

Die Kostendifferenz zwischen den Haushaltskunden in den unterschiedlichen Netzgebieten ist seit 2008 deutlich größer geworden. Dies ist vor allem auf die stark unterschiedliche Änderung der Energiepreise einzelner Lieferanten zurückzuführen. Mit Stand Dezember 2012 haben die Haushalte in Vorarlberg die niedrigste (965 EUR/Jahr) und diejenigen in Linz die höchste (1.207 EUR/Jahr) Rechnung bei den jeweils angestammten Lieferanten für den gleich hohen Gasbezug (15.000 kWh) zu zahlen. Noch im Vorjahr lag diese Kostendifferenz mit 144 Euro um 40% niedriger.

Neue Anbieter, neue Markenprodukte der regionalen Anbieter sowie stark unterschied-

liche Preiserhöhungen zwischen 1% und 18% veränderten im Laufe des Jahres 2011 bis Februar 2012 die Preiskonstellation am Kleinkundenmarkt in Österreich. Bis Ende des Jahres haben die angestammten Lieferanten keine Preisänderungen mehr vorgenommen.

Die Einsparungen bei Gas sind im Laufe 2012 relativ konstant geblieben, wobei einige Sprünge durch kurzfristige Rabattaktionen der alternativen Anbieter verursacht wurden. Am meisten könnten sich die Kunden in der Regelzone Ost ersparen, vor allem im Netzgebiet Linz, wo sie bis zu 216 EUR/Jahr durch den Lieferantenwechsel lukrieren könnten – in Tirol und Vorarlberg dagegen wesentlich weniger.

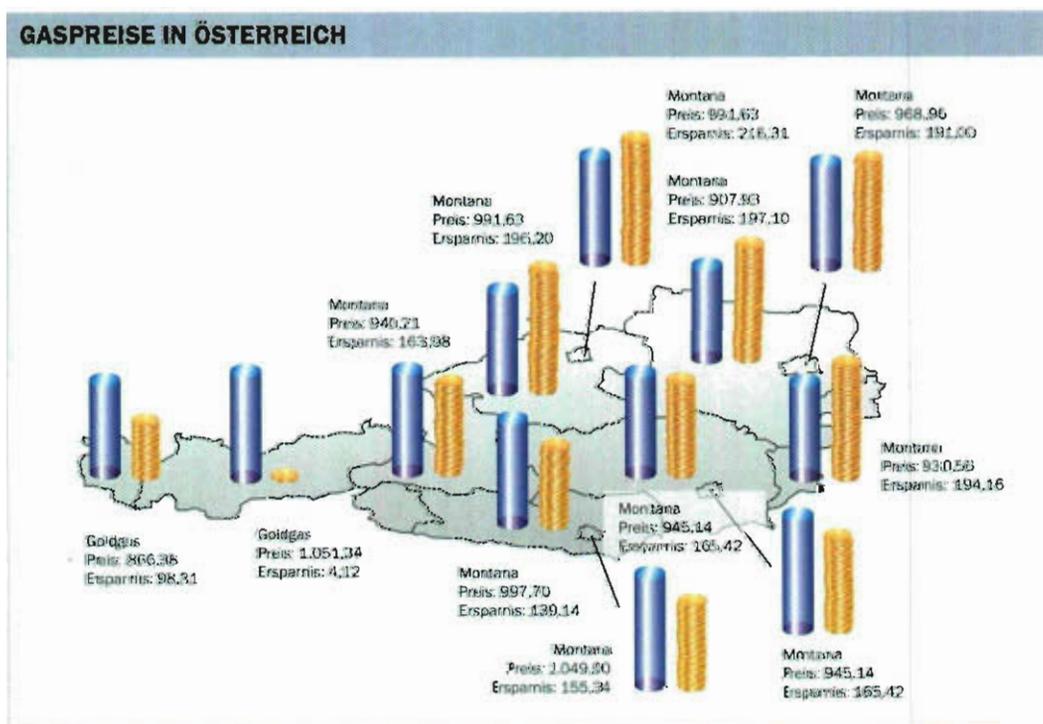


Abbildung 39  
Haushaltgaskosten (abzüglich Neukundenrabatte) beim jeweils günstigsten Anbieter innerhalb der großen Netzgebiete und das Einsparpotenzial gegenüber dem am häufigsten genutzten Produkt des lokalen Lieferanten (Jahreskosten ohne Rabatte inkl. Energie, Netz, Steuern und Abgaben, Berechnungsbasis 15.000 kWh/Jahr, Stand 1. 12. 2012)

Quelle: E-Control

Mehr als 190 EUR/Jahr betrug das Einsparpotenzial auch in Wien, Niederösterreich, Burgenland und Linz, das sich damit im Vergleich zum Vorjahr um 20 Euro erhöhte.

#### Tarifikalkulator für Haushalte

Der Tarifikalkulator ist nach wie vor eines der wichtigsten Informationstools zu Energiepreisen der einzelnen Lieferanten, Gesamtkosten sowie Einsparmöglichkeiten bei einem Lieferantenwechsel.

Gemäß § 65 Abs. 2 EIWOG 2010 sind Stromlieferanten seit 1. 1. 2011 und gemäß § 121 Abs. 2 GWG 2011 Gaslieferanten verpflichtet, sämtliche preisrelevanten Daten für mit Standardprodukten versorgte Endverbraucher unverzüglich nach ihrer Verfügbarkeit zu übermitteln. Die elektronische Form hierfür ist die Eingabe in den Tarifikalkulator der E-Control. In der ersten Hälfte 2011 organisierte die E-Control die Workshops für Lieferanten betreffend Pflege ihrer Daten im Tarifikalkulator als zusätzliche Hilfe für Neueinsteiger. Für Gaslieferanten wurde dies im Rahmen der Gas Akademie Veranstaltungsreihe 2012 angeboten.

#### KMU-Energiepreis-Check

Mit dem neuen KMU-Energiepreis-Check hat die E-Control ihre Servicetools um ein Angebot erweitert, das nach dem Prinzip „Kunden informieren Kunden“ funktioniert. Die Bedienung ist denkbar einfach: den aktuellen oder zuletzt bezahlten Strom oder Gaspreis in Cent/kWh eingeben, dazu das Gültigkeitsjahr sowie die Gewerbeart und die Branche – dann erhält man bereits ein Ergebnis.

Nämlich: Preisposition innerhalb der entsprechenden Verbrauchsgruppe Min./Max. Preis, Durchschnitt und Median der Verbrauchsgruppe und Großhandelspreis.

Das Ergebnis ist eine tabellarisch und grafisch dargestellte Übersicht mit folgenden Informationen:

- > Preisposition des Kunden innerhalb der entsprechenden Verbrauchsgruppe
- > Min./Max. Preis, Durchschnitt und Median der Verbrauchsgruppe und
- > Großhandelspreis

Somit kann der User in etwa einschätzen, ob sein eigener Preis, oder der eines vorliegenden Angebotes, tendenziell eher günstig oder teuer ist und daraus wichtige Erkenntnisse für sein weiteres Vorgehen ziehen. Hierzu bekommt er auf der Ergebnisseite noch eine Liste aller für ihn in Frage kommenden Lieferanten sowie Informationen über Energiepools und Energieberater.

Gleichzeitig erweitert jeder User mit seiner Eingabe die Datenbasis und trägt so zur besseren Information für alle Benutzer bei. Der KMU-Energiepreis-Check setzt damit auf das Prinzip „teilen & profitieren“, das den sozialen Netzwerken im Internet grundsätzlich zugrunde liegt.

