

## Vorblatt

### **Inhalt:**

Mit dem vorliegenden Verordnungsentwurf werden Standards für Netzbetreiber bezüglich der Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität der gegenüber den Netzbenutzern und anderen Marktteilnehmern erbrachten Dienstleistungen sowie Kennzahlen zur Überwachung der Einhaltung dieser Standards festgelegt.

### **Alternativen:**

keine

### **Auswirkungen auf den Wirtschaftsstandort Österreich:**

Durch die in dieser Verordnung festgelegten Qualitätsstandards für Verteilnetzbetreiber wird bundesweit auf Grund erhöhter Netzdienstleistungsqualität auch eine Verbesserung der Versorgungssicherheit für alle Netzbenutzer und damit auch für Unternehmen erreicht. Damit wird der Wirtschaftsstandort Österreich konkurrenzfähiger und attraktiver.

### **Finanzielle Auswirkungen:**

Die vorgesehenen Regelungen haben keine Auswirkungen auf Bundes- oder Landesbudgets.

### **Verhältnis zu Rechtsvorschriften der Europäischen Union:**

Diese Verordnung beruht auf § 19 Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2010 (EIWOG 2010), BGBl. I Nr. 110/2010 das unter anderem Artikel 37 Abs. 1 lit h Richtlinie 2009/72/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juli 2009 über gemeinsame Vorschriften für den Elektrizitätsbinnenmarkt umsetzt.

### **Besonderheiten des Normsetzungsverfahrens:**

Die Verordnung wird gemäß § 19 EIWOG 2010 iVm § 7 Abs. 1 Energie-Control-Gesetz (E-ControlG), BGBl. I Nr. 110/2010 idF BGBl. I Nr. 107/2011 vom Vorstand der E-Control erlassen. § 19 Abs. 1 letzter Satz EIWOG 2010 sieht vor, dass insbesondere den betroffenen Netzbetreibern Gelegenheit zur Stellungnahme im Ordnungsverfahren einzuräumen ist. Dem Regulierungsbeirat obliegt gemäß § 19 Abs. 2 Z 2 E-ControlG die Begutachtung dieser Verordnung. Diese Verordnung ist gemäß § 36 Abs. 3 E-ControlG im Bundesgesetzblatt zu verlautbaren.



**Erläuterungen zur NetzdienstleistungsVO Strom  
des Vorstands der E-Control**

**Allgemeiner Teil**

§ 19 EIWOG 2010 sieht vor, dass die E-Control über die im EIWOG 2010 festgelegten Aufgaben und Pflichten der Netzbetreiber hinaus Standards für Netzbetreiber bezüglich der Sicherheit, Zuverlässigkeit und Qualität der gegenüber den Netzbenutzern und anderen Marktteilnehmern erbrachten Dienstleistungen und Kennzahlen zur Überwachung der Einhaltung der Standards durch Verordnung festlegt. Etwaige Entschädigungs- und Erstattungsregelungen bei Nichteinhaltung der Standards sind ebenfalls festzulegen, wenn die Einhaltung der festgelegten Standards ansonsten nicht vollständig gewährleistet ist.

Die zu definierenden Standards haben sich auf Zuverlässigkeit, Qualität und Sicherheit der Dienstleistung zu beziehen. Der Begriff der Sicherheit umfasst „sowohl die Sicherheit der Elektrizitätsversorgung und -bereitstellung als auch die Betriebssicherheit“ (§ 7 Abs. 1 Z 63 EIWOG 2010). Insbesondere können die Standards die in § 19 Abs. 2 EIWOG 2010 aufgezählten Aspekte umfassen. Der vorliegende Verordnungsentwurf enthält all diese sowie darüber hinausgehende Informationsrechte, die zu mehr Transparenz für den Netzbenutzer führen sollen. Durch die Monopolstellung des Netzbetreibers ist es von besonderer Relevanz, den Netzbenutzer ausreichend über seine aus dem – stark öffentlich-rechtlich determinierten – Vertragsverhältnis mit dem Netzbetreiber erwachsenden Rechte zu informieren. Aus diesem Grund sieht auch § 19 Abs. 3 EIWOG 2010 vor, dass bestimmte Qualitätsstandards in den Allgemeinen Bedingungen der Netzbetreiber aufzunehmen sind.

