

BERICHT ZUR KOMMERZIELLEN QUALITÄT DER STROM-VERTEILERNETZBETREIBER 2026 |
BERICHTSJAHR 2025

UNSERE ENERGIE GARANTIERTE QUALITÄTSSTANDARDS

www.e-control.at

INHALT

1	Kurzdarstellung	3
2	Übersicht	4
3	Anforderungen an Dienstleistungen gegenüber Endkund:innen	7
4	Reaktionen auf Anfragen und Anträge der Endkund:innen	10
4.1	Netzzutritt	10
4.2	Angebot für Netzzutritt	11
4.3	Erteilung der Betriebserlaubnis	12
4.4	Netzzugang	12
4.5	Anfragen und Beschwerden	14
5	Bereitstellung von Kund:inneninformation	15
5.1	Verrechnungsrelevante Daten	15
5.2	Informationen über kommerzielle Qualität	15
6	Termin- und Fristeinhaltung	16
6.1	Rechnungen	16
6.2	Ermittlung der Zählerstände	17
6.3	Abschaltungen und Wiederherstellungen	17
6.4	Termineinhaltungen	18
7	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen	19
8	Anhang Rechtlicher Hintergrund	21

1 KURZDARSTELLUNG

Kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber 2026



Dimensionen



Unternehmen und Anforderungen

116 Verteilernetzbetreiber
X
35 Qualitätsanforderungen
=
4.060 Unternehmensanforderungen

42 Nichterfüllungen (1,0%) durch 23 Verteilernetzbetreiber, davon

- 8 Netzbetreiber mit < 1.000 Zählpunkten (14 Nichterfüllungen)
- 12 Netzbetreiber mit < 100.000 Zählpunkten (23 Nichterfüllungen)
- 3 Netzbetreiber mit > 100.000 Zählpunkten (5 Nichterfüllungen)

Ergebnisse

- ✓ Kommerzielle Qualität ist wichtiger Bestandteil der Servicequalität
- ✓ Anforderungen weitgehend erfüllt
- ✓ Nichterfüllungen gehen auf (Ausnahme)Events zurück
- ✓ Informationsübermittlung bei kleinen Netzbetreibern nicht immer digital
- ✓ Einhaltung von Rechnungslegungsfristen als große Herausforderung weitverbreitet

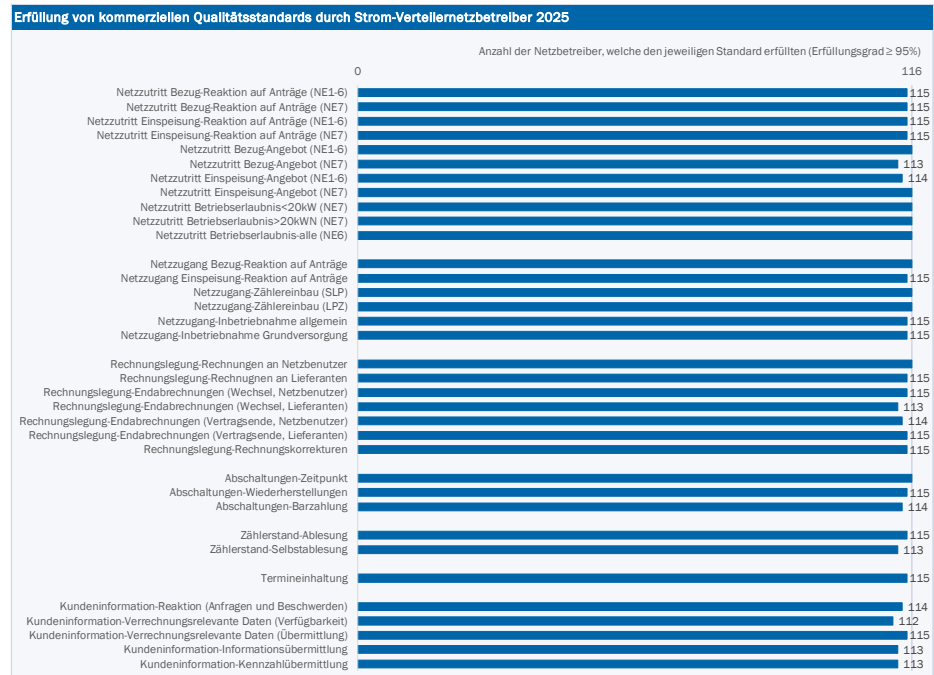
2 ÜBERSICHT

Das Wichtigste in Kürze:

- 35 Standards bei 116 Strom-Verteilernetzbetreibern von E-Control überprüft: Erfüllungsgrad gesamt: 99,0%
- Anzahl der Nichterfüllungen: 42, davon 5 bei sehr großen (>100.000 Zählpunkte) und 14 bei sehr kleinen (<1.000 Zählpunkte) Strom-Verteilernetzbetreibern

Die E-Control erhebt jährlich Kennzahlen, um die kommerzielle Qualität bei Österreichs Strom-Verteilernetzbetreibern zu beurteilen. Dabei werden aktuell 35 Gütekriterien bei Netzzutritt, Netzzugang, Rechnungslegung, Abschaltungen und Wiederherstellungen, Zählerstandsermittlung, Termineinhaltung, Kundeninformation und Beschwerdemanagement gemäß der Elektrizitäts-Netzdienstleistungsqualitätsverordnung (in Folge END-V) erfasst.

In diesem Bericht werden Angaben von 116 Strom-Verteilernetzbetreibern zur kommerziellen Qualität betrachtet. Somit werden $116 \times 35 = 4.060$ „Unternehmensstandards“ überprüft. Eine Nichterfüllung eines Standards liegt vor, wenn ein 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 wurde. Insgesamt werden 42 Nichterfüllungen beobachtet (vgl. Abbildung 1). Dies entspricht einem Erfüllungsgrad von 99,0 % aller Unternehmens-Standards der kommerziellen Qualität der österreichischen Strom-Verteilernetzbetreiber im Jahr 2025 (vgl. dazu 98,8% in 2024, 97,8% in 2023, 97,7% in 2022, 97,9% in 2021, und 98,1% in 2020).



Quelle: E-Control.

Abbildung 1

Quelle: E-Control.

Zehn Standards wurden von allen 116 Strom-Verteilernetzbetreibern erfüllt. Die verbleibenden 25 Standards wurden jeweils von bis zu 3 Strom-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt mit nur einer Ausnahme: die Anforderung an die Verfügbarkeiten verrechnungsrelevanter Daten wurde von 4 Strom-Verteilernetzbetreibern nicht erfüllt.