Das Tool wurde für die lastganggemessenen Kunden mit einem Stromverbrauch zwischen 100.000 kWh/Jahr bis 5 GWh/Jahr und/oder Gasverbrauch zwischen 400.000 kWh/Jahr bis 10 GWh/Jahr entwickelt.

Im ersten Jahr (2012) wurden rund 4.700 Preiseinträge über das Tool getätigt. Infolge der Plausibilitätsprüfung wurden aber ca. 7% deaktiviert, d.h., es gab bis Ende 2012 insgesamt 4.400 aktive Preise für Strom und Gas. Wöchentlich kommen dazu 60 bis 100 neue Einträge. Diese stammen bis zu 80% von den Unternehmen mit einem Jahresstrombedarf bis zu 1,2 GWh bzw. Gasbedarf bis zu 3 GWh.

Da die Energiepreise für das vergangene, laufende und nächste Jahr eingegeben und gespeichert werden, ist es möglich, über dieses Tool auch die künftigen Beschaffungspreise zu vergleichen. Die Datenanalyse ergab, dass sowohl Strompreise als auch Gaspreise einen deutlichen Trend nach unten zeigen.

Die Energiepreise Strom für das Jahr 2013 sind im Durchschnitt 7% bis 10% niedriger als im Jahr 2012, je nachdem wie das tatsächliche Lastprofil ausschaut. Die Durchschnittspreise je nach Lastprofilgruppe bewegen sich für das Jahr 2013 zwischen 6,8 bis 7,3 Cent/kWh.

Im Gasbereich sind die Energiepreise im Jahr 2013 sogar bis zu 11,5% niedriger als im Jahr 2012. Sie betragen im Durchschnitt 2,8 Cent/kWh, wenn Gas nur für die Prozesse bzw. 3,38 Cent/kWh wenn nur für das Heizen eingesetzt wird.

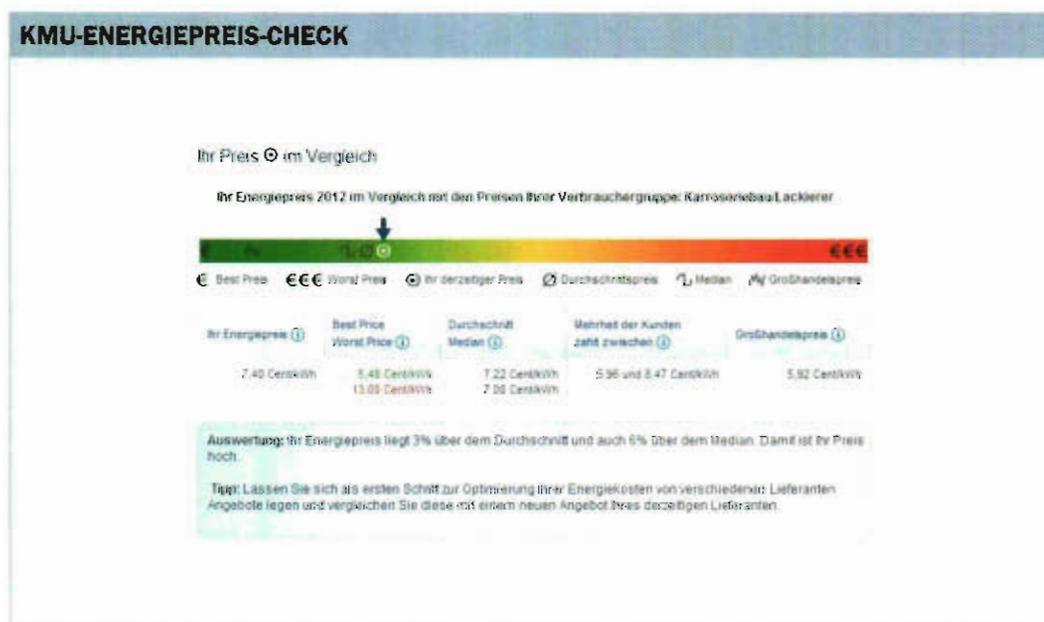


Abbildung 40  
KMU-Energiepreis-Check

Quelle: E-Control

Ein Unternehmen mit einem Jahresverbrauch von 500.000 kWh/a Strom und einem Ausgangspreis über dem Durchschnitt kann durch den Lieferantenwechsel und/oder geschickten Verhandlungen bis zu 11.000 EUR im Jahr einsparen und je nachdem wie sein Ausgangspreis ist, noch mehr. Bei einem Gasverbrauch von 500.000 kWh/a ca. 4.000 EUR.

#### Industriepreiserhebung

##### Strompreisvergleiche - Industrie

Seit dem 2. Halbjahr 2003 erhebt die E-Control zweimal jährlich (für Jänner und Juli) die Energiepreise direkt bei den österreichischen Industriekunden. Der Fragekatalog für Juli wird gegenüber Jänner gekürzt. Vertragsdetails

werden nur im Jänner abgefragt. Die Ergebnisse nach unterschiedlichen Kategorien werden anschließend auf der Homepage der E-Control ([www.e-control.at](http://www.e-control.at)) veröffentlicht.

Die Ergebnisse der Befragung (Abbildung 41) zeigen heuer im Vergleich zum Vorjahr ein geringfügiges Sinken der Industriestrompreise. Primärer Einflussfaktor für die Industriestrompreise ist die Entwicklung der Großhandelspreise, die zumeist über eine Preisformel in den Energieliefervertrag einfließen. Durch das neue Ökostromgesetz werden die Mehraufwendungen für Ökostrom nicht mehr von den Lieferanten verrechnet. Dadurch sanken die Energiepreise im 2. Halbjahr.

