

BERICHT ZUR KOMMERZIELLEN QUALITÄT
DER STROM-VERTEILERNETZBETREIBER 2022
BERICHTSJAHR 2021

UNSERE ENERGIE SCHAFFT PROZESS- TRANSPARENZ.



Bericht zur kommerziellen Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber 2022

Berichtsjahr 2021

Inhalt

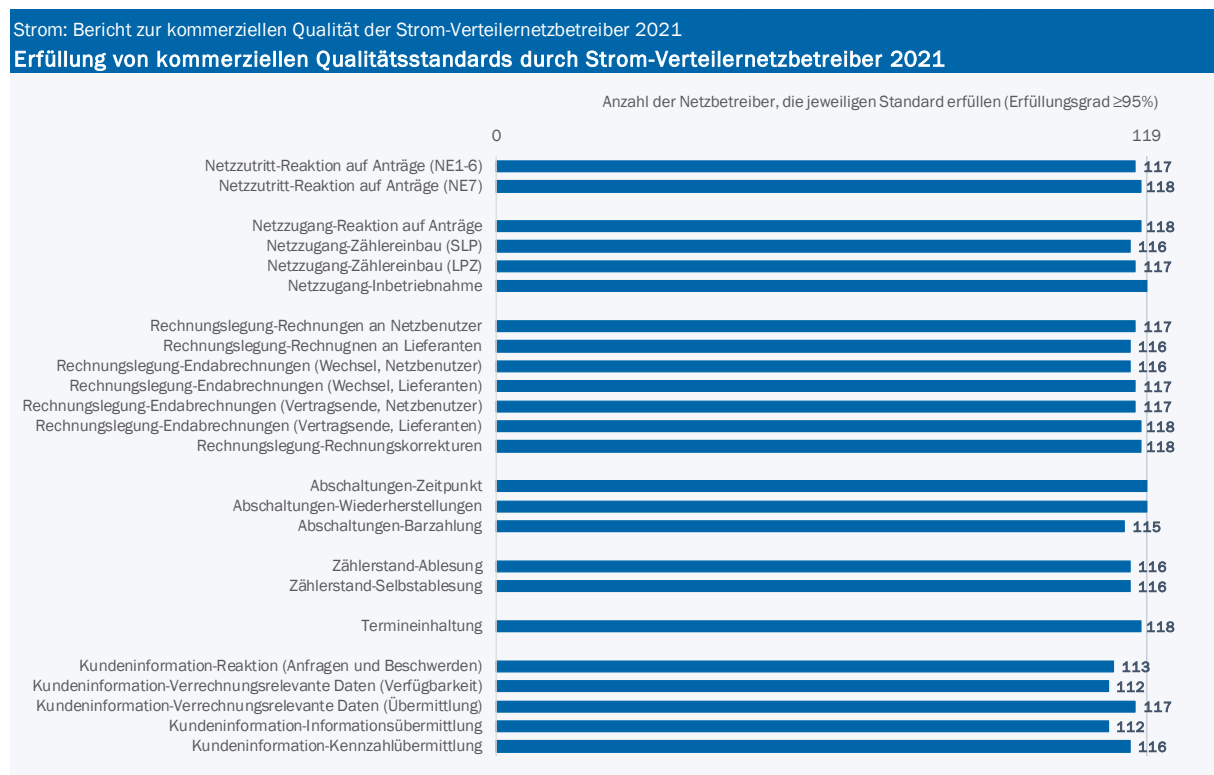
1. Übersicht.....	2
2. Rechtlicher Hintergrund	6
3. Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkundinnen und Endkunden	7
4. Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkundinnen und Endkunden	10
4.1 Netzzutritt.....	10
4.2 Netzzugang.....	10
4.3 Anfragen und Beschwerden.....	11
5. Kundeninformation	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 2021 betrachtet. Kommerzielle Qualität betrifft hier die Dimensionen Netzzutritt, Netzzugang, Rechnungslegung, Abschaltungen und Wiederherstellungen, Zählerstandermittlung, Termineinhaltung sowie Kundeninformation und Beschwerdemanagement. 119 Strom-Verteilernetzbetreiber – und somit alle betroffenen Strom-Verteilernetzbetreiber – haben der E-Control bis zum Stichtag 4.7.2022 entsprechende Daten gemeldet. Insgesamt gibt es damit $119 \times 24 = 2.856$ „Unternehmensstandards“ zu überprüfen, von denen 59, oder 2,1%, 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 2021 kann zusammenfassend betrachtet als sehr gut beurteilt werden.