Bei 23 von 116 Strom-Verteilernetzbetreiber kam es zu Nichterfüllungen von Anforderungen der kommerziellen Qualität. 14 von 42 Nichterfüllungen (33% der Nichterfüllungen) gehen auf 8 Strom-Verteilernetzbetreiber mit jeweils weniger als 1.000 Zählpunkten auf Netzebene 7 in ihren Netzgebieten zurück – wobei diese 8 Strom-Verteilernetzbetreiber gemeinsam nur 1.568 der 6.828.929 Zählpunkte¹, oder 0,02%, abdecken. Weitere 23 Nichterfüllungen (55%) wurden bei 12 Strom-Verteilernetzbetreibern mit weniger als 100.000 Zählpunkten auf Netzebene 7 verzeichnet. Fünf Nichterfüllungen (12%) gehen auf insgesamt drei große Strom-Verteilernetzbetreiber zurück, die gemeinsam 2,2 Millionen Zählpunkte aufweisen (vgl. Abbildung 2).

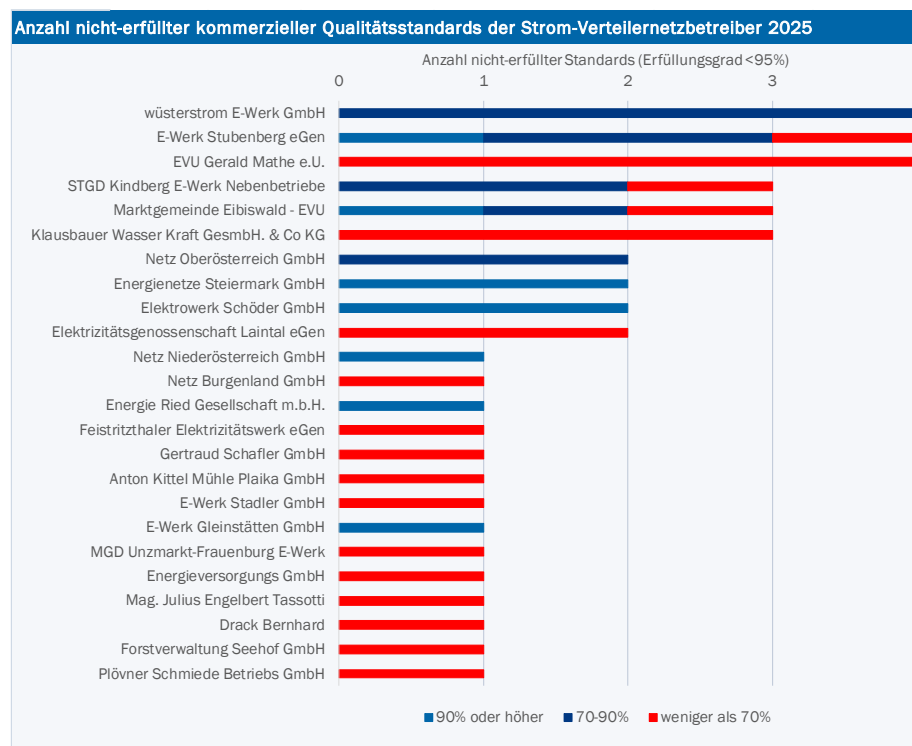
Nichterfüllungen werden als gravierend angesehen, wenn Standards einen Erfüllungsgrad von weniger als 70% aufweisen und/oder geforderte Leistungen, z.B. die Bereitstellung von bestimmten Informationen, nicht zur Verfügung stehen. Nichterfüllungen werden als deutlich bezeichnet, die eine Zielerreichung von 70 bis 90% aufweisen. Ein Erfüllungsgrad von über 90% (aber weniger als 95%) entspricht einer einfachen Nichterfüllungen (vgl. Abbildung 2).

Unter den größten Strom-Verteilernetzbetreibern mit zumindest einer Nichterfüllung eines Standards finden sich Netz Niederösterreich GmbH, Netz Oberösterreich GmbH und Energienetze Steiermark GmbH.

In Tabelle 1 werden die Detailergebnisse zur Erfüllung der Standards der kommerziellen Qualität zusammengefasst. Obwohl alle Anforderungen in dieser Betrachtungsweise einen Erfüllungsgrad von 95% oder mehr aufweisen, soll dennoch auf die absolute Anzahl der Nichterfüllungen verwiesen werden, da in diesen Fällen die Kund:innen der Strom-Verteilernetzbetreiber nicht die gesetzlich erforderliche kommerzielle Qualität geliefert bekamen. Gerade im Bereich der Rechnungslegung zeigen sich zahlreiche Nichterfüllungen der rechtlichen Fristen, was zu verspäteten Rechnungen in ca. 270.000 Fällen

¹ Hierbei werden sowohl Bezugs- als auch Einspeisezählpunkte berücksichtigt.

führte. Darüber hinaus mussten noch jeweils ca. 20.000 Kund:innen länger auf Antworten auf ihre Anfragen und Beschwerden warten und 5.000 Kund:innen mussten längere Wartezeiten bei Terminen hinnehmen.



Quelle: E-Control.

Abbildung 2

Quelle: E-Control

Kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Zahlen 2025

Zählpunkte	Anzahl
Netzebene 7	6.828.929
Bezug	6.291.523
Einspeisung	537.406
Netzebene 1-6	58.979
Bezug	44.073
Einspeisung	14.906

Standard	Anzahl	Nichterfüllungen	Erfüllungsgrad
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Übermittlung)	186.237	933	99%
Kundeninformation-Informationsübermittlung (Möglichkeit)	alle	3	97%
Kundeninformation-Kennzahlveröffentlichung	alle	3	97%

Tabelle 1

Quelle: E-Control

Standard	Anzahl	Nichterfüllungen	Erfüllungsgrad
Netzzutritt			
Bezug-Reaktion auf Anträge (NE1-6)	1.304	10	99%
Bezug-Reaktion auf Anträge (NE7)	45.284	452	99%
Einspeisung-Reaktion auf Anträge (NE1-6)	2.920	106	96%
Einspeisung-Reaktion auf Anträge (NE7)	89.861	551	99%
Bezug-Angebot (NE1-6)	1.246	14	99%
Bezug-Angebot (NE7)	26.228	259	99%
Einspeisung-Angebot (NE1-6)	1.617	88	95%
Einspeisung-Angebot (NE7)	52.654	616	99%
Betriebserlaubnis <20kW (NE7)	70.366	1546	98%
Betriebserlaubnis >20kW (NE7)	7.847	181	98%
Betriebserlaubnis (NE1-6)	1.733	24	99%
Netzzugang Bezug-Reaktion auf Anträge	526.580	230	100%
Netzzugang Einspeisung-Reaktion auf Anträge	74.867	215	100%
Netzzugang-Zählereinbau (SLP)	94.235	368	100%
Netzzugang-Zählereinbau (LPZ)	6.198	6	100%
Netzzugang-Inbetriebnahme (allgemein)	150.863	715	100%
Netzzugang-Inbetriebnahme (Grundversorgung)	343	1	100%
Rechnungslegung-Rechnungen an Netzbewerber	2.662.720	16.657	99%
Rechnungslegung-Rechnungen an Lieferanten	9.225.607	235.092	97%
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Netzbewerber)	105.673	840	99%
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Wechsel, Lieferanten)	301.168	8.308	97%
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Netzbewerber)	171.416	1.324	99%
Rechnungslegung-Endabrechnungen (Vertragsende, Lieferanten)	549.115	12.466	98%
Rechnungslegung-Rechnungskorrekturen	125.807	5.901	95%
Abschaltungen-Zeitpunkt	19.391	3	100%
Abschaltungen-Wiederherstellungen	15.600	1	100%
Abschaltungen-Barzahlung (Möglichkeit)	alle	2	98%
Zählerstand-Ablesung	107.692	2	100%
Zählerstand-Selbstablesung (Möglichkeit)	alle	3	97%
Termineinhaltung	266.605	5.141	98%
Kundeninformation-Reaktion (Anfragen und Beschwerden)	1.974.751	19.598	99%
Kundeninformation-Verrechnungsrelevante Daten (Verfügbarkeit)	alle	4	97%