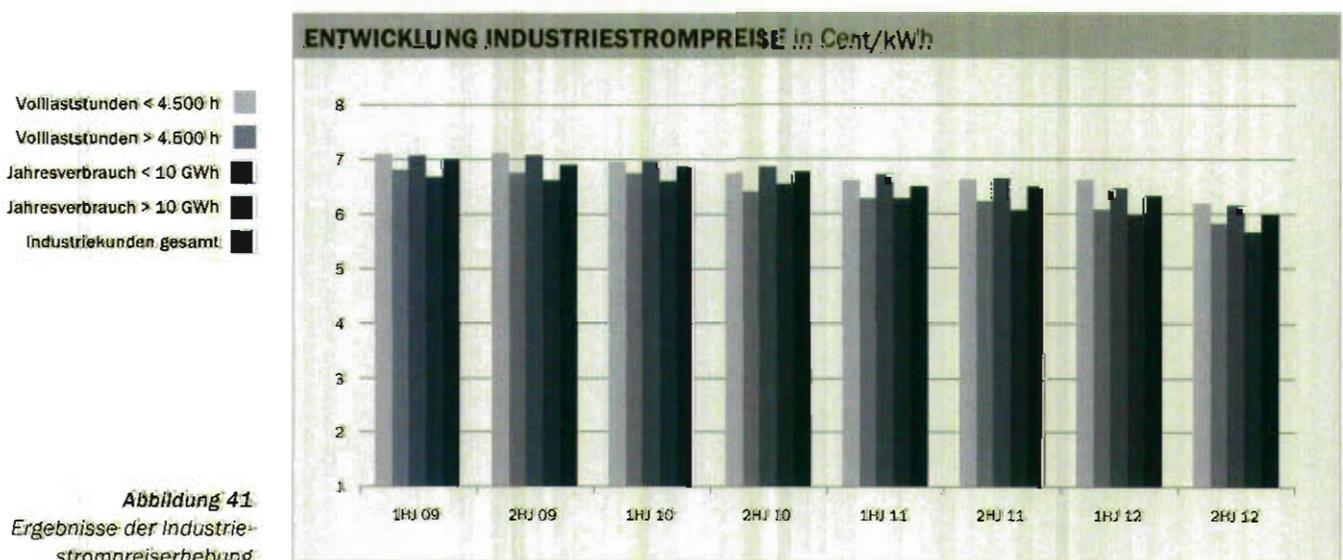


Abbildung 41  
Ergebnisse der Industriestrompreiserhebung

Quelle: E-Control

Auf der Homepage können sich interessierte Industriekunden jederzeit neu zur Erhebung anmelden. Dieses Service wird von den Unternehmen angenommen. Die Stichprobe wurde dieses Jahr um Unternehmen, die nicht mehr an der Erhebung teilnehmen wollten, bereinigt. Damit ging die Anzahl der registrierten Unternehmen zurück. Die Anzahl der Teilnehmer an der Erhebung blieb jedoch gleich.

*Gaspreisvergleiche – Industrie*

Im Industriekundenbereich kommt die E-Control der Verpflichtung zur Durchführung und Veröffentlichung von Preisvergleichen über die zweimal jährlich, jeweils per Jänner und Juli, durchgeführte Gaspreiserhebungen nach.

Dabei werden bisher Unternehmen mit einem Jahresverbrauch von mindestens 1GWh und dem Standort Österreich über die Preis- und Angebotssituation sowie über Inhalte zum Energieliefervertrag (Art der Preisfestlegung – Fixpreis, Preisgleitklausel oder Kombination, Laufzeiten usw.) befragt und die Ergebnisse kumuliert und anonymisiert, aufgeteilt in drei Größenklassen, auf der Homepage der E-Control ([www.e-control.at](http://www.e-control.at)) veröffentlicht. Vertragsdetails werden jedoch nur bei der Erhebung für Jänner abgefragt. Mit der Erhebung Juli 2012 wurde die Verbrauchsgrenze auf 400.000 MWh gesenkt.

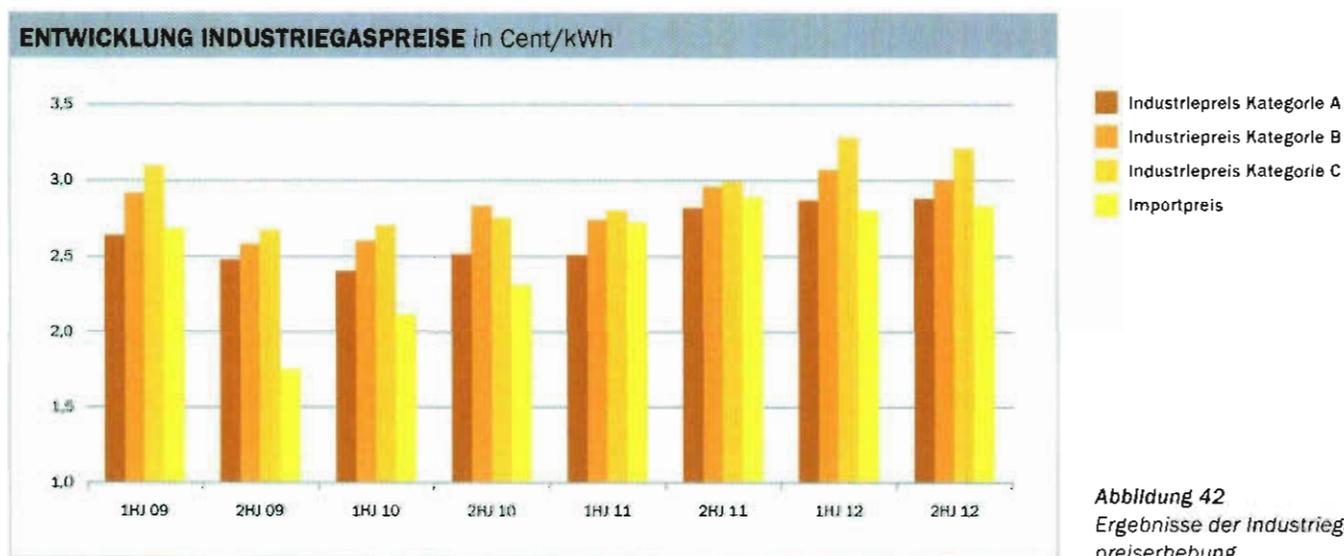


Abbildung 42  
Ergebnisse der Industriegaspreiserhebung

Quelle: E-Control

Die Ergebnisse der Befragung (*Abbildung 42*) zeigen heuer im Vergleich zum Vorjahr ein Steigen der Preise in allen drei Kategorien. Die erhobenen Preise liegen in diesem Jahr über den sehr hohen Preisen im 2. Halbjahr 2008 bzw. 1. Halbjahr 2009. Der Importpreis ist ein wichtiger Einflussfaktor, welcher zu meist über eine Preisformel in den Energie-liefervertrag einfließt.

Wie beim Strom wurde auch die Stichprobe der teilnehmenden Betriebe im Gasbereich bereinigt. Die Anzahl der Teilnehmer an der Erhebung blieb gegenüber den Vorjahren gleich. Es sank durch die Bereinigung jedoch die Zahl der registrierten Unternehmen.

#### **Industriebefragung**

Die E-Control führte im Sommer 2012 zum vierten Mal eine Industriebefragung von Unternehmen mit einem Jahresenergieverbrauch von über 2GWh durch. In dieser Befragung geht es um die Einschätzungen der Unternehmen bezüglich der Energiekostenentwicklung und um die Themen Energiemanagement und Energieversorgung. Die Stichprobengröße konnte auch heuer wieder erhöht werden. Es nahmen 251 Unternehmen an der Befragung teil. Die Unternehmen konnten zwischen einer telefonischen oder einer schriftlichen Befragung wählen, wobei sich die meisten Unternehmen für die schriftliche Variante entschieden.

Die Ergebnisse der Befragung werden auf der Homepage der E-Control ([www.e-control.at](http://www.e-control.at)) veröffentlicht.

#### **EU-VERGLEICH – MENGEN UND PREISE**

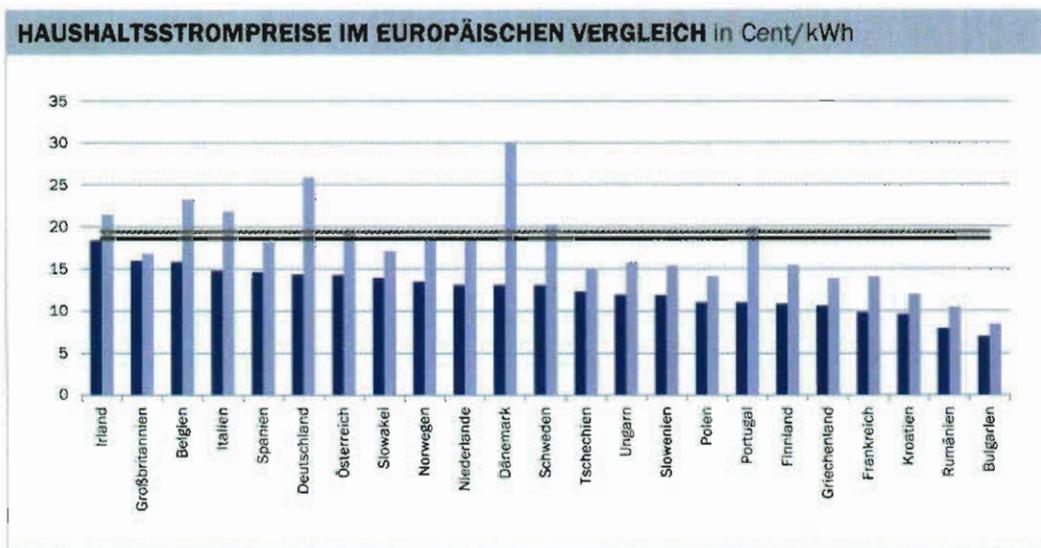
##### **Eurostat-Preisvergleich für Haushalte**