Auch Entschädigungs- und Erstattungsregelungen können im Rahmen dieser Verordnung allgemein verbindlich festgelegt werden. Die Einführung solcher Regelungen steht jedoch unter dem Vorbehalt, dass die Einhaltung der Standards ansonsten nicht gewährleistet ist. Auf Grund der bisherigen Erfahrungen kann nicht davon ausgegangen werden, dass die Qualitätsstandards der Netzdienstleistung durch die österreichischen Netzbetreiber nur im Wege von Pönalen eingehalten würden. Sollten die in Zukunft von den Netzbetreibern gelieferten Kennzahlen jedoch ein anderes Bild ergeben, erlaubt die Verordnungsermächtigung des § 19 EIWOG 2010 die Implementierung derartiger Sanktionsmechanismen.

Die Formulierung des § 19 EIWOG 2010 und seine Erläuterungen implizieren, dass Standards sowohl für Verteilernetzbetreiber als auch für Übertragungsnetzbetreiber festzulegen sind. Obwohl eine systematische Auslegung von § 19 EIWOG 2010 sowie die Überschrift „Qualitätsstandards für die Netzdienstleistung für an das Netz angeschlossene Endverbraucher“ darauf hindeuten würden, dass lediglich für die Netzdienstleistung von Verteilernetzbetreibern Standards festgelegt werden können, könnten in der Verordnung Verpflichtungen für beide Arten von Netzbetreibern definiert werden. Im aktuellen Entwurf wird auf die Einbeziehung der Übertragungsnetzbetreiber jedoch noch verzichtet.

Bezüglich der Kennzahlen legt § 19 Abs. 4 EIWOG 2010 fest, dass diese von den Netzbetreibern jährlich der Regulierungsbehörde zu übermitteln und zu veröffentlichen sind. Zusätzlich zu einer objektiven Messung der Einhaltung der Standards durch Kennzahlen, sollen Befragungen von Netzbenutzern stattfinden, die auch die subjektive Komponente der Erbringung der Netzdienstleistung abbilden soll.

## Besonderer Teil

### Zu § 2 Abs. 1 Z 6 Regional außergewöhnliche Ereignisse

Regional außergewöhnliche Ereignisse sind jene ausgewiesene, zeitlich bestimmte und eingeschränkte Ereignisse, welche durch unvorhersehbare, für die Region äußerst unwahrscheinliche und außergewöhnlich starke Naturkräfte oder durch Handlungen bestimmter Personen bzw. Personengruppen herbeigeführt wurden und mit einer zu erwartenden äußersten und wirtschaftlich vertretbaren Sorgfalt des Netzbetreibers weder vermeidbar noch behebbar wären. Zu diesen Ereignissen, je nach regionalen Gegebenheiten, zählen zum Beispiel: schwere und orkanartige Stürme, schwere Erdbeben, massive Überschwemmungen und andere Naturkräfte welche nach menschlicher Erfahrung und Ermessen in der Region äußerst ungewöhnlich sind und in der betroffenen Region erhebliche Auswirkungen auf den Menschen und seine Lebensweise haben, Terroranschläge, Krieg, Streiks, Anordnungen von Behörden oder Einsatzkräften zum Schutz der öffentlichen Sicherheit (z.B. Brandbekämpfung), sofern die Ursache nicht im Zuständigkeitsbereich des Netzbetreibers lag.

Bei regional außergewöhnlichen Ereignissen, die durch Naturkräfte verursacht wurden, erfolgt in der Regel die Ausrufung einer lokalen Krisensituation durch den ansässigen Krisenstab und/oder die Einleitung von Maßnahmen seitens des Bundes oder Landes, z.B. Hilfe aus dem Katastrophenfonds. In diesen Fällen ist eine Dokumentation des Ereignisses (Ort, Datum, Ursache, Dauer; bei Stürmen Name des Sturms bzw. Orkans; bei Hochwasser Name des Hochwasser führenden Gewässers sowie die Bestätigung der zuständigen Behörde oder des zuständigen Krisenstabs) vorzunehmen.