3 ANFORDERUNGEN AN DIENSTLEISTUNGEN GEGENÜBER ENDKUND:INNEN

Das Wichtigste in Kürze:

Anforderungen an Strom-Verteilernetzbetreiber in **3 Bereiche**

- Reaktionszeiten auf Anfragen und Anträge, Bereitstellung von Kund:inneninformation und Termin- und Fristeinhaltung, und

8 Kategorien

- Netzzutritt, -zugang, Rechnungslegung, Abschaltungen, Zählerstandsermittlung, Termineinhaltung, Kund:inneninformation und Beschwerdemanagement gemäß Elektrizitäts-Netzdienstleistungsqualitäts-Verordnung (END-VO 2022) untergliedert.

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

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

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

2) Bereitstellung von Kund:inneninformation

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

3) Termin- und Fristeinhaltung

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

Tabelle 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 Netzbenutzer:innen herzustellen und variieren damit von Fall zu Fall und den örtlichen Gegebenheiten und Anforderungen der Netzbenutzer:innen 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 35 Standards diskutiert, die sieben Dimensionen der kommerziellen Qualität abdecken, und zwar:

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

Übersicht über die erhobenen Qualitätsstandards gemäß END-VO 2012

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	END-VO 2012
Reaktion auf Kundenanfrage/-antrag	Netzzutritt	Vollständiger Antrag	<u>Generell:</u> Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage (NE 7) bzw. 1 Monat (NE 1-6) <u>Bei notwendigen umfangreichen technischen Erhebungen:</u> zumindest Nennung Ansprechperson und konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise	§3 Abs. 2/5
		Angebot für Netzzutritt	Nach Reaktion auf den Antrag auf	§ 3 Abs. 2

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	END-VO 2012
	Netzzugang		Netzzutritts ist Angebot zu legen: 2 Wochen (NE 7) 4 Wochen (NE 1-6)	
		Vollständiger Antrag	Konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insb. unter Angabe Ansprechperson und voraussichtlicher Dauer innerhalb 14 Tage	§4 Abs. 1
		Einbau eines Zählers (und eventuell Zuweisung eines SLP)	Wenn keine Messeinrichtung und Vorlage eines Netzzugangsvertrags: Mit SLP: 3 Arbeitstage Mit LPZ: 8 Arbeitstage	§4 Abs. 5
	Anfragen und Beschwerden	Erteilung der Betriebserlaubnis bei Anschluss von Stromerzeugungsanlagen	bis 20 kW (NE 7): 2 Wochen > 20 kW (NE 7): 4 Wochen NE 1-6: 2 Monate	§3 Abs. 7
		Inbetriebnahme bei Zähler und SLP	2 Arbeitstage 1 Arbeitstag (GV)	§4 Abs. 6
		Beantwortung	<u>Generell:</u> innerhalb 5 Arbeitstage ab Einlangen abschließend erledigen <u>Bei Unmöglichkeit:</u> Information über weitere Vorgehensweise und Ansprechperson	§12 Abs. 2
Kundeninformation	Verrechnungsrelevante Daten	Verfügbarkeit	Online oder online-Kontaktformular und elektronische Übermittlung innerhalb 5 Arbeitstage	§12 Abs. 4
	Information über Standards	Übermittlung	Einmal jährlich	§12 Abs. 7

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	END-VO 2012
		Veröffentlichung der Ergebnisse	Auf geeignete Weise, zumindest auf der Internetpräsenz	§14 Abs. 1
Termine/Fristen	Rechnungslegung	Rechnung	<u>Generell:</u> innerhalb 6 Wochen nach Zählerstandermittlung <u>An Lieferanten:</u> innerhalb 3 Wochen nach Zählerstandermittlung	§5 Abs. 1
		Rechnungskorrektur	nach Ansuchen binnen 2 Tagen korrigiert und umgehend übermittelt	§5 Abs. 2
Termin/Fristen	Rechnungslegung	Endabrechnung nach Wechsel und Vertragsbeendigung	<u>Generell:</u> innerhalb 6 Wochen durchführen und umgehend übermitteln <u>An Versorger:</u> innerhalb 3 Wochen übermitteln	§5 Abs. 4
		Abschaltung und Wiederherstellung	Am nächste Arbeitstag nach nachgewiesener Einzahlung	§6 Abs. 1
		Barzahlung	Kostenlose Möglichkeit einräumen	§6 Abs. 2

Bereich	Aspekt	Anlassfall	Standard	END-VO 2012
		Abschaltungen in Folge von Zahlungsverzug	Nicht an letzten Arbeitstagen vor Wochenenden oder gesetzlichen Feiertagen	§6 Abs. 3
	Ermittlung des Zählerstandes	Ablesung	<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	§10 Abs. 4
	Termineinhaltung	Termine mit Netzbewerber:innen	Vereinbarung eines 2h-Fensters	§11

Tabelle 2

Quelle: E-Control

4 REAKTIONEN AUF ANFRAGEN UND ANTRÄGE DER ENDKUND:INNEN

Das Wichtigste in Kürze:

- Nur vereinzelt kam es zu Verzögerungen bei der Bearbeitung von Anträgen auf Netzzutritt (Netzanschluss) und Netzzugang
- 1% aller Anfragen und Beschwerden (ca. 20.000) werden nicht innerhalb von 5 Arbeitstagen bearbeitet.

4.1 Netzzutritt

Der Netzzutritt ist gem § 7 Abs. 1 Z 56 EIWOG 2010 definiert als die erstmalige Herstellung eines Netzanschlusses oder die Erhöhung der Anschlussleistung eines bestehenden Netzanschlusses, wobei der Netzanschluss gem § 7 Abs. 1 Z 48 EIWOG 2010 als die physische Verbindung der Anlage eines Kunden oder Erzeugers von elektrischer Energie mit dem Netzsystem definiert ist.