##### **Strom**

Im ersten Halbjahr 2012 befanden sich die österreichischen Haushaltsstrompreise (inkl. Energie, Netz, Steuern und Abgaben) im europäischen Vergleich der 33 Länder im oberen Drittel auf der neunten Stelle, d.h. über den EU-17- und EU-27-Durchschnitten (*Abbildung 43*). Deutlich teurer war es in Belgien, Zypern, Deutschland und Dänemark sowie Italien und Irland. Ohne Steuern und Abgaben sieht der Vergleich etwas anders aus. Wesentlich teurer sind die Energie- und Netzkosten zusammen in z.B. Irland, Großbritannien und Belgien, fast auf gleicher Höhe liegen sie in Deutschland und Österreich.

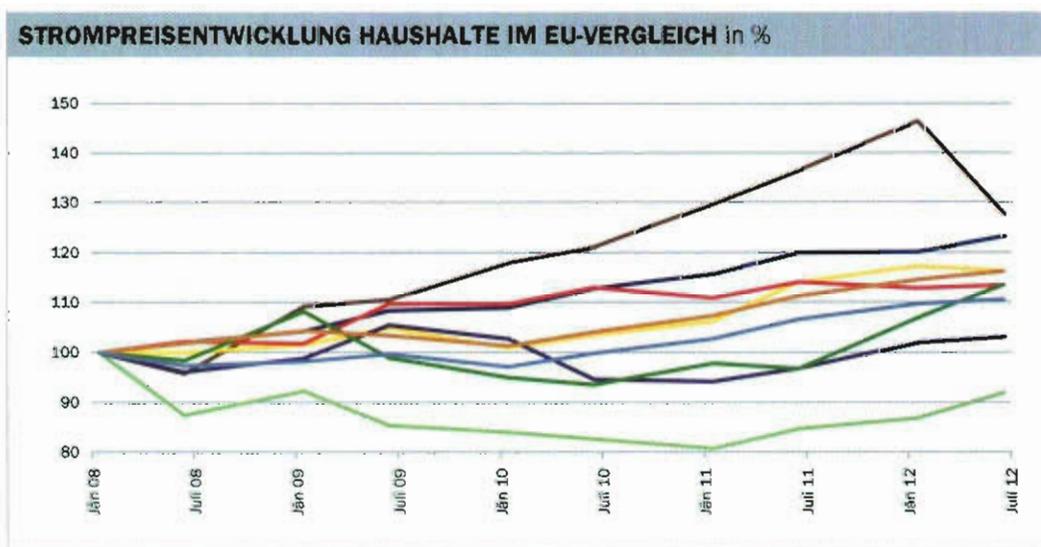
Die Strompreisentwicklung für Haushaltskunden im EU-27-Durchschnitt ist steigend seit Anfang 2010. Verglichen mit dem 1. Halbjahr 2011 stiegen die Preise im 1. Halbjahr 2012 im EU-Schnitt um 4,5% (Vorjahreswert 7%). Die Preisentwicklung in den einzelnen Mitgliedstaaten zeigt jedoch ein unterschiedliches Bild.

Von den näher untersuchten EU-Ländern ist Deutschland das einzige Land, in dem die Gesamtstromkosten für Haushalte in den letzten sechs Jahren (2. Halbjahr 2007 – 1. Halbjahr 2012) nach Eurostat-Halbjahreserhebungen kontinuierlich gestiegen sind. In Österreich sind sie nur geringfügig im 2. Halbjahr der Jahre 2008, 2010 und 2011 gesunken, um sich immer wieder im darauffolgenden Halbjahr zu erholen.



**Abbildung 43**  
 Haushaltsstrompreise (Energie und Netz) im europäischen Vergleich (1. Halbjahr 2012, 2.500 - 5.000 kWh/Jahr)

Quelle: Eurostat



**Abbildung 44**  
 Strompreisentwicklung Haushalte (Energie, Netz sowie Steuern und Abgaben) im europäischen Vergleich (2.500-5.000 kWh/Jahr)

\*) Euroraum (EA11-2000, EA12-2006, EA13-2007, EA15-2008, EA16-2010, EA17)

Quelle: Eurostat

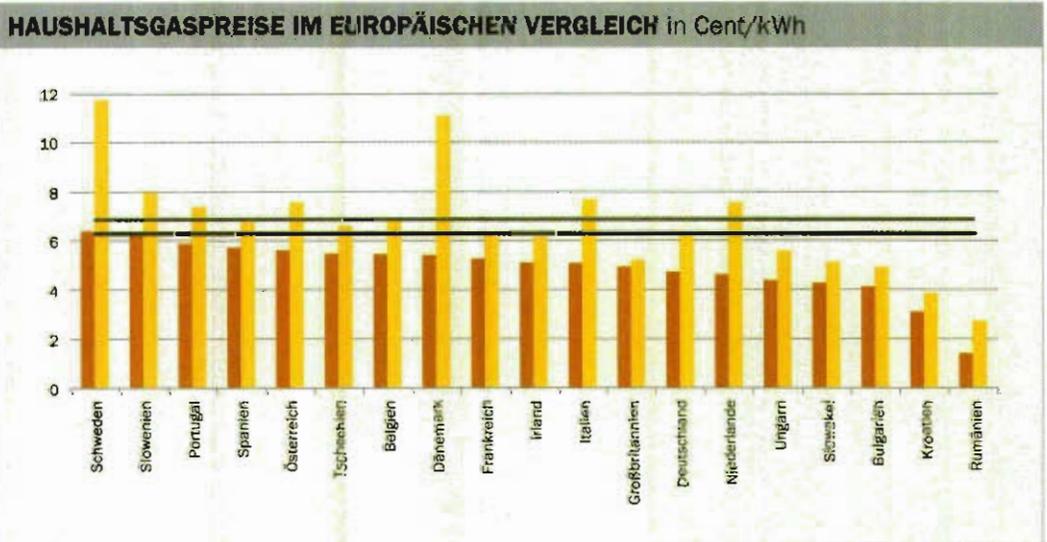
**Gas**

Im ersten Halbjahr 2012 befanden sich die Haushaltsgaspreise (inkl. Energie, Netz, Steuern und Abgaben) in Österreich im europäischen Vergleich der 27 Länder im oberen Drittel bzw. auf dem fünften Platz, deutlich über den EU-27- aber auch über EU-17-Durchschnitten (*Abbildung 45*). Deutlich teurer war es nur in Schweden, Dänemark, Slowenien und Italien. In z.B. den Niederlanden zahlen die Haushalte fast das Gleiche und in Spanien, Deutschland, Frankreich und Großbritannien befinden sich die Preise auf einem deutlich niedrigeren Niveau als in Österreich. Ein Musterhaushalt in Deutschland zahlt um ca. 180€ im Jahr weniger.

