderung betreffend allgemeine Rechnungslegung mit den beiden Ausnahmen wie in Tabelle 5 dargestellt. Bei Stadtwerke Amstetten und Innsbrucker Kommunalbetriebe Aktiengesellschaft wurde der Corona-Lockdown ab Mitte März 2020 für die Verspätung von Rechnungen, ebenso Endabrechnungen (siehe dazu weiter unten), verantwortlich gemacht.

Tabelle 5: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend Rechnungslegung an Netzbenutzer/innen oder Lieferanten durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2020

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Rechnungen an Netzbenutzer/innen oder Lieferanten durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2020			
Standard: Rechnungen an Netzbenutzer/innen	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
E-Werk Sarmingstein Ing. H. Engelmann & Co KG ¹	56	56	0%
Standard: Rechnungen an Lieferanten			
Stadtwerke Amstetten ²	2.901	997	66%
Innsbrucker Kommunalbetriebe Aktiengesellschaft ³	9.414	512	95%

Anmerkungen der Strom-Verteilernetzbetreiber:

¹ Nach Umstellung des Rechnungswesens auf Energy Services hat sich die Rechnungslegung im ersten Jahr verzögert.

² Aufgrund der COVID-19 Pandemie kam es zu einem reduzierten Bürobetrieb sowie Einschränkungen bei Möglichkeiten der Zählerablesung, was wiederum zu Verzögerungen bei der Rechnungslegung führte.

³ Für den Bereich Kundenabrechnung mussten auf Grund der notwendigen Umstellung auf Homeoffice organisatorische Abläufe und Prozesse angepasst bzw. adaptiert werden. Die Ablese- und Abrechnungsprozesse inkl. Qualitätssicherung (Rechnungsprüfung, Ablesekontrolle, etc.) waren stark beeinträchtigt und führten zu Verzögerungen. Vorortablesungen konnten im ersten Lockdown, rund zwei Monate, nur eingeschränkt durchgeführt werden.

Quelle: E-Control. Stand: 31.7.2021

Bei der fristgerechten Legung von Endabrechnungen nach einem Lieferantenwechsel oder nach Beendigung des Vertragsverhältnisses, welche binnen sechs Wochen an Netzbenutzerinnen und Netzbenutzer und binnen drei Wochen an integriert abrechnende Lieferanten übermittelt werden müssen, kam es ebenso zu Nichterfüllungen bei jenen in Tabelle 6 aufgelisteten Strom-Verteilernetzbetreibern.

Tabelle 6: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend Endabrechnungen nach Wechsel oder Vertragsbeendigung an Netzbenutzer/innen oder Lieferanten durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2020.

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Endabrechnungen an Netzbenutzer/innen oder Lieferanten durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2020			
	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Standard: Endabrechnungen nach Wechsel an Lieferanten			
Stadtwerke Amstetten ¹	106	34	68%
Innsbrucker Kommunalbetriebe Aktiengesellschaft ²	749	66	91%
Standard: Endabrechnung nach Wechsel an Netzbenutzer/innen			
Stadtwerke Amstetten ¹	317	43	86%
Standard: Endabrechnung nach Vertragsbeendigung an Lieferanten			
Innsbrucker Kommunalbetriebe Aktiengesellschaft ²	425	54	87%
Stadtwerke Amstetten ¹	283	23	92%
Elektrizitätswerke Reutte AG ³	1.693	112	93%

Anmerkungen der Strom-Verteilernetzbetreiber:

¹ Aufgrund der COVID-19 Pandemie kam es zu einem reduzierten Bürobetrieb sowie Einschränkungen bei Möglichkeiten der Zählerablesung, was wiederum zu Verzögerungen bei der Rechnungslegung führte.

² Für den Bereich Kundenabrechnung mussten auf Grund der notwendigen Umstellung auf Homeoffice organisatorische Abläufe und Prozesse angepasst bzw. adaptiert werden. Die Ablese- und Abrechnungsprozesse inkl. Qualitätssicherung (Rechnungsprüfung, Ablesekontrolle, etc.) waren stark beeinträchtigt und führten zu Verzögerungen. Vorortablesungen konnten im ersten Lockdown, rund zwei Monate, nur eingeschränkt durchgeführt werden.

³ Das letzte Jahr war geprägt von Problemen, hervorgerufen durch die Schwierigkeiten aufgrund der Corona-Pandemie. Wir hatten mit unerwarteten Abwesenheiten von Mitarbeitern zu kämpfen, verbunden mit dadurch erhöhter Rotation der noch zur Verfügung stehenden Kräfte. Aus den angeführten Gründen kam es zu Fristüberschreitungen, die bedauerlich aber unter den gegebenen Umständen irgendwie verständlich sind.

Quelle: E-Control. Stand: 31.7.2021

Ein weiterer Standard betrifft 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 – konnte ein Strom-Verteilernetzbetreiber nicht erfüllen: bei E-Werk Sarningstein Ing. H. Engelmann & Co KG wurden aufgrund von drei Ansuchen drei Rechnungskorrekturen verspätet übermittelt, was auf eine Umstellung beim Rechnungswesen im ersten Jahr zurückgeführt wurde.