4.1.1 BEZUG

Für das Jahr 2025 wurden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 1.501 und auf Netzebene 7 55.926 Netzzutrittsanträge für den Bezug von Strom-Verteilernetzbetreibern registriert und gemeldet.

Auf vollständige Netzzutrittsanträge ist je nach Netzebene innerhalb von 14 Tagen auf Netzebene 7 bzw. 1 Monat auf Netzebenen 1-6 ein konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer zu übermitteln. Der Strom-Verteilernetzbetreiber STGD Kindberg E-Werk Nebenbetriebe erfüllte diese Standards in beiden Netzebenenkategorien nicht, da auf 1 von 1 Antrag auf Netzebenen 1-6 (Erfüllungsgrad 0%) und 5 von 44 Anträgen auf Netzebene 7 nicht fristgerecht reagiert wurde (Erfüllungsgrad 89%).²

Insgesamt betrachtet gingen 462 Reaktionen der Strom-Verteilernetzbetreiber auf diese Anträge über die Frist der Verordnung hinaus.

² STGB Kindberg E-Werk Nebenbetrieben merken dazu an, dass es in allen Fällen Gespräche gegeben hat, sodass sämtliche Kund:innen über die weitere Vorgehensweise, insbesondere dann wenn deren Bauvorhaben in weiterer

Zukunft liegen sollten, sowie bei Personalwechsel über deren neuen Ansprechpartner informiert wurden.

4.1.2 EINSPEISUNG

Für das Jahr 2025 wurden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 2.978 und auf Netzebene 7 90.463 Netzzutrittsanträge für die Einspeisung von den 116 Strom-Verteilernetzbetreibern registriert und gemeldet.³

Auch auf diese vollständigen Netzzutrittsanträgen ist je nach Netzebene innerhalb von 14 Tagen auf Netzebene 7 bzw. 1 Monat auf Netzebenen 1-6 ein konkreter Vorschlag zur weiteren Vorgehensweise insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer zu übermitteln. 2 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diesen Standard nicht (vgl. Tabelle 3). Die Angaben aller Strom-Verteilernetzbetreiber weisen darauf hin, dass Bearbeitungszeiten von 657 Netzzutrittsanträgen bei Einspeisung länger als rechtlich vorgesehen gedauert hatten.

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Anträge auf Netzzutritt bei Einspeisung durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2025

	Anträge gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungsgrad
Standard: Netzzutritt Netzebenen 1-6			
Netz Oberösterreich GmbH ¹	591	95	84%
Standard: Netzzutritt Netzebene 7			
EVU Gerald Mathe eU	6	6	0%

¹ Anmerkung des Strom-Verteilernetzbetreibers: Die zeitweise Nichteinhaltung der Bearbeitungsfristen stand im Zusammenhang mit internen Abläufen sowie einer erhöhten Anzahl an Anträgen zu Batteriespeichern, bei denen abweichende Prüfprozesse zur Anwendung kommen. Zur Reduktion vergleichbarer Abweichungen wurden organisatorische und systemische Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet.

Tabelle 3

Quelle: E-Control

³ Für den Jahresbericht Erhebung Netzzutritt 2026 werden von 60 Strom-Verteilernetzbetreibern für das Jahr 2025 insgesamt 115.257 vollständige Anträge auf Netzzutritt von PV-Anlagen gemeldet, 110.342 davon auf Netzebene 7. Diese Zahl beinhaltet allerdings auch die Anzahl der Anträge auf Netzzugang, die im Bericht zur kommerziellen Qualität gesondert ausgewiesen werden. Zählt man

4.2 Angebot für Netzzutritt

Nach den (ersten) Reaktionen auf vollständige Anträge sieht die END-VO 2012 vor, dass Strom-Verteilernetzbetreiber nach einer weiteren Frist von zwei Wochen ein Angebot für den Netzzutritt zu übermitteln haben. Dieses Angebot hat insbesondere eine Kostenaufstellung und die Zählpunktbezeichnung zu enthalten. Bei Netzbewerber:innen, die auf den Netzebenen 1 bis 6 anzuschließen sind, verlängert sich diese Frist auf vier Wochen.

4.2.1 BEZUG

Für das Jahr 2025 wurden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 1.246 und auf Netzebene 7 26.228 Angebote für den Netzzutritt bei Bezug von den Strom-Verteilernetzbetreibern übermittelt.

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Angebote für Netzzutritt bei Bezug durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2025

	Angebote gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Standard: Angebot Bezug Netzebenen 7			
STGD Kindberg E-Werk Nebenbetriebe ¹	53	11	79%
E-Werk Stubenberg eGen	3	1	67%
Feistritzthaler Elektrizitätswerk eGen	2	1	50%

¹ Anmerkung des Strom-Verteilernetzbetreibers: In allen Fällen gab es Gespräche, sodass sämtliche Kund:innen über die weitere Vorgehensweise, insbesondere dann wenn deren Bauvorhaben in weiterer Zukunft liegen sollten, sowie bei Personalwechsel über deren neuen Ansprechpartner informiert wurden.

Tabelle 4

Quelle: E-Control

zu den 90.463 Netzzutrittsanträgen für Einspeisung auf Netzebene 7 jene 22.365 Anträge auf Netzzugang (bei aktivem Anschluss) auf Netzebene 7 hinzu, liefern die Meldungen aller Strom-Verteilernetzbetreiber zur kommerziellen Qualität mit 112.828 vergleichbare Zahlen auf Netzebene 7.

Nur 3 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diese Standards nicht, beide auf Netzebene 7 wie in Tabelle 4 dargestellt. In 14 Fällen auf Netzebenen 1-6 und 259 Fällen auf Netzebene 7 kam es insgesamt zu Verzögerungen in Österreich.

4.2.2 EINSPEISUNG

Für das Jahr 2025 wurden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 1.617 und auf Netzebene 7 52.654 Angebote für den Netzzutritt bei Einspeisung von den Strom-Verteilernetzbetreibern übermittelt. Zwei Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diese Standards nicht im erforderlichen Ausmaß (vgl. Tabelle 5). In 88 Fällen auf Netzebenen 1-6 und 616 Fällen auf Netzebene 7 verzögerte sich gemäß Meldungen aller Strom-Verteilernetzbetreiber die Übermittlung eines solchen Angebots für Netzzutritte bei Einspeisung.