Ohne Steuern und Abgaben sieht der Vergleich etwas anders aus. Wesentlich mehr betragen die Energie- und Netzkosten zusammen in z.B.

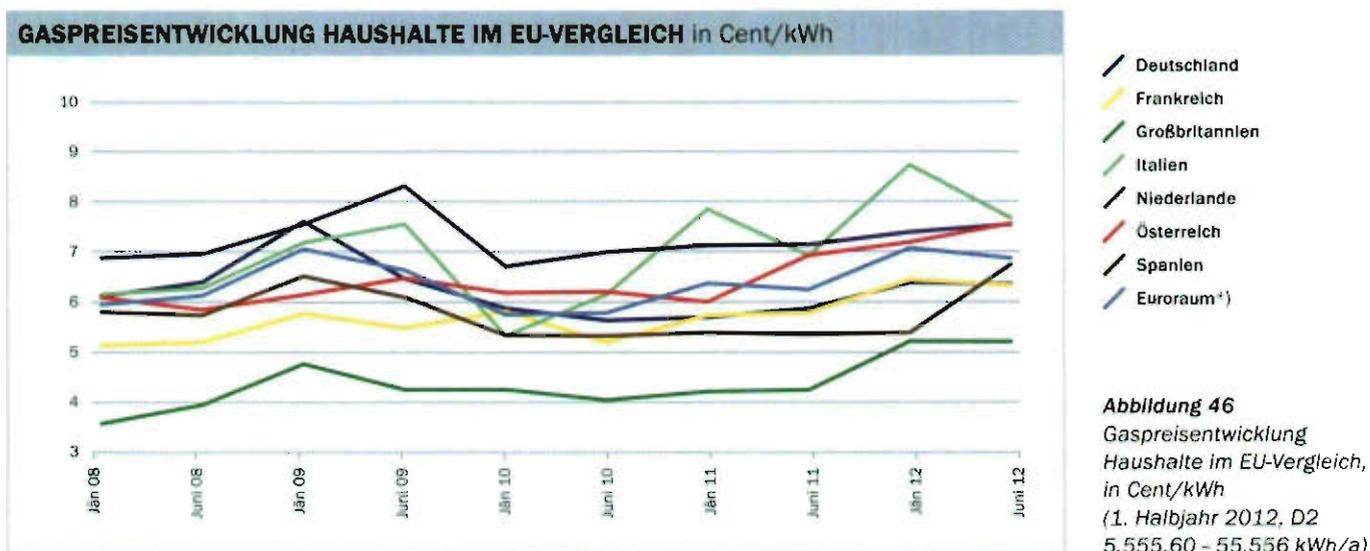
Portugal und Spanien, dagegen viel weniger in Italien und Niederlande sowie Deutschland und Großbritannien.

Die Gaspreise lagen bei den Haushalten in Spanien um 26% und Großbritannien um 23% höher in der ersten Hälfte 2012 im Vergleich zum Vorjahreswert. Dabei fanden die meisten Preissteigerungen in Großbritannien im zweiten Halbjahr 2011 statt und in Spanien Anfang 2012. In Italien, Deutschland, Frankreich und Österreich betrug die Preiserhöhungen zwischen 8% und 11%, wobei in Italien und Frankreich sogar eine Preissenkung in der ersten Hälfte 2012 zu beobachten war, in Deutschland dagegen fand keine Veränderung statt und in Österreich, den Niederlanden und Spanien setzten sich die Preissteigerungen in der ersten Hälfte 2012 fort (*Abbildung 46*).



**Abbildung 45**  
Haushaltsgaspreise (Energie, Netz) im europäischen Vergleich in Cent/kWh (1. Halbjahr 2012, D2 5.555,60 - 55.556 kWh/a)

Quelle: Eurostat



<sup>\*)</sup> Euroraum (EA11-2000, EA12-2006, EA13-2007, EA15-2008, EA16-2010, EA17)

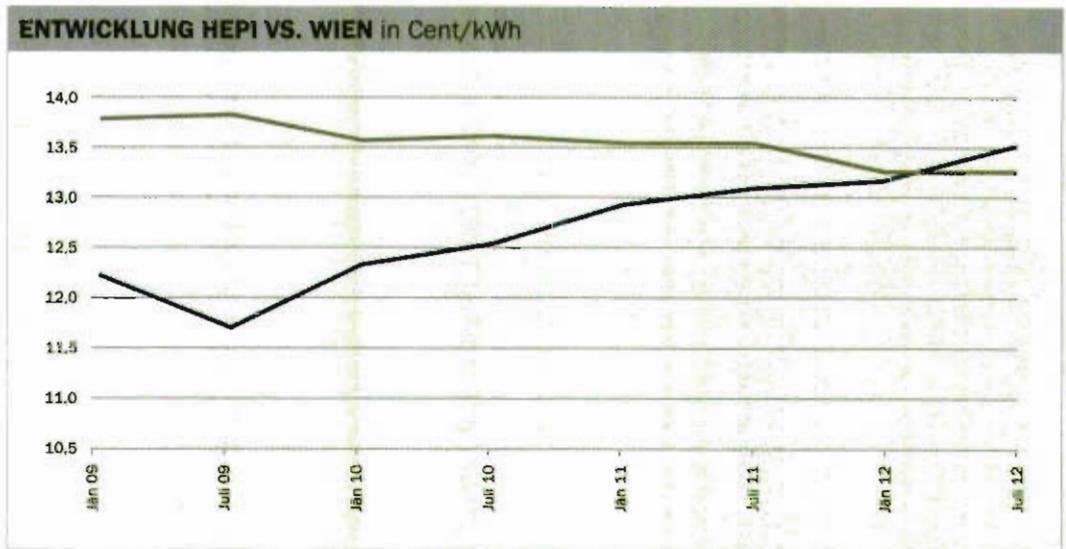
Quelle: Eurostat

### Household Energy Price Index: HEPI Strompreise

Der durchschnittliche Preis der Hauptstädte der EU-15 war bis einschließlich Februar 2012 geringer als der Preis, der Endkunden in Wien verrechnet wurde. Seit März 2012 ist der Preis in Wien geringer als der durchschnittliche Preis der Hauptstädte der EU-15, im Dezember 2012 betrug der Unterschied 0,8 Cent/kWh.

In der Mehrzahl der Hauptstädte der EU-15 sind die Strompreise inklusive aller Steuern

und Abgaben von Jänner 2009 bis Dezember 2012 stark gestiegen. Dies ist größtenteils mit einem Anstieg der Steuern und Abgaben zu erklären, die oftmals deutliche Subventionen für Erneuerbare Energien beinhalten. Der Gesamtpreis in Kopenhagen ist zwar um 13% gefallen, jedoch wurden Senkungen sowohl beim Energiepreis als auch den Netztarifen durch Erhöhungen der Abgaben zumindest teilweise ausgeglichen. Eine Unterbrechung des Aufwärtstrends der Strompreise ist bisher nicht absehbar.