### Zu § 2 Abs. 1 Z 7 Versorgungsunterbrechung

Ungeplante Versorgungsunterbrechungen treten meist im Zusammenhang mit äußeren Einflüssen, Anlagenausfällen oder anderen Störungen auf. Die Ursachen dafür können in folgende Gruppen unterteilt werden:

- Netzbetreiber intern: Ursachen, die im unmittelbaren Zusammenhang mit dem Betrieb des Netzes stehen wie z.B. Fehlschaltungen, Fehlfunktionen/Ausfälle eines Betriebsmittels, Alterung, Überlastungen.
- Versorgungsausfall/Rückwirkungsstörung: berücksichtigt den Ausfall der vorgelagerten Spannungsebene oder den Ausfall der Versorgung (Erzeuger) sowie eine Störung aus einem anderen Netz, welche auf das betrachtete Netz zurückwirkt.
- Fremde Einwirkungen durch nicht dem Netzbetreiber zuzurechnende Personen (Baumfällung, Erd- und/oder Baggerarbeiten, Kräne, Fahrzeuge, Diebstahl, Flugobjekte, Brand (fremdverursacht), Vandalismus, etc.), Tiere, Astbrüche, oder Ähnliches.
- Atmosphärische Einwirkungen: wie z.B. Gewitter, Stürme, Regen, Eis, Schnee, Lawinen, Feuchtigkeit, Hochwasser, Kälte, Hitze, Erdbeben, Erdbeben, Erdbeben, Felssturz und anderen Naturereignissen.
- Regional außergewöhnliche Ereignisse

### Zu § 3 Abs. 1 Kostenvoranschlag

Gemäß § 54 Abs. 1 EIWOG 2010 werden dem Verteilernetzbetreiber durch das Netzzutrittsentgelt alle angemessenen und den marktüblichen Preisen entsprechenden Aufwendungen abgegolten, die mit der erstmaligen Herstellung eines Anschlusses an ein Netz oder der Abänderung eines Anschlusses infolge Erhöhung der Anschlussleistung eines Netzbenutzers unmittelbar verbunden sind. Das Netzzutrittsentgelt ist aufwandsorientiert zu verrechnen, wobei der Verteilernetzbetreiber eine Pauschalierung für vergleichbare Netzbenutzer einer Netzebene vorsehen kann. Wird dem Kostenvoranschlag eine Pauschalierung zugrunde gelegt, so ist diese Tatsache auch auszuweisen. Die jeweils geltenden Pauschalbeträge sollten auf der Homepage des Verteilernetzbetreibers ausgewiesen werden.



Das Netzbereitstellungsentgelt wird auf Basis von Preisen je elektrische Leistungseinheit (kW) berechnet, während das Netzzutrittsentgelt entsprechend der individuellen Inanspruchnahme auf Basis von Preisen je Arbeits- bzw. Mengeneinheit verrechnet werden soll. Unter Arbeits- und Mengeneinheit sind beispielsweise Arbeitsstunden eines Fach- oder Hilfsarbeiters, Meter oder Stückzahl zu verstehen.

Der Verteilernetzbetreiber hat bei Kostenvoranschlägen für Netzzutritte auf der Netzebene 7 eine Frist von 14 Tagen einzuhalten; bei Kostenvoranschlägen für Netzzutritte auf den Netzebenen 1 bis 6 auf Grund des höheren Grads der Komplexität den Antrag innerhalb von einem Monat zu bearbeiten.

Umfangreichere technische Erhebungen sind beispielsweise in den Fällen notwendig, in denen keine ausreichend dimensionierte Verteilerleitung in dem angefragten Teil des Netzgebiets vorhanden ist. Auch für den Netzzutritt von Einspeisern sind in der Regel umfangreichere technische Erhebungen notwendig.

### **Zu § 3 Abs. 2 Netzzutritt**

Der Verteilernetzbetreiber hat bei Netzzutritten auf der Netzebene 7 eine Frist von 14 Tagen einzuhalten; bei Netzzutritten auf den Netzebenen 1 bis 6 auf Grund des höheren Grads der Komplexität den Antrag innerhalb von einem Monat zu bearbeiten.

Der vom Verteilernetzbetreiber zu übermittelnde Vorschlag hat mindestens den Namen und die Kontaktdaten einer für den Antragsteller zuständigen Ansprechperson, die voraussichtliche Dauer für die Durchführung des Netzzutritts sowie einen konkreten Terminvorschlag zu enthalten.

### **Zu § 3 Abs. 3 Mindestinformationen**

Der Verteilernetzbetreiber benötigt je nach Art der Anlage unterschiedliche Informationen um einen Netzzutrittsantrag zu bearbeiten. Für die bestehenden Anlage eines Haushaltskunden sind Name und Anschrift des Antragstellers bzw. Rechnungsempfängers und Anschrift des anzuschließenden Objekts (sofern abweichend) und der gewünschten Beginn der Belieferung ausreichend.

Bei Anlagen von Nicht-Haushaltskunden mit Netzzurückwirkungen kann der Verteilernetzbetreiber, falls erforderlich, Angaben zum genauen Leistungsumfang anfordern. Dies kann beispielsweise durch die Beibringung eines Typenblattes erfolgen.