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Angebote für Netzzutritt bei Einspeisung durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2025

Standard: Angebot Einspeisung Netzebenen 1-6	Angebote gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungsgrad
Energie Ried GmbH ¹	23	2	91%
Netz Oberösterreich GmbH ²	591	84	86%

¹ Anmerkungen des Strom-Verteilernetzbetreibers: Notwendige Abklärungen betreffend Anschlusspunkt mit vorgelagertem Netzbetreiber verzögerten die Anbotslegung dadurch, dass eine Errichtung eines zusätzlichen 110kV Umspanners notwendig wurde.

² Anmerkungen des Strom-Verteilernetzbetreibers: Abweichungen bei der Einhaltung der Angebotsfristen traten im Zuge der internen Abwicklung auf. Die Nichteinhaltung der vorgesehenen Bearbeitungsfristen bei Netzzurückwirkungsprüfungen im Mittelspannungsnetz war im Wesentlichen auf einen längerfristigen krankheitsbedingten Ausfall eines für diese Aufgabe qualifizierten Mitarbeiters zurückzuführen.

Tabelle 5

Quelle: E-Control

4.3 Erteilung der Betriebserlaubnis

Bei Anschluss von Stromerzeugungsanlagen ist innerhalb von bestimmten Fristen nach Einlangen der Fertigstellungsmeldung der neuen

Erzeugungsanlage von Strom-Verteilernetzbetreibern die Betriebserlaubnis zu erteilen. Bei Stromerzeugungsanlagen auf Netzebene 7 mit Engpassleistungen von bis zu 20kW beträgt die Frist 2 Wochen, für größere Anlagen 4 Wochen. Für Stromerzeugungsanlagen auf Netzebenen 1-6 beträgt die Frist 8 Wochen.

Auf Netzebenen 1-6 wurden insgesamt 1.733 Mal eine Betriebserlaubnis erteilt gemäß den Meldungen der Strom-Verteilernetzbetreiber. Für Stromerzeugungsanlagen bis 20 kW Engpassleistung erteilten die Strom-Verteilernetzbetreiber insgesamt 70.366 Mal die Betriebserlaubnis auf Netzebene 7, für größere Anlagen 7.847 Mal. Während es auf den höheren Netzebenen in nur 24 Fällen zu Verzögerungen bei der Erteilung der Betriebserlaubnis kam, mussten 1.727 Netzbewerber:innen auf Netzebene 7 länger auf eine solche warten, als in der Verordnung vorgesehen ist.

Alle Strom-Verteilernetzbetreiber haben diese Anforderungen an deren kommerzielle Qualität im geforderten Ausmaß erfüllt.

4.4 Netzzugang

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

4.4.1 BEZUG

Für das Jahr 2025 wurden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 4.498 Netzzugangsansträge für den Bezug von den Strom-Verteilernetzbetreibern registriert und gemeldet. Davon entfielen 2.563 Netzzugangsansträge auf aktive Anschlüsse, 601 auf inaktive Anschlüsse und 1.334 Netzzugangsansträge auf

Neuanschlüsse. Auf Netzebene 7 wurden insgesamt 686.886 Netzzugangsanträge für den Bezug von Strom, und davon 542.620 bei aktivem, 80.368 bei inaktivem und 63.898 bei Neuanschluss von den Strom-Verteilernetzbetreibern gemeldet.

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

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

Falls ein Einbau eines Zählers notwendig ist, ist auf ein solches Begehrt bei einem inaktiven Anschluss und Vorlage eines Netzzugangsvertrags je nach Zählertyp vom Strom-Verteilernetzbetreiber innerhalb von drei Arbeitstagen im Falle eines Standardlastprofils oder acht Arbeitstagen im Falle eines Lastprofilzählers ein entsprechendes Messgerät einzubauen. Diese Standards wurde von allen Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllt.

Wenn ein Zähler allerdings bereits vorhanden ist, muss dieser innerhalb von zwei Arbeitstagen nach Eingang des Antrags aktiviert, das heißt in Betrieb

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

genommen, werden. Seit der Novelle der Verordnung gilt, dass sich diese Frist auf einen Arbeitstag verkürzt, sollten sich die Kund:innen auf die Grundversorgung berufen. Diesen Standard erfüllten alle Strom-Verteilernetzbetreiber in allgemeinen Fällen mit Ausnahme von Marktgemeinde Eibiswald – EVU wo 2 von 23 Inbetriebnahmen (Erfüllungsgrad 91%) bzw. 1 von 1 Inbetriebnahme bei Berufung auf Grundversorgung (Erfüllungsgrad 0%).

4.4.2 EINSPEISUNG

Für das Jahr 2025 wurden auf Netzebenen 1-6 insgesamt 1.875 Netzzugangsanträge für die Einspeisung von den Strom-Verteilernetzbetreibern registriert und gemeldet. Davon entfielen 552 Netzzugangsanträge auf aktive Anschlüsse, 102 auf inaktive Anschlüsse und 1.221 Netzzugangsanträge auf Neuanschlüsse. Auf Netzebene 7 wurden insgesamt 80.483 Netzzugangsanträge für die Einspeisung von Strom, und davon 22.365 bei aktivem⁴, 6.791 bei inaktivem und 51.327 bei Neuanschluss von den Strom-Verteilernetzbetreibern gemeldet.

Auch diesbezüglich sieht die END-VO 2012 vor, dass Strom-Verteilernetzbetreiber den Netzbenutzer:innen auf vollständige Anträge auf Netzzugang (§4 Abs. 1 END-VO 2012) innerhalb angemessener, 14 Tage nicht überschreitender Frist ab Einlangen mit einem konkreten Vorschlag betreffend die weitere Vorgehensweise – insbesondere unter Angabe einer Ansprechperson und der voraussichtlichen Dauer der Herstellung des Netzzugangs – zu antworten haben. Auch hier wiederum liegt ein vollständiger Antrag aus rechtlicher Sicht bei maßgeblicher Änderung der Anlage nur dann vor, wenn der konzessionierte Befugte die Fertigstellungsmeldung vorgelegt hat (vgl. §4 Abs. 2 Z 5 END-VO 2012). Nur ein Strom-Verteilernetzbetreiber

konnten diese Anforderung nicht erfüllen. Elektrowerk Schöder GmbH erfüllte die vorgesehene Frist in 1 von 18 Fällen nicht (Erfüllungsgrad 94%).

4.5 Anfragen und Beschwerden

Netzbetreiber müssen die Einbringung von Anfragen und Beschwerden schriftlich und telefonisch ermöglichen und haben dazu eine Kundenhotline zu den allgemeinen Geschäftszeiten einzurichten. Die Beantwortung von Anfragen und Beschwerden muss abschließend innerhalb von fünf Arbeitstagen erfolgen, es sei denn, das Kundenanliegen ist kompliziert und aufwendig. In solch einem Fall ist allerdings ebenso innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Ansprechperson zu nennen und Informationen über die weitere Vorgehensweise zu übermitteln. Tabelle 6 zeigt, dass zwei Strom-Verteilernetzbetreiber diese Anforderung nicht im geforderten Ausmaß erfüllten.