Durchschnitt  
Hauptstädte EU-15  
Wien

Abbildung 47  
Entwicklung HEPI versus  
Wien (ohne Steuern und  
Abgaben)

Quelle: E-Control und VaasaETT

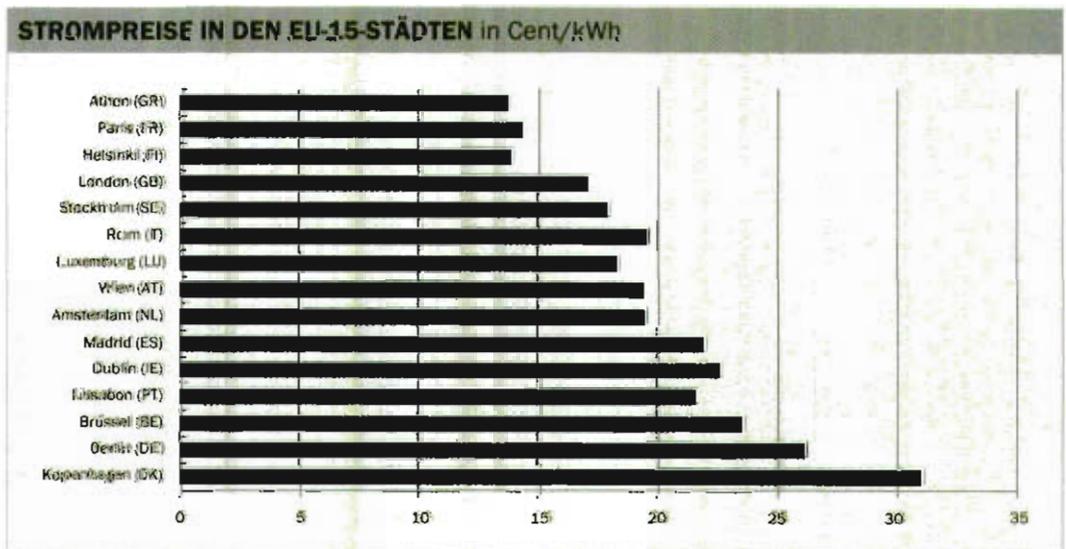


Abbildung 48  
Strompreise (Energie, Netz,  
Steuern und Abgaben) in den  
EU-15-Städten in Cent/kWh,  
Stand Dezember 2012

Quelle: E-Control und VaasaETT

Die Regulierungsbehörden der EU-Länder sehen den stetigen Aufwärtstrend sehr besorgt und versuchten mit verschiedenen Maßnahmen zu intervenieren: So veranlasste z. B. der britische Regulator Ofgem zahlreiche Lieferanten zu einer Überarbeitung ihrer Tarife, um Preisvergleiche zu erleichtern und den Wettbewerb anzukurbeln. Als Resultat wird es Lieferanten erlaubt sein, nur noch 4 Tarife anzubieten. In Belgien wurden Preiskomponenten, die sich an der Entwicklung an internationalen Großhandelsmärkten orientieren, für mehrere Monate „eingefroren“, um die Konsumenten vor weiteren Preiserhöhungen zu schützen und unlauteres Verhalten der Lieferanten zu unterbinden. In anderen Ländern versucht man, durch Preisregulierung in das Marktgeschehen einzugreifen und ein zu hohes Preisniveau zu verhindern. Dabei werden die regulierten Preise jedoch in einigen Fällen so niedrig gesetzt, dass sie nicht kostendeckend sind und jeglichen Wettbewerb im Markt verhindern – auf Dauer zu Lasten der Konsumenten, die ausschließlich von Märkten mit vollständig freier Energiepreisbildung profitieren.

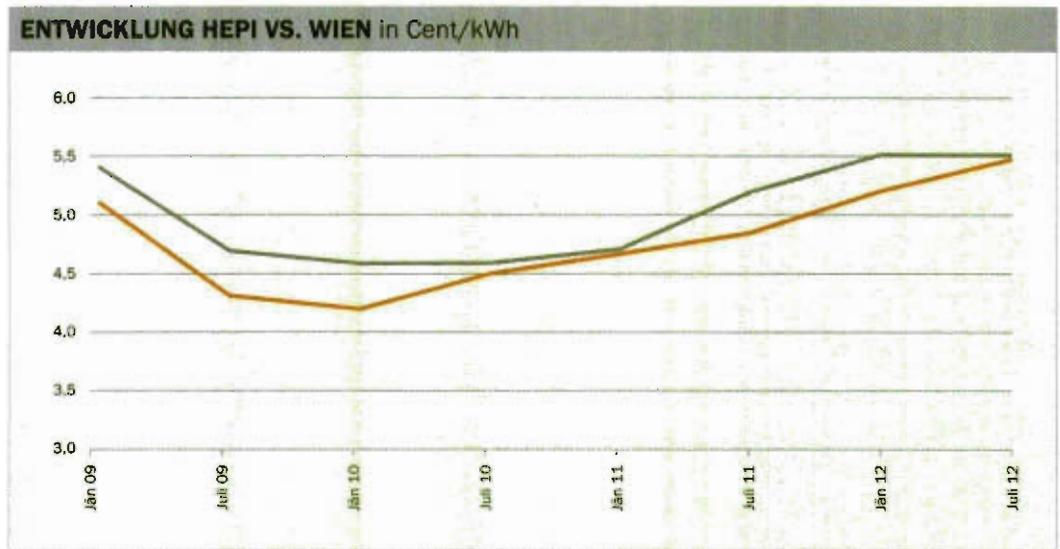
Dass die Preise für Konsumenten von den Lieferanten deutlich zu hoch gesetzt werden und häufig nicht mehr leistbar sind, kann man daran erkennen, dass in vielen Ländern, z. B. Frankreich, Belgien, Griechenland, Italien und Portugal, die Anzahl der Konsumenten, die unter Sozialtarifen versorgt werden, im Laufe der Jahre signifikant gestiegen ist.

Wien befindet sich sowohl 2009 als auch 2012 preislich im Mittelfeld (19,66 Cent/kWh bzw. 19,5 Cent/kWh). Hierbei darf jedoch nicht außer Acht gelassen werden, dass die Lieferanten an die Endkunden Margen von durchschnittlich ca. 3–4 Cent/kWh verrechnen. Dies lässt den Schluss zu, dass die verrechneten Gesamtpreise trotz erhöhter Steuern und Abgaben deutlich geringer sein könnten. Der geringste Gesamtpreis in den Hauptstädten der EU-15-Länder wird Kunden in Athen verrechnet (11,43 Cent/kWh bzw. 13,74 Cent/kWh). Auch wenn der Gesamtpreis auf den ersten Blick sehr niedrig erscheint, kann daraus nicht geschlossen werden, dass Energie für Kunden in diesen Städten leistbar ist.

Der Anteil des Energiepreises am Gesamtpreis ist in allen Hauptstädten mit Ausnahme von Berlin, wo der Anteil konstant blieb, gesunken. Damit verbunden war ein deutlicher Anstieg der Steuern und Abgaben, was durch die insbesondere ab 2011 einsetzende Förderung Erneuerbarer Energien erklärt werden kann. In Kopenhagen betrug der Anteil der Steuern und Abgaben am Gesamtpreis im Dezember 2012 57 %.