### **Zu § 3 Abs. 4 Unzureichende Angaben**

Sollte der Verteilernetzbetreiber im Zuge der Bearbeitung des Antrags auf Netzzutritt feststellen, dass die vom Netzbenutzer gemachten Angaben nicht ausreichen um einen Kostenvoranschlag gemäß § 3 Abs. 1 bzw. einen konkreten Vorschlag gemäß § 3 Abs. 2 vorzulegen, ist er verpflichtet den Netzbenutzer aufzufordern, die fehlenden Daten nachzureichen.

### **Zu § 3 Abs. 5 Vereinbarung einer Frist**

Die Verordnung legt für die Durchführung eines Netzzutritts keine verbindliche Frist fest, da die Bedürfnisse der Netzbenutzer bzw. die relevanten Umstände jedes einzelnen Netzzutritts sehr stark variieren können. Die verbindliche Vereinbarung einer angemessenen Frist für die Durchführung des Netzzutritts in Schriftform ermöglicht sowohl dem Netzbenutzer als auch dem Verteilernetzbetreiber eine verbesserte Planbarkeit und Kontrolle. Es ist nicht zulässig, von der vereinbarte Frist ohne neuerliche schriftliche Vereinbarung zwischen Netzbenutzer und Verteilernetzbetreiber abzuweichen.



#### **Zu § 4 Abs. 2 Mindestinformationen**

Der Verteilernetzbetreiber benötigt je nach Art der Anlage unterschiedliche Informationen um einen Netzzugangsantrag zu bearbeiten. Für einen Haushaltskunden sind Name und Anschrift des Antragstellers bzw. Rechnungsempfängers und Anschrift des anzuschließenden Objekts (sofern abweichend) und der gewünschten Beginn der Belieferung ausreichend; die Höchstleistung in kW ist in diesen Fällen bei Nicht-Angabe durch den Antragsteller mit 4 kW festzulegen.

Bei maßgeblichen Änderungen der Anlage ist eine Fertigstellungsmeldung eines konzessionierten Befugten beizubringen. Es sind dabei die relevanten elektrotechnischen Vorschriften zu beachten.

#### **Zu § 4 Abs. 3 Unzureichende Angaben**

Sollte der Verteilernetzbetreiber im Zuge der Bearbeitung des Antrags auf Netzzugang feststellen, dass die vom Netzbenutzer gemachten Angaben nicht ausreichen, um einen konkreten Vorschlag gemäß § 4 Abs. 1 zu machen, ist er verpflichtet, den Netzbenutzer aufzufordern, die fehlenden Daten nachzureichen.

#### **Zu § 5 Abs. 1 Frist Rechnungslegung**

Die Abrechnungsperiode kann vom Verteilernetzbetreiber definiert werden und kann im Versorgungsgebiet eines Netzbetreibers von Netzbenutzer zu Netzbenutzer variieren. Am Ende der individuellen Abrechnungsperioden hat der Verteilernetzbetreiber 15 Arbeitsage Zeit die Jahresabrechnung zu erstellen und dem Kunden zu übermitteln. Bei Netzbenutzern, die bereits ein intelligentes Messgerät installiert haben, ist – abhängig vom gewählten Rechnungszyklus (jährlich, monatlich oder quartalsweise) – ebenfalls die Frist von 15 Arbeitstagen einzuhalten.

#### **Zu § 5 Abs. 3 Unzureichende Angaben**

Sollte der Verteilernetzbetreiber im Zuge der Bearbeitung des Antrags auf Rechnungskorrektur feststellen, dass die vom Netzbenutzer gemachten Angaben nicht ausreichen, um diese Korrektur durchzuführen, ist er verpflichtet, den Netzbenutzer aufzufordern, die fehlenden Daten nachzureichen.

#### **Zu § 6 Abs. 1 Frist Wiederherstellung Netzzugang**

Der 9. Teil des EIWOG 2010 legt Pflichten gegenüber Kunden fest. Einige dieser gesetzlich normierten Pflichten treffen auch den Verteilernetzbetreiber. In § 82 Abs. 3 EIWOG 2010 wird festgelegt, dass die physische Trennung der Netzverbindung (Abschaltung) nur nach Durchführung eines qualifizierten Mahnverfahrens erlaubt ist. Diese Verordnung regelt nun, welche Pflicht den Verteilernetzbetreiber nach einer solchen Abschaltung in Folge von Zahlungsverzug trifft. Er ist – unter gewissen Voraussetzungen – zur Wiederherstellung des Netzzugangs spätestens am nächsten Arbeitstag verpflichtet. Diese Frist beginnt zu laufen sobald der Netzbenutzer dem Verteilernetzbetreiber seine Einzahlung zur Kenntnis gebracht hat und dieser sichergestellt hat, dass ein aufrechter Liefervertrag besteht.