Wie Abbildung 1 zeigt, werden drei Standards von allen Strom-Verteilernetzbetreibern erfüllt. Diese betreffen die fristgerechte Inbetriebnahme einer vorhandenen Messeinrichtung, Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung (in den meisten Fällen wegen Zahlungsverzug) vor Wochenenden und Feiertagen sowie die rasche Wiederherstellung der Belieferung nach einer Abschaltung wegen Verletzung vertraglicher Pflichten. 18 Standards wurden von bis zu fünf Strom-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt und drei weitere Standards wurden von bis zu acht Strom-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt.

Abbildung 1: Erfüllung von kommerziellen Qualitätsstandards durch Strom-Verteilernetzbetreiber, 2021



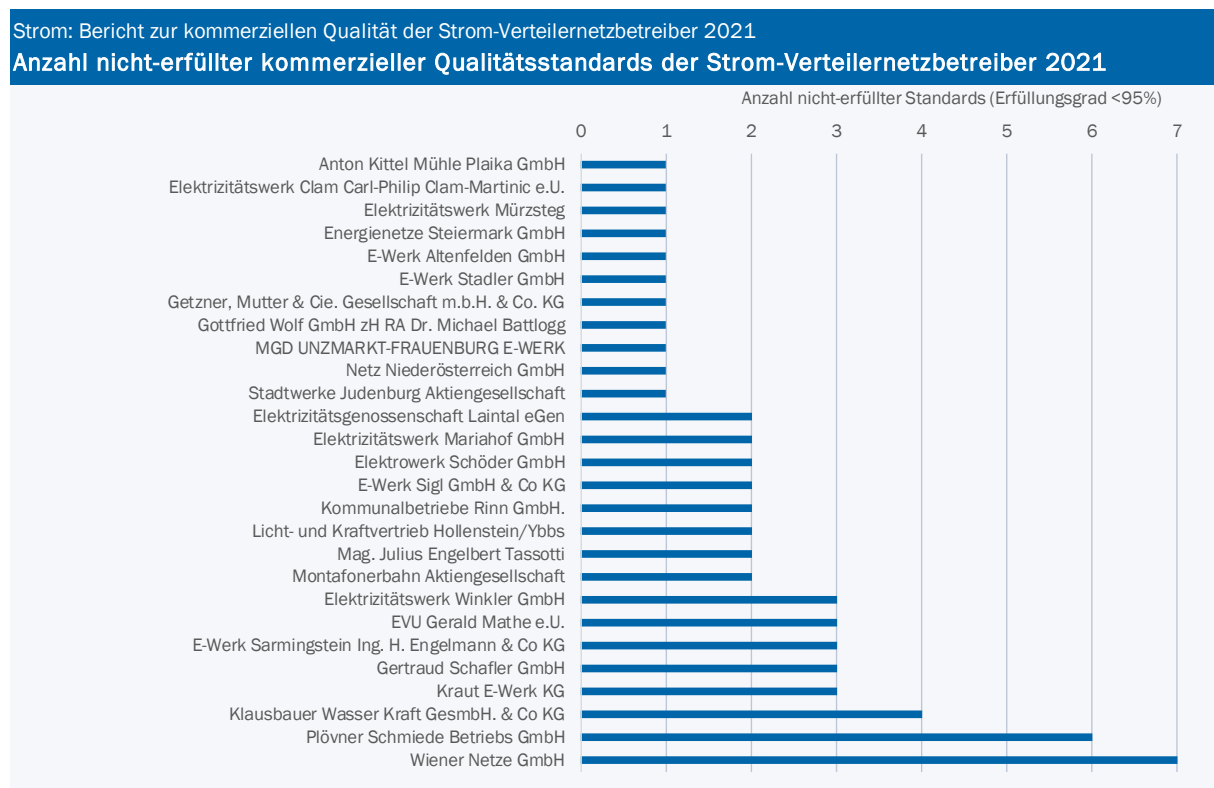
Quelle: E-Control, Stand: 12.8.2022

92 von 119 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten alle hier betrachteten 24 Standards, 27 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten zumindest einen der 24 Standards nicht: 11 Strom-

Verteilernetzbetreiber erfüllten genau einen Standard nicht, acht Strom-Verteilernetzbetreiber erreichten zwei Standards nicht. Fünf Strom-Verteilernetzbetreiber haben drei Standards nicht und drei Strom-Verteilernetzbetreiber vier oder mehr Standards nicht eingehalten, wobei sieben nicht-erfüllte Standards in einem Unternehmen das Maximum darstellen.

Wie Abbildung 2 zeigt, finden sich unter denjenigen Strom-Verteilernetzbetreibern mit Nichterfüllungen von Standards vor allem kleine Verteilernetzbetreiber sowie einzelne Stadtwerke von kleineren Städten. Allerdings weisen große Verteilernetzbetreiber wie Energienetze Steiermark GmbH, Netz Niederösterreich GmbH oder Wiener Netze GmbH ebenfalls Nichterfüllungen auf. Wiener Netze GmbH stellt mit sieben Nichterfüllungen von Standards der kommerziellen Qualität sogar das Schlusslicht dar. Strom-Verteilernetzbetreiber, die alle Standards erfüllten, scheinen in Abbildung 2 nicht auf.

Abbildung 2: Anzahl der nicht-erfüllten kommerziellen Qualitätsstandards der Strom-Verteilernetzbetreiber, 2021



Quelle: E-Control, Stand: 12.8.2022