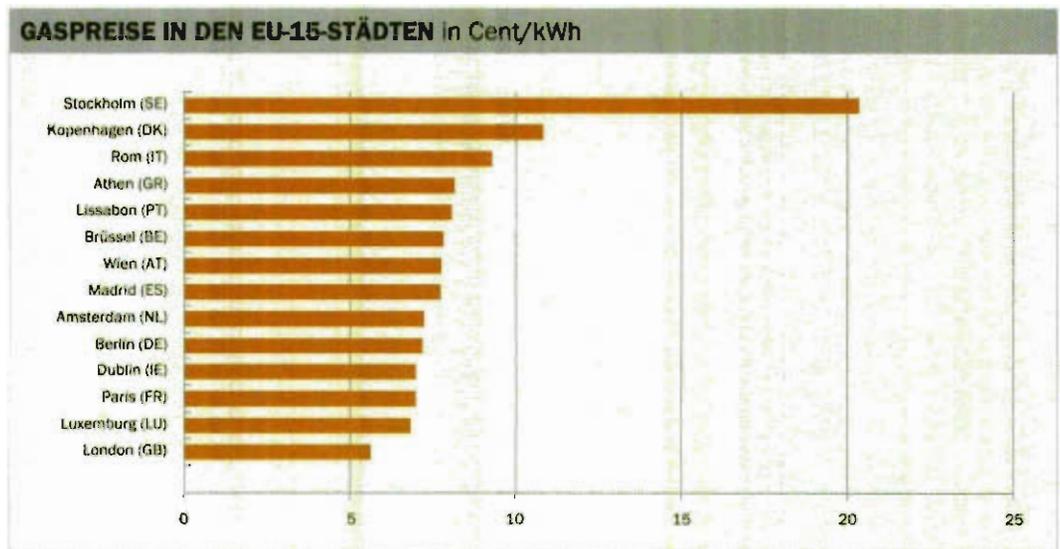
#### *Gaspreise*

Der Endkunden in Wien verrechnete Preis ohne Steuern und Abgaben liegt seit 4 Jahren kontinuierlich über dem durchschnittlichen Preis der Hauptstädte der EU-15. Lediglich im Jänner 2011 und Dezember 2012 liegen die Preise gleichauf.



**Abbildung 49**  
 Entwicklung HEPI versus Wien (ohne Steuern und Abgaben)

Quelle: E-Control und VaasaETT



**Abbildung 50**  
 Gaspreise (Energie, Netz, Steuern und Abgaben) in den EU-15-Städten in Cent/kWh, Stand Dezember 2012

Quelle: E-Control und VaasaETT

Stockholm hat nach wie vor den höchsten Gesamtpreis, allerdings ist der schwedische Gasmarkt aufgrund seiner Größe und Relevanz nicht mit den Gasmärkten in den anderen Ländern vergleichbar. Wien liegt bei den Gaspreisen, ähnlich wie bei den Strompreisen, im europäischen Mittelfeld. Ähnlich wie im Strommarkt versuchen die Regulierungsbehörden, Konsumenten preislich zu entlasten, z. B. durch das Einfrieren der Preiskomponenten, die sich an internationalen Märkten orientieren, oder durch Vereinfachung der Preiskomponenten und Einschränkung in der Produktauswahl. In Belgien dürfen Endkundenpreise nicht mehr an den Ölpreis gekoppelt sein, auch wenn man den Unternehmen einen gewissen Spielraum einräumt, bis die Verträge neu ausgehandelt sind. Ob und wie rasch diese Versuche, die Preise zu senken, greifen, ist allerdings ungewiss, da die meisten Bemühungen bisher lediglich zu kurzfristigen Preisreduktionen geführt haben. In einigen Ländern, wie z. B. Belgien, Ungarn und Italien, ist die Zahl der Konsumenten mit Sozialtarifen im Laufe der Jahre stark gestiegen.

#### **Grundversorgung/Mahnverfahren**

Die in § 77 EIWOG 2010 bzw. § 124 GWG 2011 vorgesehenen Regelungen für den Versorger letzter Instanz sehen vor, dass für die Belieferung von Verbrauchern und Kleinunternehmen ein bestimmter Tarif festgelegt werden muss. Die Höhe der Vorauszahlung/Sicherheitsleistung ist für Verbraucher, die sich auf die Grundversorgung berufen, mit der Höhe einer Teilbetragszahlung von einem Monat begrenzt. Wenn kein weiterer Zahlungsverzug innerhalb von 6 Monaten eintritt,

ist die Sicherheitsleistung zurückzuerstatten bzw. von einer Vorauszahlung abzusehen, solange nicht erneut ein Zahlungsverzug eintritt. Die Landesausführungsgesetze haben im Strombereich weitere detailliertere Regelungen zur Versorgung letzter Instanz vorgesehen. Die Ansicht, dass auch die Netzbetreiber in bestimmtem Ausmaß zur Netzdienstleistung bei Berufung eines Kunden auf die Versorgung letzter Instanz bei einem Lieferanten verpflichtet sind, wurde auch von der E-Control im Rahmen der Diskussionen mit den Netzbetreibern zu den neuen Verteilernetzbedingungen vertreten.

Gemäß § 82 Abs. 3 EIWOG 2010 bzw. § 127 Abs. 3 GWG 2011 ist der Netzbetreiber bei Vertragsverletzungen erst zu einer physischen Trennung berechtigt, wenn dem eine zweimalige Mahnung inklusive jeweils mindestens zweiwöchiger Nachfristsetzung vorangegangen ist. Die zweite Mahnung hat auch eine Information über die Folge einer Abschaltung des Netzzuganges nach Verstreichen der zweiwöchigen Nachfrist sowie über die damit einhergehenden voraussichtlichen Kosten zu enthalten. Die letzte Mahnung hat mit eingeschriebenem Brief zu erfolgen. Die Ansicht, dass auch Lieferanten im Falle einer Verletzung ihres Vertrages durch den Kunden (insbes. Nichterfüllung von Zahlungsverpflichtungen) zur Einhaltung dieses Mahnverfahrens verpflichtet sind, wird von der Regulierungskommission auch bei der Prüfung der Allgemeinen Lieferbedingungen vertreten. Entsprechende Entscheidungen sind auf der Homepage der E-Control auffindbar.

**Musterrechnung der E-Control****Allgemeines**

Die jährliche Strom- und Gasrechnung zählt zu den wichtigsten Informationsquellen für Strom- und Gaskunden.

Wie die Erfahrungen der Schlichtungsstelle und Hotline der E-Control zeigen, sind Strom- und Gasrechnungen – nicht zuletzt aufgrund mannigfacher gesetzlich vorgeschriebener Informationspflichten – für den Konsumenten oft intransparent und nur schwer „lesbar“.

Die E-Control hat deshalb wieder eine neue Musterrechnung für Strom und Gas erstellt. Sie gibt dem Kunden einen Überblick, welche Informationen er auf der (tatsächlichen) Rechnung seines Strom- oder Gasversorgers in übersichtlicher Form finden muss. Die vielfältigen Begriffe der Energie- und Netzrechnung werden in einfach verständlicher Form erläutert, sodass sich der Kunde auf seiner realen Rechnung leichter zurechtfinden kann.

Wichtig ist, darauf hinzuweisen, dass jedes Energieunternehmen seine Rechnungen anders gestaltet. Daher kann es sein, dass der Kunde einzelne Informationen auf seiner Rechnung an anderer Stelle findet als in der Musterrechnung. Die in der Musterrechnung verwendeten Zahlen für Energiepreise und Netznutzungstarife wurden willkürlich ausgewählt. Sie sind daher nicht für einen Energiepreisvergleich bzw. eine zahlenmäßige Überprüfung einer aktuellen Strom- oder Gasrechnung geeignet.