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Anfragen und Beschwerden durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2025

Standard: Reaktion auf Anfragen und Beschwerden	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Elektrowerk Schöder GmbH	18	1	94%
E-Werk Gleinstätten GmbH	14	1	93%

Tabelle 6

Quelle: E-Control

Im Jahr 2025 kam es zu mehr als 1,97 Millionen Anfragen und Beschwerden an Strom-Verteilernetzbetreiber. Davon wurden 19.598 Anfragen und Beschwerden nicht innerhalb der geforderten Frist von fünf Arbeitstagen beantwortet. Gesamtheitlich betrachtet heißt das, dass rund 1% aller Anfragen und Beschwerden nicht rechtzeitig beantwortet wurden. Alle großen Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diese Anforderungen der END-VO 2012 an die Reaktionszeiten auf Anfragen und Beschwerden im Jahr 2025, wobei aber nicht festgestellt werden konnte, inwieweit diese Reaktionen tatsächlich – also insbesondere auch aus Sicht der Netzbewutzer:innen – eine abschließende Beantwortung beinhalteten.

5 BEREITSTELLUNG VON KUND:INNENINFORMATION

Das Wichtigste in Kürze:

- Wenige und sehr kleine Strom-Verteilernetzbetreiber stellen nicht alle Informationen ihren Kund:innen online zur Verfügung.

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

5.1 Verrechnungsrelevante Daten

4 von 116 Strom-Verteilernetzbetreiber (3%) stellten allerdings verrechnungsrelevante Daten weder online zur Verfügung, noch haben sie ein Kontaktformular auf der eigenen Internetpräsenz. Damit ist dies eine Anforderung, die österreichweit betrachtet den geforderten Erfüllungsgrad von 95% nicht erreicht. Diese waren:

- Drack Bernhard
- E-Werk Stadler GmbH
- Elektrizitätsgenossenschaft Laintal eGen
- EVU Gerald Mathe e.U.

Zu verspäteten Übermittlungen von verrechnungsrelevanten Daten kam es lediglich bei Marktgemeinde Eibiswald – EVU in 2 von 7 Fällen (Erfüllungsgrad 71%). Österreichweit kam es bei 933 von 186.237 Anforderungen dieser Daten zu verspäteter Übermittlung.

5.2 Informationen über kommerzielle Qualität

Mehrere Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten die Anforderung, ihre Kund:innen über die Standards der END-VO 2012 zu informieren nicht. 3 von 116 Unternehmen gaben an, solche Information für ihre Kund:innen weder allgemein noch als Anlage zur Jahresrechnung, Kundenzeitschrift, sonstigem Informationsmaterial oder auf der Homepage zur Verfügung zu stellen, und zwar:

- EVU Gerald Mathe e.U.
- Gertraud Schafner GmbH
- Klausbauer Wasser Kraft GesmbH & Co KG

Betreffend die Veröffentlichung der Kennzahlen verwiesen 113 Strom-Verteilernetzbetreiber auf Web-Adressen ihrer Homepage. In einzelnen wenigen Fällen existierte keine eigene Homepage, was insbesondere dann wenig überrascht, wenn nur eine sehr geringe Anzahl von Kund:innen im Netzgebiet ansässig ist. Die betroffenen 3 Strom-Verteilernetzbetreiber mit nur sehr wenigen Zählpunkten im Netzgebiet sind:

- Mag. Julius Engelbert Tassotti
- Klausbauer Wasser Kraft GesmbH. & Co KG
- Plöwner Schmiede Betriebs GmbH

6 TERMIN- UND FRISTEINHALTUNG

Das Wichtigste in Kürze:

- Trotz weitgehender Erfüllung der Anforderungen zur Rechnungslegung sind in über 230.000 Fällen Rechnungen an Lieferanten nicht innerhalb der geforderten Fristen von den Strom-Verteilernetzbetreibern gelegt worden
- Keine Verzögerungen bei Zählerstandsermittlungen (Smart Meter!)
- Vereinbarte Terminfenster werden fast ausnahmslos eingehalten
- Abschaltungsverbot vor Wochenende und Feiertagen wird von allen Strom-Verteilernetzbetreibern eingehalten

6.1 Rechnungen

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

Im Jahr 2025 erfüllten Strom-Verteilernetzbetreiber weitgehend diese Anforderung betreffend allgemeine Rechnungslegungsfristen. Rechnungen an Lieferanten wurden in 230.092 der 9.225.607 (Erfüllungsgrad 97%) nicht fristgerecht gelegt. Nur Energienetze Steiermark GmbH erreichte den

geforderten Erfüllungsgrad von 95% bei der Legung dieser Rechnungen nicht. Von 671.099 Rechnungen an Lieferanten wurden 34.890 außerhalb der Frist gelegt, was einer knappen Nichterfüllung der Anforderung entspricht (Erfüllungsgrad 94,8%). Laut Energienetze Steiermark GmbH lag die wesentliche Ursache für die festgestellten Fristüberschreitungen im außergewöhnlich starken Zuwachs an Energiegemeinschaften und den damit verbundenen erhöhten Anforderungen an die Verfügbarkeit und Vollständigkeit der abrechnungsrelevanten Messdaten.

Bei Rechnungen an Netzbenutzer:innen, davon gab es insgesamt 2.662.720 im Jahr 2025, kam es in 16.657 Fällen (Erfüllungsgrad 99%) zu Verzögerungen. Hierbei kam es zu keiner Nichterfüllung durch einzelne Strom-Verteilernetzbetreiber.

Bei der fristgerechten Legung von Endabrechnungen nach einem Lieferantenwechsel oder nach Beendigung des Vertragsverhältnisses, welche binnen sechs Wochen an Netzbenutzer:innen und binnen drei Wochen an integriert abrechnende Lieferanten übermittelt werden müssen, kam es zu Nichterfüllungen bei jenen 3 in Tabelle 7 aufgelisteten Strom-Verteilernetzbetreibern, wobei allerdings die Anzahl der betroffenen Endkund:innen sehr gering blieb.

Ein weiterer Standard betrifft die rasche Erledigung von Kund:innenansuchen um Rechnungskorrektur. Den diesbezüglichen Standard – nämlich innerhalb von zwei Arbeitstagen auf solche Ansuchen zu reagieren und eine korrigierte Rechnung zu übermitteln – konnte lediglich Netz Niederösterreich GmbH nicht erfüllen. Es kam zu 5.055 verspäteten Rechnungskorrekturen (Erfüllungsgrad 93%) aufgrund eines Einmaleffekts bei der Trennung der Verrechnungssysteme Anfang November 2025, einem damit verbundenen Systemstillstand und dem schrittweisen Hochfahren des Systems.