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 (sieben Nichterfüllungen), Versäumnisse in der Information betreffend die Qualitätsstandards selbst (sieben Nichterfüllungen), fehlende Möglichkeiten zur Selbstablesung von Zählerständen sowie Barzahlung (drei bzw. vier Nichterfüllungen) machen insgesamt bereits 21 gravierende Nichterfüllungen von Standards aus. 21 weitere gravierende Nichterfüllungen bestehen in einem Erfüllungsgrad von bis zu 69,9% oder der Nichtgewährung einer vorgeschriebenen Möglichkeit (z.B. Veröffentlichung der Kennzahlen auf der Homepage). Neun 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 2021 kann trotz dieser Nichterfüllungen zusammenfassend und insgesamt betrachtet dennoch 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-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, 2021

Kommerzielle Qualität Strom: Bericht zur kommerziellen Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber 2021			
Kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Zahlen 2021			
Zählpunkte	Anzahl		
Netzebene 7	6.323.968		
Netzebene 1-6	42.856		
Standard	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungsgrad (%)
Netzzutritt -Reaktion auf Anträge (NE1-6)	1.486	29	98
Netzzutritt-Reaktion auf Anträge (NE7)	52.431	886	98
Netzzugang -Reaktion auf Anträge	323.161	968	100
Netzzugang-Zählereinbau (SLP)	107.543	476	100
Netzzugang-Zählereinbau (LPZ)	2.358	9	100
Netzzugang-Inbetriebnahme (allgemein)	141.067	1.115	99
Rechnungslegung -Rechnungen an Netzbenutzer	2.196.846	14.724	99
Rechnungslegung-Rechnungen an Lieferanten	5.695.086	373.919	93
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Netzbenutzer)	55.015	1.193	98
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Lieferanten)	234.641	12.611	95
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Netzbenutzer)	139.029	3.442	98
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Lieferanten)	460.031	32.997	93
Rechnungslegung-Rechnungskorrekturen	88.604	13.231	85
Abschaltungen -Zeitpunkt	11.859	3	100
Abschaltungen-Wiederherstellungen	11.416	128	99
Abschaltungen-Barzahlung (Möglichkeit)	119	4	97
Zählerstand -Ableseung	850.870	43.374	95
Zählerstand-Selbstablesung (Möglichkeit)	119	3	97
Termineinhaltung	1.551.461	16.640	99
Kundeninformation -Reaktion (Anfragen und Beschwerden)	1.957.116	37.145	98
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Verfügbarkeit)	119	7	94
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Übermittlung)	218.737	475	100
Kundeninformation-Informationsübermittlung (Möglichkeit)	119	7	94
Kundeninformation-Kennzahlveröffentlichung	119	3	97