Insbesondere sollte darauf geachtet werden, soziale Härtefälle adäquat zu berücksichtigen.



### Zu § 6 Abs. 2 Möglichkeit der Barzahlung

Auf Grund der Tatsache, dass in Österreich eine beträchtliche Anzahl von Menschen nicht über ein Bankkonto verfügt, wird der Verteilernetzbetreiber verpflichtet, Zahlungen auch in bar entgegen zu nehmen. Dies muss zumindest während der allgemeinen Geschäftszeiten in der Unternehmenszentrale oder einer Kassenstelle gewährleistet sein. Jede weitere Möglichkeit, welche Betroffenen die Begleichung ihrer offenen Verbindlichkeiten erleichtert, insbesondere die Möglichkeit der Barzahlung bei Mitarbeitern vor Ort, beispielsweise im Rahmen der Abschaltung, ist wünschenswert.

### Zu § 7 Abs. 1 Geplante Versorgungsunterbrechungen

Dem Netzbenutzer ist durch die Frist von zwei Arbeitstagen die Möglichkeit zu geben, sich auf eine geplante Versorgungsunterbrechung einzustellen. Die Wahl des am besten geeigneten Mittels für diese Information wird dem Verteilernetzbetreiber überlassen. Er hat bei dieser Entscheidung die Anzahl der betroffenen Netzbenutzer sowie deren räumliche und demographische Verteilung zu berücksichtigen. Sollte der Netzbenutzer im Einzelfall einverstanden sein, ist auch eine kurzfristigere Information ausreichend.

Generell ist bei der Unterbrechungsplanung auf kürzest mögliche Dauer der Unterbrechung sowie möglichst vollständige Vermeidung von Verlängerungen auf Grund arbeitsfreier Tage Rücksicht zu nehmen.

### Zu § 7 Abs. 2 Ungeplante Versorgungsunterbrechungen

Die Benachrichtigung von Netzbenutzern hat eine ausreichende Information in einer der Tageszeit/Dauer der Unterbrechung angemessener Weise sicherzustellen. Auch die Anzahl der betroffenen Kunden ist bei der Auswahl des geeigneten Mittels zu berücksichtigen, so wird im Falle einer Großstörung beispielsweise eine Information auf der Homepage angebracht sein. Bei einer ungeplanten Versorgungsunterbrechung von der nur wenige Netzbenutzer betroffen sind, reicht es aus Netzbenutzer auf deren Nachfrage zu informieren. Sollte eine Information mit Angabe der voraussichtlichen Dauer der Versorgungsunterbrechung nicht möglich sein, muss der Netzbenutzer aber jedenfalls im Nachhinein über eine Versorgungsunterbrechung und deren tatsächliche Dauer informiert werden.

### Zu § 7 Abs. 4 SAIDI

SAIDI, oder System Average Interruption Duration Index, ist die durchschnittliche Zeit pro Jahr in welcher die Versorgung der Endverbraucher (Netzbenutzer) unterbrochen ist. Der Wert wird in Minuten pro Jahr angegeben und mithilfe folgender Formel berechnet:

$$\text{SAIDI} = \frac{\sum N_i \times r_i}{N_T}$$

Dabei wird die Summe aller Unterbrechungen in einem Jahr als Produkt der Dauer der Nichtverfügbarkeit und der Anzahl der betroffenen Endverbraucher (Netzbenutzer) für jede Unterbrechung  $i$  berechnet. Diese Summe wird durch die Gesamtanzahl der Endverbraucher (Netzbenutzer) dividiert. Diese Berechnung kann in Allgemeinen entweder für alle Spannungsebenen gemeinsam oder nach Spannungsebenen getrennt erfolgen.

Parameter  $r_i$  ist die Zeit bis zu Wiederverfügbarkeit bei der Unterbrechung  $i$ ;  $N_i$  gibt die Anzahl der betroffenen Endverbraucher (Netzbenutzer) bei Unterbrechung  $i$  an;  $N_T$  ist die Gesamtanzahl der Kunden im System für welches die Kalkulation vorgenommen wird. Ist die Anzahl der Netzbenutzer nicht bekannt, so ist diese durch geeignete Schlüsselungsverfahren zu ermitteln.