Kommerzielle Qualität Strom: Nichterfüllung von Standards betreffend Endabrechnungen durch Strom-Verteilernetzbetreiber 2025

Standard: Endabrechnungen nach Wechsel an Netzbetreiber	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
wüsterstrom E-Werk GmbH ¹	270	44	84%
Standard: Endabrechnungen nach Wechsel an Lieferanten	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Energienetze Steiermark GmbH ²	28.864	1.513	94,8%
E-Werk Stubenberg eGen	28	5	82%
wüsterstrom E-Werk GmbH ¹	46	11	76%
Standard: Endabrechnungen nach Vertragsbeendigung an Netzbetreiber	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
E-Werk Stubenberg eGen	45	3	93%
wüsterstrom E-Werk GmbH ¹	357	40	89%
Standard: Endabrechnungen nach Vertragsbeendigung an Lieferanten	Anzahl gesamt	Anzahl nicht erfüllt	Erfüllungs- grad
Wüsterstrom E-Werk GmbH ¹	70	14	80%

¹ Anmerkungen des Netzbetreibers: Grund für die Verzögerungen ist eine Umstellung des Rechnungssystems.

² Anmerkung des Netzbetreibers: Aufgrund der stark gestiegenen Anzahl an Abrechnungen mit Energiegemeinschaften sowie der Anforderung, dass sämtliche Viertelstundenwerte vollständig vorliegen müssen, kam es zu Verzögerungen im Zeitraum der Rechnungslegung gegenüber den Lieferanten.

Tabelle 7

Quelle: E-Control

6.2 Ermittlung der Zählerstände

Falls für eine Ablesung eines Messgeräts die Anwesenheit der Netzbetreiber:innen erforderlich ist, etwa weil sich der Zähler in deren nicht frei zugänglichen Räumlichkeiten befindet, muss die Ablesung mindestens 14 Tage im Voraus angekündigt werden und ein 2-Stunden Fenster mit den Kund:innen vereinbart werden. Dabei ist auf Terminwünsche der Kund:innen einzugehen. Aufgrund der fortgeschrittenen Ausrollung von Smart Metern kam es nur noch zu 107.000 solcher Ablesungen in ganz Österreich. Und nur bei E-

Werk Stubenberg eGen kam es bei 2 von 7 Ablesungen zur Überschreitung des 2-Stunden Fensters (Erfüllungsgrad 71%).

Drei weitere Strom-Verteilernetzbetreiber gewährten keine elektronische Möglichkeit zur Datenübermittlung bei der Selbstablesung – und erklären dies teilweise damit, dass aufgrund der abgeschlossenen Smart Meter-Ausrollung die Selbstablesung als obsolet zu betrachten sei bzw. nur für Kontrollzwecke fallweise eingesetzt würde. Diese Strom-Verteilernetzbetreiber waren:

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

6.3 Abschaltungen und Wiederherstellungen

Die Möglichkeit zur Barzahlung wurde von 114 von 116 Strom-Verteilernetzbetreiber eingeräumt. Keine Barzahlungsmöglichkeit boten laut eigenen Angaben Elektrizitätsgenossenschaft Laintal eGen und EVU Gerald Mathe e.U.

Alle Strom-Verteilernetzbetreiber hielten sich an die gesetzliche Vorgabe, keine Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten in Folge von Zahlungsverzug an letzten Werktagen vor Wochenenden und Feiertagen durchzuführen. Laut deren Angaben kam es in nur drei Fällen zur Nichterfüllung der zeitlichen Beschränkungen bei insgesamt 19.391 Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten bei Aussetzung im Berichtsjahr 2025.

Eine Wiederherstellung der Belieferung nach einer Abschaltung hat spätestens am nächsten Werktag nach nachgewiesener Forderungsbegleichung zu erfolgen. Bei MGD Unzmarkt-Frauenburg E-Werk kam es dabei zur Nichterfüllung dieser Anforderung, da 1 von 3 Wiederherstellungen verspätet erfolgte (Erfüllungsgrad 67%).

6.4 Termineinhaltungen

Sofern für eine Wartung, Reparatur aber auch – wie bereits erwähnt – eine Ablesung die Anwesenheit der Netzbenutzer:innen erforderlich ist, muss ein zweistündiges Zeitfenster mit den Kund:innen vereinbart und dementsprechend auch eingehalten werden. 115 Strom-Verteilernetzbetreiber erfüllten diese Anforderung. Nur Forstverwaltung Seehof GmbH konnte diesen Standard nicht erfüllen, da zu beiden berichteten Termine das 2-Stunden Fenster nicht eingehalten wurde.

7 ZUSAMMENFASSUNG UND SCHLUSSFOLGERUNGEN

Das Wichtigste in Kürze:

- Aktuelle Anforderungen der kommerziellen Qualität werden von 116 Strom-Verteilernetzbetreibern weitgehend erfüllt
- Nichterfüllungen gehen oft auf (vorübergehende) Ausnahmeevents zurück
- Informationsübermittlung bei sehr kleinen Strom-Verteilernetzbetreibern nicht immer digital
- Einhaltung der Rechnungslegungsfristen als größere Herausforderung weitverbreitet
- Digitalisierung und Transformation des Energiesystems noch nicht vollständig in Anforderungen an die kommerzieller Qualität angekommen.

Die Anforderungen an die kommerzielle Qualität der Strom-Verteilernetzbetreiber in Österreich im Jahr 2025 können insgesamt gesehen als weitgehend erfüllt betrachtet werden. Neben einer hohen ursprünglichen Qualität der Datenmeldungen zeigen diese gerade eben auch, dass Endkund:innen die geforderten Qualitätsstandards bei ihren Strom-Netzbetreibern auch vorfanden (vgl. auch Abbildung 1).

Die meisten nichterfüllten Anforderungen finden sich im Bereich des Netzzutritts wieder. Es zeigt sich allerdings, dass die Anzahl der betroffenen Kund:innen trotz Nichterfüllungen gering blieb, da es oftmals nur sehr wenige Anträge auf Netzzutritt in den betroffenen Strom-Verteilernetzgebieten gab. Zu ähnlich vielen Nichterfüllungen kam es im Bereich Kund:inneninformation.

Dabei sind es vor allem Strom-Verteilernetzbetreiber mit nur sehr wenigen Zählpunkten, die Kund:inneninformationen nicht oder nicht auf die vorgesehene Art und Weise veröffentlichen und/oder übermitteln.