Quelle: E-Control. Stand: 12.8.2022

Eine frühere Fassung dieses Berichts wurde im Juli 2022 jenen Strom-Verteilernetzbetreibern zur Stellungnahme übermittelt, die gemäß dieser Fassung zumindest einen der geforderten Qualitätsstandards nicht erfüllt hatten (dies betraf 35 Strom-Verteilernetzbetreiber). Die Regulierungsbehörde erhielt bis zur finalen Berichterstellung von insgesamt 16 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.

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 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 31.3.2022 sind somit alle Daten für das Jahr 2021 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 2022 zur Eingabe ihrer Kennzahlen für das Jahr 2021 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 2022 erfüllten 117 von 119 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 35 Strom-Verteilernetzbetreiber im Rahmen von Verfahren zur Stellungnahme bezüglich Nichterfüllung von Standards der kommerziellen Qualität im Jahr 2021 aufgefordert. Etwaige Korrekturen von ursprünglich fehlerhaft gemeldeten Zahlen, die zur Einhaltung eines Standards führen, wurden in dieser Version des Berichts vorgenommen. Strom-Verteilernetzbetreiber beschrieben in ihren Rückmeldungen ebenso 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 4 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. Drei Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Standard nicht (vgl. Tabelle 3). Im Fall der Stadtwerke Judenburg Aktiengesellschaft gehen die Verzögerungen vor allem auf die Komplexität von Netzzutrittsanträgen von PV-Großprojekten zurück, welche einerseits als aufwendig und ressourcenintensiv beschrieben werden und auch die Absprache mit dem vorgelagerten Netzbetreiber benötigen.

Tabelle 3: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend die rechtzeitige Reaktion auf Anträge auf Netzzutritt, Strom-Verteilernetzbetreiber, 2021

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Anträge auf Netzzutritt durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2021			
Standard: Netzebenen 1-6	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Elektrizitätswerk Winkler GmbH	1	1	0%
Stadtwerke Judenburg Aktiengesellschaft	27	4	85%
Standard: Netzebene 7			
Elektrizitätswerk Winkler GmbH	7	2	71%

Quelle: E-Control. Stand: 12.8.2022

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 Netzbewerberswechsels zustande kommt, bedarf es keiner expliziten Reaktion des Strom-Verteilernetzbetreibers, da auch kein technischer Eingriff am Zählpunkt stattfindet. Alle Strom-Verteilernetzbetreiber mit Ausnahme der Elektrowerk Schöder GmbH, wo auf einen von 17 Anträgen aufgrund eines Kommunikationsfehlers nicht rechtzeitig reagiert wurde (Erfüllungsgrad 94%), 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 von mehreren Strom-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt, wie in Tabelle 4 gezeigt wird.

Tabelle 4: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend den rechtzeitigen Einbau von Mess-einrichtungen, Strom-Verteilernetzbetreiber, 2021

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Zählereinbauten durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2021			
Standard: Standardlastprofil	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
E-Werk Sigl GmbH & Co KG	8	3	63%
Kommunalbetriebe Rinn GmbH	10	2	80%
Elektrowerk Eibiswald GmbH	18	1	94%
Standard: Lastprofilzähler			
Elektrizitätswerk Mariahof GmbH	1	1	0%
Getzner, Mutter & Cie. Gesellschaft m.b.H. & Co. KG	5	2	60%

Quelle: E-Control. Stand: 12.8.2022

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 alle 119 Strom-Verteilernetzbetreiber.

