

Presseinformation

E-Control: Gutes Zeugnis für die Qualität des Kundenservices der Netzbetreiber

119 Strom- und 20 Gas-Verteilernetzbetreiber wurden überprüft – Die meisten Qualitätsstandards werden eingehalten – Gute Noten für die Verteilernetzbetreiber

Wien (19. Oktober 2020) – Alle Strom- und Gasverteilernetzbetreiber in Österreich sind verpflichtet, entsprechende Qualitätsstandards einzuhalten. Dazu zählen unter anderem einheitliche Fristen bei der Beantwortung von Kundenanfragen, Informationen über Termine und deren Einhaltung und vieles mehr. Insgesamt gilt es, eine Fülle verschiedener Qualitätsstandards einzuhalten. „Seit 2012 werden von der E-Control in diesem Zusammenhang die Verteilernetzbetreiber Strom und seit 2013 die Verteilernetzbetreiber Gas überprüft. Auch wenn es in manchen Bereichen durchaus noch Verbesserungspotenzial gibt, können wir sowohl den betroffenen Strom- als auch den Gasnetzbetreibern in Summe ein gutes Zeugnis ausstellen.“, zeigt sich der Vorstand der E-Control, Wolfgang Urbantschitsch, mit den soeben veröffentlichten Ergebnissen zufrieden.

Zusammengefasst werden diese Kundenservice-Standards unter dem Begriff kommerzielle Qualität und beruhen auf entsprechenden Verordnungen des Vorstands der E-Control.¹ Überprüft werden dabei insgesamt 119 Strom-Verteilernetzbetreiber und 20 Gas-Verteilernetzbetreiber. „Die Anforderungen an die Netzbetreiber sind dabei bei Strom und Gas nahezu deckungsgleich. Das heißt, zum Beispiel Reaktionszeiten bei Anfragen oder Anträgen von Netzbenutzerinnen und Netzbenutzern sowie Informationsverpflichtungen und die Einhaltung von Terminen und Fristen sind sowohl bei Strom als auch bei Gas identisch.“, erläutert Urbantschitsch.

¹ NetzdienstleistungsVO Strom 2012 i.d.F. 2013 sowie die Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung i.d.F. 2013

Hohes Maß an Kundenorientierung gegeben

„Insgesamt ist von der E-Control für das Jahr 2019 eine Vielzahl von Anforderungen zur kommerziellen Qualität, sogenannten Standards, untersucht worden. Und die Ergebnisse weisen auf ein sehr hohes Niveau von kommerzieller Qualität sowohl bei den Strom- als auch Gas-Verteilernetzbetreibern im Jahr 2019 hin“, so Urbantschitsch.

Und er erläutert die Details: „Von den 119 untersuchten Strom-Verteilernetzbetreibern erfüllen 90 Unternehmen sämtliche untersuchte Standards, 15 verletzen einen Standard, neun verletzen zwei Standards und fünf Unternehmen verletzen mehr als zwei, wobei die höchste Zahl der verletzten Standards sechs beträgt. Ein Standard gilt gemäß den Verordnungen dann als erfüllt, wenn der verpflichtete Verteilernetzbetreiber die Anforderung in 95% aller Fälle einhält.“, zitiert der Vorstand der E-Control, Andreas Eigenbauer, aus den aktuellen Berichten. Drei Standards werden von allen Strom-Verteilernetzbetreibern erfüllt, nämlich der rasche Einbau eines Zählers in Folge eines Antrags auf Netzzugang, keine Abschaltungen wegen Zahlungsverzugs vor Wochenenden und Feiertagen sowie die fristgerechte Übermittlung eines Kostenvoranschlags auf Anfrage bei Netzzutritt. „Im Sinne der Konsumentinnen und Konsumenten ist es uns besonders wichtig, dass Abschaltungen nicht vor Wochenenden oder Feiertagen durchgeführt werden und es hier zu keiner Verletzung des vorgegebenen Standards kommt.“, betont Eigenbauer.