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 doch eine größere Herausforderung dar. Einige der Standards – und darunter auch jene zur Kund:inneninformation – zielen tendenziell auf gewünschte unternehmerische Praktiken von mittleren und größeren Strom-Verteilernetzbetreibern ab, die unternehmerisch andere Gegebenheiten und Möglichkeiten vorfinden. Gleichzeitig stellen bei (sehr) kleinen Strom-Verteilernetzbetreibern, z.B. jenen mit (deutlich) weniger als 1.000 Zählpunkten, einige wenige Fälle von Nichterfüllungen bereits die kommerzielle Qualität in Frage. Dadurch ist in diesen Fällen die Aussagekraft der hier angewandten Methode und Betrachtungsweise der kommerziellen Qualität insofern etwas eingeschränkt, weil sich so kommerzielle Qualität basierend auf statistischen Überlegungen aufgrund geringer Fallzahlen nicht mehr ausreichend betrachten lässt. Schlussendlich sprechen Skalen- und Lerneffekte im kommerziellen Kontakt zu den Netzbenutzer:innen wohl auch dafür, dass Strom-Verteilernetzbetreiber mit wachsender Größe „weniger gefordert“ sind, die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen – wie durch die Auswertung der Nichterfüllungen in Abhängigkeit der Unternehmensgröße zumindest ansatzweise gezeigt werden konnte.

Darüber hinaus wird von Seiten der Regulierungsbehörde bereits an der Abbildung kommerzieller Qualitätskriterien der voranschreitenden

Digitalisierung im Stromnetz gearbeitet. Während die etablierten Anforderungen an die kommerzielle Qualität bereits viele Jahre zum Alltag und Tagesgeschäft der Strom-Verteilernetzbetreiber gehören, betreffen aktuelle Herausforderungen zum einen Aspekte der Datenübermittlung an Netzbenutzer:innen bzw. berechnete Dritte und zum anderen erhöhte Anforderungen an Kund:innenservicequalität aufgrund der Energiewende und des Umbaus der Netz-Infrastruktur. Dabei wird es nicht nur um die Qualität der erfassten Energiewerte selbst gehen, die sich in etwa in der Notwendigkeit von Ersatzwertebildung für nicht übermittelte Messwerte niederschlagen könnte, sondern auch an die Dauer, innerhalb welcher Daten an Dritte übermittelt werden bzw. Reaktionszeiten im erweiterten Kund:innenservice.

8 ANHANG RECHTLICHER HINTERGRUND

§ 19 Abs. 1 Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2010 (in Folge EIWOG 2010) normierte für das Jahr 2025, 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 hatte. Strom-Verteilernetzbetreiber waren gemäß § 19 Abs. 4 EIWOG 2010 verpflichtet, die in der Verordnung festgelegten Kennzahlen jährlich der Regulierungsbehörde zu übermitteln und selbst auch zu veröffentlichen.

Die seitens der E-Control erlassene END-VO 2012 auf Basis des § 19 EIWOG 2010 sieht eine jährliche Meldepflicht der notwendigen Informationen und Kennzahlen zum 31.3. des Jahres für den Erhebungszeitraums des Vorjahrs vor. 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 2026 zur Eingabe ihrer Kennzahlen für das Jahr 2025 zugänglich gemacht. Zu diesem Zeitpunkt erging ein elektronisches Aufforderungsschreiben sowie eine Einladung zur Teilnahme an einem Webinar zur Erklärung der wesentlichen Meldungsinhalte, insbesondere eben auch der Neuerungen. Nach Ablauf der Meldefrist erging ein Erinnerungsschreiben an jene Strom-Verteilernetzbetreiber, welche nicht (vollständig) bis zum 31.3. ihre Kennzahlen eingereicht hatten. Im Fall weiterer Säumnis ergingen erste und zweite Mahnungen mit jeweils weiteren 14 Tagen Frist zur Datenmeldung. Im Fall anhaltender Weigerung wurde ein Verfahren eröffnet. Im Jahr 2026

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

Die gemeldeten Kennzahlen wurden vor Berichterstellung auf Vollständigkeit und Plausibilität geprüft. In einigen Fällen wurden in Rücksprache mit den Strom-Verteilernetzbetreiber Mehrdeutigkeiten geprüft und gegebenenfalls durch die Strom-Verteilernetzbetreiber korrigiert.

Der Bericht deckt insgesamt die Erfüllung bzw. Nichterfüllung kommerzieller Qualitätsstandards gemäß Datenmeldungen der Strom-Verteilernetzbetreiber für 58.979 Zählpunkte auf Netzebenen 1-6 und 6.828.929 Zählpunkte auf Netzebene 7 ab (Stand: 31.12.2025). Auf Netzebenen 1-6 gibt es 14.906 Einspeisezählpunkte und auf Netzebene 7 sind es 537.406 Einspeisezählpunkte. Gerade auf Netzebene 7 ist davon auszugehen, dass es sich dabei zum größten Teil um Photovoltaik-Erzeugungsanlagen mit Überschusseinspeisung auf den Dächern von Einfamilienhäusern handelt.⁵

Der Vergleich mit Angaben aus den Vorjahren zeigt, dass es immer mehr Zählpunkte auf Netzebene 7 gibt (vgl. Tabelle 8). Im Jahr 2025 betrug das Wachstum der Anzahl der (gesamten) Zählpunkte 0,8%, was vorwiegend auf das Wachstum von 13% unter den Einspeisezählpunkten zurückgeht. 2025 sind somit ca. 62.000 (kleine) Erzeugungsanlagen an die Verteilernetze angeschlossen worden.

⁵ Vgl. dazu den Jahresbericht Erhebung Netzanschluss 2026 der E-Control, erhältlich unter [Dokumente zum Netzanschluss](#) (letzter Zugriff am 6. Juli 2026).

Anzahl der Zählpunkte auf Netzebene 7 in Österreich				
Jahr	Zählpunkte Netzebene 7			
	Gesamt	+/- Vorjahr	Einspeisung	+/- Vorjahr
2020	6.264.689			
2021	6.323.864	0,94%		
2022	6.534.750	3,33%	254.306	
2023	6.673.956	2,13%	387.844	52,50%
2024	6.772.952	1,48%	475.475	22,60%
2025	6.828.929	0,83%	537.406	13,03%

Tabelle 8

Quelle: E-Control

Dieser Bericht stellt in Kürze die zu erfüllenden Standards der kommerziellen Qualität (Kapitel 4) dar. Die einzelnen Ergebnisse werden dann in strukturierter Form wiedergeben. In Kapitel 5 wird zuerst gezeigt, welche Qualität die Reaktionen der meldepflichtigen Strom-Verteilernetzbetreiber auf diverse Anfragen und Anträge der Endkund:innen aufwies. Die beiden anderen Kapitel beschäftigen sich mit der Qualität betreffend Kundeninformationen (Kapitel 6) und wie verlässlich Strom-Verteilernetzbetreiber bei der Einhaltung diverser Termine und Fristen gegenüber Endkund:innen (Kapitel 7) waren. Abschließend liefert Kapitel 8 eine Zusammenfassung und Schlussfolgerungen.