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. 113 von 119 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten dieses Kriterium zu mindestens 95%. Unter den sechs Strom-Verteilernetzbetreibern, die diese Anforderung nicht zu 95% erfüllten (vgl. Tabelle 5), sticht insofern die Netz Niederösterreich GmbH hervor, da dort mehr als 24.000 Anfragen und Beschwerden verspätet beantwortet wurden und damit eine beachtliche Anzahl von Endkund:innen länger auf eine Reaktion ihres Strom-Verteilernetzbetreibers warten mussten.

Tabelle 5: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend die rechtzeitige Beantwortung von Anfragen und Beschwerden, Strom-Verteilernetzbetreiber, 2021

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Anfragen und Beschwerden durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2021			
Beantwortung von Anfragen und Beschwerden	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Elektrizitätswerk Mürzsteg	6	4	33%
E-Werk Sigl GmbH & Co KG	21	4	81%
Netz Niederösterreich GmbH ¹	144.175	24.091	83%
Licht- und Kraftvertrieb Hollenstein/Ybbs	12	2	83%
Elektrizitätswerk Winkler GmbH	21	2	90%
E-Werk Stadler GmbH	15	1	93%

Anmerkungen der Strom-Verteilernetzbetreiber

¹ Als wesentliche Gründe für ein vermehrtes Aufkommen von Anfragen und Beschwerden bzw. eine verspätete Reaktion darauf werden der stark forcierte Rollout von Smart Metern, die reduzierten Personalressourcen aufgrund der Corona Pandemie sowie die starke Verunsicherung im 2. Halbjahr durch die stark gestiegenen Großhandelspreise im Energiesektor erwähnt, wobei gerade erst die Überlagerung dieser Effekte zu Verzögerungen bei der Bearbeitung von Anfragen und Beschwerden geführt hat.

Quelle: E-Control. Stand: 12.8.2022.

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.

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

- Elektrizitätsgenossenschaft Laintal eGen
- Elektrizitätswerk Clam Carl-Philip Clam-Martinec e.U.
- E-Werk Sarmingstein Ing. H. Engelmann & Co KG
- Gertraud Schafler GmbH
- Klausbauer Wasser Kraft GesmbH. & Co KG
- Kraut E-Werk GmbH
- Plöwner Schmiede Betriebs GmbH

In einzelnen Fällen, z.B. bei E-Werk Sarmingstein Ing. H. Engelmann & Co KG, wurde keinerlei Bedarf von Seiten der Netzbenutzer:innen als Begründung angegeben. Klausbauer Wasser Kraft GesmbH. & Co KG und Kraut E-Werk GmbH betreiben keine Homepage und pflegen persönlichen Kundenkontakt, wodurch aus Sicht des Unternehmens die Verfügbarkeit der verrechnungsrelevanten Daten gewährt werden könne.

Zu verspäteten Übermittlungen von verrechnungsrelevanten Daten kam es bei Energienetze Steiermark GmbH in 1 von 19 Fällen (Erfüllungsgrad 95%) nur zu einer sehr knappen Untererfüllung des geforderten Standards. Bei Wiener Netze GmbH ging diese Nichterfüllung, in 474 von 2.171 Fällen wurde verspätet reagiert (entspricht einem Erfüllungsgrad von 83%), auf eine weitläufige Umstellung des Abrechnungssystems (MSCONS) zurück.