### Zu § 7 Abs. 5 ASIDI

ASIDI, oder Average System Interruption Duration Index, ist die durchschnittliche Unterbrechungszeit, berechnet auf Basis der installierter Bemessungsscheinleistung. Der Wert wird in Minuten pro Jahr angegeben und mithilfe folgender Formel berechnet:

$$\text{ASIDI} = \frac{\sum_i L_i \times r_i}{L_T}$$

Dabei wird die Summe aller Unterbrechungen in einem Jahr als Produkt der Dauer der Nichtverfügbarkeit und der installierten Bemessungsscheinleistung der ausgefallenen Transformatoren für jede Unterbrechung  $i$  berechnet. Diese Summe wird durch die installierte Bemessungsscheinleistung aller Transformatoren im System dividiert. Diese Berechnung kann in Allgemeinen entweder für alle Spannungsebenen oder nach Spannungsebenen getrennt erfolgen.

Parameter  $r_i$  ist die Zeit bis zu Herstellung der Wiederverfügbarkeit für jede einzelne Unterbrechung;  $L_i$  ist die betroffene installierte Bemessungsscheinleistung der Unterbrechung  $i$ ;  $L_T$  ist die gesamte installierte Bemessungsscheinleistung des Systems für welches die Berechnung unternommen wird.

Installierte Bemessungsscheinleistung ist die Leistung aller Ortsnetztransformatoren welche im laufenden Betrieb des Netzes eingebunden sind und verwendet werden. Geplante, in Bau bzw. Umbau befindliche oder stillgelegte Anlagen müssen ausgenommen werden. Ist die installierte Bemessungsscheinleistung nicht bekannt, muss die vertraglich vereinbarte maximale Leistung herangezogen werden.

### Zu § 8 Spannungsqualität

Die Spannungsqualität hat dem Stand der Technik zu entsprechen. Darunter ist die Einhaltung europäischer Normen, wie zum Beispiel der EN 50160 oder ähnlicher, zu verstehen.

### Zu § 9 Abs. 1 Datenübermittlung und -bereitstellung

Verteilernetzbetreiber haben auf Grund gesetzlicher und vertraglicher Verpflichtungen Daten an andere Marktteilnehmer zu übermitteln bzw. bereitzustellen. Dies hat in der in den jeweiligen Verträgen bzw. Gesetzen vorgesehen Art und Weise zu erfolgen. Dies betrifft insbesondere Datenübermittlungen und –bereitstellungen gemäß § 84 Abs. 1 und 2 EIWOG 2010, gemäß der Wechselverordnung Strom 2012, BGBl. II Nr. 197/2012 sowie gemäß den nach § 47 EIWOG 2010 genehmigten Allgemeinen Bedingungen für die Betreiber von Verteilernetzen. Auch die in Kapitel 2 der Sonstigen Marktregeln dargestellten Beziehungen und die ihnen zugrunde liegenden Datenübermittlungsverpflichtungen sind zu berücksichtigen.

### Zu § 9 Abs. 2 Datensicherheit

Auf Grund der im heutigen Netzbetrieb vielfach eingesetzten Informationstechnik sind die Risiken des unberechtigten Zugriffs auf und der Manipulation von Daten, Prozessen und Ähnlichem stark angestiegen. Dieser Standard zielt auf die Versorgungssicherheit in Zusammenhang mit Risiken des Einsatzes von Informationstechnologien ab. Anerkannten nationalen und europäischen Normen sind bei der Bewertung des Stands der Technik heranzuziehen.

Im Zusammenhang mit dem geplanten Einsatz von intelligenten Messgeräten gemäß der Intelligente Messgeräte-Einführungsverordnung, BGBl. II Nr. 138/2012, ist insbesondere auf das Mandat der Europäischen Kommission M/441 an die Normungsgremien CEN/CENELEC/ETSI zu verweisen. Sobald dieses Mandat erfüllt ist, gelten die darin enthaltenen Anforderungen als der einzuhaltende Stand der Technik.



#### **Zu § 10 Abs. 1 Ermittlung des Zählerstands**

Die Verteilernetzbetreiber haben insbesondere die Bestimmungen des Maß- und Eichgesetzes, BGBl. Nr. 40/1957 idgF und die darauf basierenden Verordnungen einzuhalten sowie bei Verwendung von intelligenten Messgeräten die Vorgaben der Intelligente Messgeräte-AnforderungsVO 2011, BGBl. II Nr. 339/201, zu berücksichtigen.