Aber es gibt auch noch Verbesserungspotenzial

Der Standard, der am häufigsten verletzt wird, liegt in der Verpflichtung zur Information über die Existenz eben dieser Standards: die Auswertung zeigt, dass die diesbezüglichen Datenmeldungen von 18 Strom-Verteilernetzbetreiber darauf hinweisen, dass diese ihre Netzbenutzerinnen und Netzbenutzer erst gar nicht darüber informieren. „Insgesamt betrachtet kommt es aber bei 119 Strom-Verteilernetzbetreibern zur Verletzung von „nur“ 51 Standards, was einem Verletzungsgrad von 3% aller „Unternehmensstandards“² entspricht.“, zieht Eigenbauer Bilanz.

Und betont, dass es auch bei den Gas-Verteilernetzbetreibern gute Ergebnisse gibt. „Hier zeigt sich aus der Analyse der Meldungen der 20 Gas-Verteilernetzbetreiber, dass diese ein ebenso erfreuliches Bild über die kommerzielle Qualität im Sektor Gas

² In Summe gibt es 1.904 zu überprüfende „Unternehmensstandards.“

bieten. Dort werden 99% aller 440 Unternehmensstandards eingehalten. Insgesamt werden nur drei Standards nicht erfüllt, zwei davon auch nur knapp.“

Die Rechnungslegung sowie die fristgerechte Übermittlung eines Kostenvoranschlags bei Anfragen auf Netzzutritt , sowie die Korrektur von Netzrechnungen auf Ansuchen des Kunden bereiten den Gas-Verteilernetzbetreibern dabei – wenn auch in geringem Ausmaß - die einzigen Schwierigkeiten.

Möglichkeit der Stellungnahme

Jene Strom- und Gas-Verteilernetzbetreiber, deren Datenmeldungen auf Verletzungen von einem oder mehreren Standards hinweisen, wurden von der E-Control im Zuge der Berichterstellung aufgefordert, dazu Stellung zu nehmen. Die eingegangenen Antwortschreiben der Strom-Verteilernetzbetreiber, insgesamt 27 Stellungnahmen, beinhalteten zum einen Eingeständnisse von Missverständnissen betreffend die zu meldenden Informationen sowie Nachmeldungen ausstehender Daten. „Die nun veröffentlichten Ergebnisse beinhalten bereits die von den Netzbetreibern erfolgten Korrekturen. Zudem gaben Strom-Verteilernetzbetreiber Verpflichtungszusagen ab, an der Einhaltung der entsprechenden Anforderungen in Zukunft zu arbeiten und diese in weiterer Folge zu gewähren. Im Gasbereich wurden vier Unternehmen zu einer Stellungnahme aufgefordert. Alle vier Verteilernetzbetreiber haben sich dazu verpflichtet, zukünftig an der Qualitätssicherung in den betroffenen Bereichen zu arbeiten.“, zeigt sich Eigenbauer zufrieden. Und schließt: „Neben den Aspekten der Versorgungssicherheit und der technischen Sicherheit rundet somit die kommerzielle Qualität ein breites Anforderungsspektrum an einen zuverlässigen und hochqualitativen Netzbetrieb in Österreich ab.“

Weitere Informationen und Detailergebnisse zur kommerziellen Qualität der Strom- und Gas-Verteilernetzbetreiber für das Jahr 2019 liefern die Berichte der E-Control unter folgendem Link: <https://www.e-control.at/kommerzielle-qualit%C3%A4t-der-netzdienstleistung>

Rückfragehinweis:

E-Control

Mag. Bettina Ometzberger

Tel.: +43-1-24 7 24-202

Mail: bettina.ometzberger@e-control.at

www.e-control.at

Twitter: www.twitter.com/energiecontrol

Facebook: www.facebook.com/energie.control