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. 112 von 119 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Standard, während sieben 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
- Kommunalbetriebe Rinn GmbH
- Kraut E-Werk KG
- Licht- und Kraftvertrieb Hollenstein/Ybbs
- MGD UNZMARKT-FRAUENBURG E-WERK
- Plöwner Schmiede Betriebs GmbH

Betreffend die Veröffentlichung der Kennzahlen verwiesen 116 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 mit nur sehr wenigen Zählpunkten im Netzgebiet sind:

- Klausbauer Wasser Kraft GesmbH. & Co KG (keine Web Anwendung)

- Kraut E-Werk KG (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 2021 erfüllten alle Strom-Verteilernetzbetreiber diese Anforderung betreffend allgemeine Rechnungslegung mit den fünf Ausnahmen wie in Tabelle 6 dargestellt.

Wiener Netze GmbH ist der größte Verteilernetzbetreiber in Österreich gemessen an der Anzahl der Zählpunkte. Dort traten im Jahr 2021 mehrere Nichterfüllungen von Standards insbesondere bei der Rechnungslegung aufgrund einer Systemumstellung („Ablöse MSCONS“) auf. Ziel dieser Umstellung war es, den Energiedatenversand für Einzelzählpunkte zwischen den Marktrollen Verteilernetzbetreiber und Energielieferanten/-versorger für sämtliche Zählpunkttypen zu harmonisieren und optimieren sowie die überholte „Systematik“ dafür, nämlich MSCONS, abzulösen. Diese Systemumstellung sorgte in vielen Fällen zu einer verzögerten Rechnungslegung bzw. Rechnungskorrektur auf Ansuchen der Endkund:innen, da sich in der vorausgehenden Konsultationsphase noch nicht erkannte zusätzliche Aufwände herauskristallisierten und deshalb ein vorübergehender Abrechnungsstopp verhängt wurde. Durch die Verzögerung der Rechnungslegung bei Wiener Netze GmbH wurden mehr als 300.000 Rechnungen verspätet erstellt und an Lieferanten versandt, was wiederum Verzögerungen deren Rechnungslegung an Endkund:innen sehr wahrscheinlich macht.

Tabelle 6: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend Rechnungslegung an Netzbenutzer:innen oder Lieferanten durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2021

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Rechnungen an Netzbenutzer:innen oder Lieferanten durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2021			
Standard: Rechnungen an Netzbenutzer:innen	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
E-Werk Sarmingstein Inh H. Engelmann & Co KG	56	56	0%
Mag. Julius Engelbert Tassotti	180	180	0%
Standard: Rechnungen an Lieferanten			
E-Werk Sarmingstein Inh H. Engelmann & Co KG	6	6	0%
Mag. Julius Engelbert Tassotti	5	5	0%
Wiener Netze GmbH ¹	2.434.403	302.969	88%

Anmerkungen der Strom-Verteilernetzbetreiber:

¹ Wiener Netze GmbH erwähnt die verrechnungsrelevante Systemumstellung MSCONS als Grund für die verzögerte Rechnungslegung.

Quelle: E-Control. Stand: 12.8.2022

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 7 aufgelisteten Strom-Verteilernetzbetreibern. Vier der acht Nichterfüllungen betreffend Endabrechnungen gehen auf Wiener Netze GmbH zurück, die dies wiederum mit der bereits erwähnten Umstellung verrechnungsrelevanter Systeme (MSCONS) begründeten. Bei anderen Strom-Verteilernetzbetreibern ergeben sich die Nichterfüllungen vor allem aufgrund sehr weniger einzelner Verzögerungen bei einer sehr geringen Anzahl an gelegten Endabrechnungen, z.B. sind bei Elektrizitätswerk Mariahof GmbH nur zwei von 25 Endabrechnungen nach Lieferantenwechsel verzögert, was allerdings einen

Erfüllungsgrad von lediglich 92% und somit eine Nichterfüllung eines Standards der kommerziellen Qualität bedeutet.

Tabelle 7: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend Endabrechnungen nach Wechsel oder Vertragsbeendigung an Netzbenutzer:innen oder Lieferanten durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2021.