#### **Zu § 10 Abs. 3 Ablesung bei Abwesenheit des Netzbenutzers**

Nach erfolgter Ablesung in Abwesenheit des Netzbenutzers ist dieser über die erfolgte Ablesung beispielsweise durch Hinterlassen einer Notiz vor Ort bzw. im entsprechenden Postfach oder an der Wohnungstür des Netzbenutzers zu informieren.

#### **Zu § 10 Abs. 4 Möglichkeit der Selbstablesung**

Den durch den Netzbenutzer abgelesenen Zählerstand muss der Netzbenutzer jederzeit an den Verteilernetzbetreiber übermitteln können. Dafür sollen dem Netzbenutzer neben schriftlichen und telefonischen Übermittlungsmöglichkeiten auch Möglichkeiten zur Angabe des Zählerstands in elektronischer Form zur Verfügung stehen. Dies kann in Form eines ausschließlich dafür vorgesehenen Kontaktformulars bzw. über Eintrag in das online zugängliche Kundenkonto erfolgen. Sollte der Verteilernetzbetreiber über keine eigene Internetpräsenz verfügen, ist die Übermittlung des Zählerstandes per E-Mail zu ermöglichen.

#### **Zu § 12 Abs. 1 Kontaktaufnahme**

Die vom Verteilernetzbetreiber anzubietende Kontaktaufnahme über eine Kundenhotline sollte für Kunden im besten Fall kostenlos, aber jedenfalls kostengünstig (keine Mehrwertdienste, „zum Ortstarif“) sein.

#### **Zu § 12 Abs. 3 Hinweis auf Schlichtungsverfahren**

Gemäß § 82 Abs. 1 Z 7 EIWOG 2010 sind Verteilernetzbetreiber verpflichtet, Netzbenutzer einfach und unmittelbar zugänglich im Internet sowie im Rahmen eines der Rechnung beizulegenden Informationsblattes über das Vorgehen zur Einleitung von Streitbeilegungsverfahren zu informieren. Die Information gemäß § 12 Abs. 3 hingegen soll unmittelbar im Zuge der Beantwortung einer schriftlichen oder mündlichen Beschwerde erfolgen.

#### **Zu § 12 Abs. 4 Z 6 Lastprofiltyp**

Bestimmten Netzbenutzern sind gemäß § 17 Abs. 2 EIWOG 2010 standardisierte Lastprofile zuzuordnen. Folgende Lastprofiltypen werden in diesem Zusammenhang unterschieden: Haushalte (z.B. Standardlastprofil H), Gewerbe (z.B. Standardlastprofil G0 bis G7), Landwirtschaft (z.B. Standardlastprofil L0 bis L2), sonstige (z.B. Standardlastprofil B1, Sonderlastprofile), sonstige unterbrechbare (z.B. Standardlastprofil ULA, ULF; ...). Sollte kein Lastprofil vergeben worden sein, erfolgt die Zuordnung in die Gruppe der Netzbenutzer ohne Standardlastprofil bzw. in die Gruppe der lastganggemessenen Kunden.

#### **Zu § 12 Abs. 4 Z 8 Abgrenzungszählerstände**

Darzustellen sind, unter Angabe des Datums und für die letzten drei Abrechnungsjahre, jene Zählerstände, die beispielsweise bei einer Änderung des Systemnutzungsentgelts oder einem Wechsel des Lieferanten zur Abgrenzung herangezogen wurden.

#### **Zu § 12 Abs. 4 Z 9 Abrechnungszeitraum**

Der Netzbenutzer ist über den seiner Rechnung zugrunde liegenden Abrechnungszeitraum zu informieren, also beispielsweise darüber, dass seine Rechnung auf dem Verbrauch des Zeitraums von 1. September 2011 bis 31. August 2012 basiert.



### **Zu § 12 Abs. 5 Erklärungen zur Netzrechnung**

Auf Grund der Komplexität einer Netzrechnung, ist der Verteilernetzbetreiber verpflichtet jegliche – nicht allgemein verständliche – Angaben auf Netzrechnungen online zu erklären. Auf Wunsch des Netzbenutzers muss diese Information auch in Form eines Informationsblattes ein Mal jährlich auf dem Postweg zugestellt werden. Alternativ kann der Verteilernetzbetreiber in seiner Kundenzeitschrift oder sonstigen an alle Netzbenutzer gerichteten Informationsmaterialien dieser Verpflichtung nachkommen.