6.2 Ermittlung der Zählerstände

Falls für eine Ablesung eines Messgeräts die Anwesenheit der Netzbenutzerinnen und Netzbenutzer erforderlich ist, etwa weil sich der Zähler in dessen Räumlichkeiten befindet, muss die Ablesung mindestens 14 Tage im Voraus angekündigt werden und ein zwei-Stunden Fenster mit dem Netzkunden vereinbart werden. Dabei ist auf Terminwünsche der Kundinnen und Kunden einzugehen. Bei Vorarlberger Energienetze GmbH erfolgten aus organisatorischen Gründen solche Terminvereinbarungen erstmalig erst beim Nichtantreffen der Kundinnen und Kunden im Ableseprozess selbst. Alle bis auf einen Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diese fristgerechte Vorankündigung. Im Falle von Gertraud Schafner GmbH wurde das geforderte Maß von 95% Erfüllungsgrad nur knapp verfehlt, da 20 von 240 Ablesungen bei notwendiger Anwesenheit nicht zeitgerecht stattfanden (entspricht einem Erfüllungsgrad von 92%).

Fünf Strom-Verteilernetzbetreiber gewährten keine Möglichkeit zur elektronischen Selbstablesung. Diese waren:

- Getzner, Mutter & Cie. Gesellschaft m.b.H. & Co KG (allerdings gibt es nur fernauslesbare Lastprofilzähler)
- Ing. Peter Böhm, Inhaber der nicht prot. Fa. "E-Werk Piwetz"
- Kraut E-Werk KG (allerdings über persönlichen Kontakt jederzeit möglich)
- Schwarz, Wagendorffer & Co. Elektrizitätswerk GmbH
- Kraftwerk Reinisch GmbH

6.3 Abschaltungen und Wiederherstellungen

Die Möglichkeit zur Barzahlung wurde von 115 Strom-Verteilernetzbetreiber eingeräumt. Die folgenden Strom-Verteilernetzbetreiber boten laut eigenen Angaben allerdings gar keine Möglichkeit zur Barzahlung:

- Elektrizitätsgenossenschaft Laintal eGen
- Kraftwerk Reinisch GmbH
- Mag. Julius Engelbert Tassotti (wird normalerweise nicht angeboten)

Alle Strom-Verteilernetzbetreiber hielten 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 9.199 Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung im Berichtsjahr 2020 kam.

Eine Wiederherstellung der Belieferung nach einer Abschaltung hat spätestens am nächsten Werktag nach nachgewiesener Forderungsbegleichung zu erfolgen. Auch diese Anforderung wurde von allen Strom-Verteilernetzbetreibern erfüllt.

6.4 Termineinhaltungen

Sofern für eine Wartung, Reparatur aber auch – wie bereits erwähnt – eine Ablesung die Anwesenheit des Netzbenutzers erforderlich ist, muss ein zweistündiges Zeitfenster mit dem Kunden vereinbart und dementsprechend auch eingehalten werden. Ein Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllte diesen Standard nicht. EVU Gerald Mathe e.U. hielt 2 von 25 Zeitfenster nicht ein (Erfüllungsgrad 92%).

7. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Österreich im Jahr 2020 kann insgesamt betrachtet als sehr gut beurteilt werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigen diese gerade eben auch, dass Endkundinnen und Endkunden hohe Qualitätsstandards bei ihren Strom-Netzbetreibern vorfinden (vgl. auch 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 Strom-Verteilernetzbetreiber mit einer größeren Anzahl von Endkundeninnen und Endkunden handelt (z.B. große Stadtwerke oder generell größere Strom-Verteilernetzbetreiber). 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. Als Beispiel können diverse Informationsverpflichtungen auf Webseiten herangezogen werden. Diese gehen davon aus, dass alle Strom-Verteilernetzbetreiber eine solche Webseite auch betreiben – was bei Kleinstnetzbetreibern mit nur sehr wenigen Kundinnen und Kunden, insbesondere im ländlichen Raum, nicht wirtschaftlich sein muss. Gleichzeitig stellen bei (sehr) kleinen Strom-Verteilernetzbetreibern, z.B. jenen mit unter 500 Zählpunkten, einige wenige Fälle von Nichterfüllungen bereits die kommerzielle Qualität jener Strom-Verteilernetzbetreiber 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 der hier angewandten Betrachtungsweise der kommerziellen Qualität insofern eingeschränkt, weil sich diese basierend auf statistischen Überlegungen nicht mehr ausreichend belegen lässt.

Eine letzte Einschränkung des durchgehend sehr guten Ergebnisses liegt in den nach wie vor vorhandenen Interpretationsspielräumen und zum Teil unterschiedlichen Praktiken der Strom-Verteilernetzbetreibern, was die Erfassung der zugrundeliegenden Ereignisse anbelangt. Als Beispiel könnte hier genannt werden, dass ein Strom-Verteilernetzbetreiber beim Versorgerwechsel keinen neuen Netzzugangsantrag festhält, da die Kundin oder der Kunde einen solchen nicht explizit stellt. Oder dass allgemeine Termine für Ablesungen der Messgeräte nicht ebenso systematisch erfasst und gemeldet werden wie individuelle Terminvereinbarungen betreffend Reparaturen oder Wartungsarbeiten.