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Endabrechnungen an Netzbenutzer:innen oder Lieferanten durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2021			
	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Standard: Endabrechnungen nach Wechsel an Lieferanten			
Wiener Netze GmbH ¹	68.708	10.361	85%
Elektrizitätswerk Mariahof GmbH	25	2	92%
Standard: Endabrechnung nach Wechsel an Netzbenutzer:innen			
Plöwner Schmiede Betriebs GmbH	4	1	75%
Wiener Netze GmbH ¹	8.723	883	90%
Montafoner Aktiengesellschaft ²	16	1	94%
Standard: Endabrechnung nach Vertragsbeendigung an Lieferanten			
Wiener Netze GmbH ¹	181.491	27.368	85%
Standard: Endabrechnung nach Vertragsbeendigung an Netzbenutzer:innen			
Montafoner Aktiengesellschaft ²	3	1	67%
Wiener Netze GmbH ¹	23.043	2.331	90%

Anmerkungen der Strom-Verteilernetzbetreiber:

¹ Wiener Netze GmbH erwähnt die verrechnungsrelevante Systemumstellung MSCONS als Grund für die verzögerte Rechnungslegung.

² bedingt durch Mitarbeiter:innen-Wechsel.

Quelle: E-Control. Stand: 12.8.2022

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 nur ein Strom-Verteilernetzbetreiber nicht erfüllen: bei Wiener Netze GmbH wurden, wiederum aufgrund der bereits erwähnten Systemumstellung (MSCONS) 11.650 von 14.845 Rechnungskorrekturen (Erfüllungsgrad 22%) verzögert übermittelt.

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. Ähnliches geschieht auch bei anderen Netzbetreibern wie Energie Ried GmbH oder auch Marktgemeinde Eibiswald – EVU, wo beim alljährlichen Ableseversuch in der ersten Kalenderwoche eine schriftliche Benachrichtigung bei Nichtantreffen hinterlassen und um Bekanntgabe des Zählerstandes gebeten wird. Drei Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diese fristgerechte Vorankündigung nicht (vgl. Tabelle 8).

Tabelle 8: Nichterfüllung von Qualitätsstandards betreffend Vorankündigung einer Ablesung, Strom-Verteilernetzbetreiber, 2021

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Ermittlung von Zählerständen durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2021			
Vorankündigung einer Ablesung	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
EVU Gerald Mathe e.U.	10	10	0%
Gottfried Wolf GmbH z.H. RA Dr. Michael Ballogg	60	60	0%
Gertraud Schafner GmbH	255	25	90%

Quelle: E-Control. Stand: 12.8.2022.

Drei Strom-Verteilernetzbetreiber gewährten keine elektronische Möglichkeit zur Datenübermittlung bei der Selbstablesung. Diese waren:

- Anton Kittel Mühle Plaika GmbH (Smart Meter)
- Klausbauer Wasser Kraft GesmbH. & Co KG
- Plöwner Schmiede Betriebs GmbH

6.3 Abschaltungen und Wiederherstellungen

Die Möglichkeit zur Barzahlung wurde von 112 Strom-Verteilernetzbetreiber eingeräumt. Die folgenden Strom-Verteilernetzbetreiber boten laut eigenen Angaben allerdings keine Möglichkeit zur Barzahlung:

- E-Werk Altenfelden GmbH
- Elektrizitätsgenossenschaft Laintal eGen
- EVU Gerald Mathe
- Plöwner Schmiede Betriebs GmbH

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 11.859 Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung im Berichtsjahr 2021 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 2021 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). Nichterfüllungen traten zumeist in sehr kleinen Netzgebieten auf, wo das Nichterreichen eines Standards bereits in sehr wenigen Fällen einen Erfüllungsgrad von weniger als 95% bedeuten kann. Mehrere Nichterfüllungen beim größten Strom-Verteilernetzbetreiber, Wiener Netze GmbH, bilden dabei die Ausnahme. Es bleibt zu untersuchen, ob es sich hierbei tatsächlich um einmalige Nichterfüllungen handelte, gerade weil der angeführte Grund – eine weitreichende Systemumstellung – in weiterer Folge bereits weggefallen sein sollte.

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.