Der Verweis auf die Möglichkeit, sich über seine verrechnungsrelevanten Daten gemäß Absatz 4 zu informieren, muss auf der Internetpräsenz direkt von den Erklärungen zur Netzrechnung aus erfolgen und im besten Fall eine direkte Verlinkung zu einem online Kontaktformular zur Anforderung dieser Daten oder für sonstige Anfragen herstellen.

### **Zu § 12 Abs. 6 Abgrenzung durch Selbstablesung**

Der Verteilernetzbetreiber hat den Netzbenutzer darüber zu informieren, dass im Falle einer Änderung des Systemnutzungsentgelts oder des Energiepreises oder eines Versorgerwechsels eine Verbrauchsabgrenzung sinnvoll bzw. notwendig ist und der Netzbenutzer zu diesem Zweck eine Selbstablesung vornehmen kann. Sinnvoll ist eine Selbstablesung in diesen Fällen deshalb, weil ohne Ablesung eine rechnerische Ermittlung durch den Verteilernetzbetreiber gemäß der Standardlastprofile vorgenommen wird. Der so ermittelte Zählerstand ist dem Verteilernetzbetreiber in Rahmen der in seinen Allgemeinen Bedingungen festgelegten Fristen zu übermitteln.

### **Zu § 12 Abs. 7 Information über Standards**

Die Festlegung von Standards für die Qualität der Netzdienstleistung wurde durch das ELWOG 2010 neu eingeführt. Nach Inkrafttreten dieser Verordnung sind die Netzbenutzer über diese Standards ihres Netzbetreibers zu informieren. Dies kann beispielsweise durch ein Beiblatt zur Jahresabrechnung, einen Artikel in der Kundenzeitung oder online erfolgen.

### **Zu § 13 Abs. 1 Befragung zur Netzbenutzerzufriedenheit**

Die Verteilernetzbetreiber sind verpflichtet, regelmäßig eine Befragung ihrer Netzbenutzer durchzuführen. Diese muss den wissenschaftlichen Ansprüchen an Repräsentativität und unbeeinflusster Beantwortung durch die Netzbenutzer genügen. Die Erstellung der für alle Verteilernetzbetreiber standardisierten Fragebögen obliegt den Verteilernetzbetreibern als Kollektiv. Die Durchführung der Befragung kann auch in Beauftragung einer dritten Organisation bspw im Rahmen der bestehenden Branchenvertretungen erfolgen.

### **Zu § 15 Abs. 1 Z 6 Kennzahl „Netzrechnungskorrekturen“**

Rechnungskorrekturen müssen aufgeschlüsselt nach Gründen gemeldet werden. Ohne eine abschließende Vorgabe treffen zu wollen, um gleichzeitig aber die Vergleichbarkeit zu erhöhen, bieten sich folgende drei Kategorien an

- formale Änderungen (Name, Adresse, etc.)
- Berichtigung des Rechnungsbetrags
- Anpassung der Teilbeträge auf Kundenwunsch



**Zu § 15 Abs. 3 Z 1 Kennzahl „Spannungsqualität“**

Die Messungen sind auf Grundlage der europäischen Standards, zum Beispiel EN 50160 durchzuführen. Für Verteilernetzbetreiber, die keine Messung gemäß § 15 Abs. 2 durchführen, besteht die Möglichkeit relevante Messwerte aus übergelagerten Netzbereichen als entsprechenden Nachweis heranzuziehen.

Es wurde eine Liste von etwa 4000 potenziellen Messstellen mit Vertretern der Verteilernetzbetreiber erarbeitet. Aus dieser im Anhang der Verordnung befindlichen Liste sind jährlich 400 Messstellen auszuwählen. Die Auswahl ist mit der Regulierungsbehörde abzustimmen. Zu erfassenden Daten sind die relevanten Parameter der Spannungsqualität wie z. B. Flicker und Oberschwingungen (THD-Wert).

**Zu § 17 Abs. 4 Stufenplan Messung Umspannwerke**

Um den Verteilernetzbetreibern die Einführung der Messung der Spannungsqualität in ihren Umspannwerken zu erleichtern wird für die Messung in Umspannwerken ein stufenweiser Zeitplan vorgesehen. Der Stufenplan soll gewährleisten, dass spätestens zum 1. Jänner 2020 eine bundesweite Messung in allen Umspannwerken durchgeführt wird.

ENTWURF