Die Überarbeitung der bestehenden Musterrechnung war aufgrund neuer gesetzlicher Bestimmungen im EIWOG 2011, GWG 2011 und ÖSG 2012 erforderlich. So muss beispielsweise den Netz- und Energierechnungen ein verpflichtendes Informationsblatt beigelegt werden, welches unter anderem über Vertragsdauer, Kündigungsfristen und das Recht auf Grundversorgung informiert. Darüber hinaus sehen Bestimmungen im ÖSG 2012 vor, dass Ökostrompauschale und Ökostromförderbeitrag ab 1. 7. 2012 auf den Rechnungen ausgewiesen werden müssen.

**Die einzelnen Seiten der Musterrechnung****1.) Übersichtsblatt**

Im Übersichtsblatt findet der Kunde auf einen Blick die

- > Rechnungs- und Kontaktdaten
- > Gesamtkosten für die Strom- und Gaslieferung (Energieförderung, Benutzung des Strom- und Gasnetzes und die zu entrichtenden Steuern und Abgaben)
- > Übersicht über die persönliche Verbrauchsentwicklung in kWh und in Euro
- > Zahlungstermine und Höhe der zukünftigen Teilbetragsvorschreibungen

Neu auf der Musterrechnung der E-Control ist die Angabe des geschätzten Jahresverbrauchs in kWh für die nächste Abrechnungsperiode, auf dessen Basis die neuen Teilbeträge errechnet werden. Diese Information dient vor allem dazu, die Höhe der Teilbeträge für den Kunden nachvollziehbar darzustellen bzw. überprüfbar zu machen.

## 2) Stromkennzeichnung und Energiesparen (nur Strom)

Das Stromkennzeichnungs- und Energiesparblatt der Rechnung macht Angaben über

- > die Stromkennzeichnung – diese zeigt dem Kunden, aus welchen Energiequellen sich der Strom im angeführten Zeitraum zusammensetzt. Das österreichische Stromkennzeichnungsmodell ist ein nachweisbasiertes System, wonach Stromlieferanten, die Endverbraucher beliefern, zum Nachweis eines bestimmten Primärenergieträgeranteils gesetzeskonforme Nachweise vorlegen müssen. Kann für eine Strommenge kein Nachweis vorgelegt werden, so ist dieser Wert als Strom unbekannter Herkunft und somit als statistischer Wert auszuweisen.
- > Energieberater in der Nähe des Kunden und gibt Tipps zum Energiesparen.
- > den Stromverbrauch eines österreichischen Durchschnittshaushaltes.

## 3) Detailblatt

Auf dem Detailblatt findet der Kunde die Ablesedaten seines Strom- oder Gaszählers und die genaue Zusammensetzung der Rechnungskomponenten Energie, Netznutzung sowie Steuern und Abgaben. Anhand der Ablesedaten kann der Kunde überprüfen, ob sein Zählerstand durch den Netzbetreiber abgelesen, durch ihn selbst mit einer Selbstablesekarte an den Netzbetreiber übermittelt oder rechnerisch ermittelt wurde. Wichtig für den Kunden ist vor allem

die periodengenaue Angabe des Energiepreises in Cent/kWh plus eines eventuellen Grundpreises. Die Kenntnis der vom aktuellen Versorger für die Energielieferung in Rechnung gestellten Preise ist eine der wichtigsten Entscheidungsgrundlagen beim Lieferantenwechsel.

## 4) Kundeninformationsblatt des Netzbetreibers und des Energielieferanten

Hier findet der Kunde unter anderem Angaben, wo und wie er sich über die aktuellen Netznutzungstarife oder Energiepreise informieren kann; wie er sich im Falle eines Problems mit dem Unternehmen beschweren kann und wie er ein Schlichtungsverfahren bei E-Control beantragen kann. Wichtig aus Sicht des Kunden ist der Hinweis auf die Voraussetzungen zur Grundversorgung und die Information, wie und wann es sinnvoll ist, Zählerstände bekannt zu geben. Erläuterungen zu den auf der Strom- und Gasrechnung verwendeten Begriffen runden die Kundeninformationen ab.

## Musterrechnung auch als interaktive Darstellung auf der E-Control-Homepage

Die E-Control stellt die Musterrechnung inklusive einem ausführlichen Erläuterungsteil auf der Homepage interessierten Kunden und Marktteilnehmern als pdf zur Verfügung. Die pdf-Version kann ausgedruckt und als Hilfestellung für das „Studium“ der eigenen Jahresabrechnung verwendet werden.

Darüber hinaus gibt es auf der E-Control-Homepage eine interaktive Darstellung, wo sich der User durch die einzelnen Seiten der Musterrechnung einfach durchklicken kann. Durch das Anklicken der orangen Info-Zeichen

bei einzelnen Positionen auf der Musterrechnung kann sich der User die entsprechenden Erläuterungen direkt am Bildschirm anzeigen lassen kann.

**INTERAKTIVE DARSTELLUNG EINER MUSTERRECHNUNG**

Übersicht | **Detailblatt Jahresabrechnung** | Kundeninfo Energieanbieter  
Stromkennzeichnung | Kundeninfo Netzbetreiber

**Musterstromfirma**

**So erreichen Sie uns:**  
Mo - Fr von 7:30 - 18:00  
Telefon: 01 00000-10  
E-Mail: [service@musterstrom.at](mailto:service@musterstrom.at)

Herrn  
**Max Mustermann**  
Mustergasse 4  
1111 Musterstadt

**Jahresabrechnung für Energielieferung und Netznutzung**  
Als Strombezieher schließen Sie einen Vertrag über die Netznutzung mit Ihrem Netzbetreiber und über die Energielieferung mit Ihrem Energieanbieter ab. Grundsätzlich würden Sie daher auch zwei getrennte Rechnungen erhalten. Die meisten Energieanbieter bieten ihren Kunden aber das Service der gemeinsamen Rechnungslegung an. Dies bedeutet, dass der Netzbetreiber die Netznutzung an Ihren Energieanbieter übermittelt und dieser eine gemeinsame Rechnung für die Netznutzung und die Energielieferung erstellt. Es sind aber auch getrennte Rechnungen für die Netznutzung und die Energielieferung möglich, sodass Sie zwei Rechnungen erhalten.

Abrechnung für 3.500 kWh  
Hier finden Sie die Information, welche Menge Strom Sie im Abrechnungszeitraum verbraucht haben. Der Verbrauch wird in Kilowattstunden (kWh) angegeben.

**Energielieferung und Netznutzung**

4, 1111 Musterstadt  
01000098765432

Abrechnung für 3.500 kWh		Betrag in €
Energie (Produktname)		279,75
Netznutzung		174,13
Steuern und Abgaben		117,28
	<b>Summe exkl. USt</b>	<b>571,14</b>
	<b>+20% USt</b>	<b>114,23</b>
<b>Ihre Gesamtkosten im Abrechnungszeitraum inkl. USt</b>		<b>685,37</b>

Abbildung 51  
Interaktive Darstellung einer Musterrechnung auf der E-Control-Homepage

Quelle: E-Control

**Sonstige Entgelte – neue Regelung**

Gem. § 58 EIWOG 2010 sind Netzbetreiber berechtigt, Netzbenutzern für die Erbringung sonstiger Leistungen, die vom Netzbenutzer unmittelbar verursacht werden und nicht durch die restlichen in der Systemnutzungsentgelte-Verordnung (SNE-VO) festgelegten Entgelte abgedeckt sind, ein gesondertes Entgelt zu verrechnen.

Diese sonstigen Leistungen sind von der Regulierungsbehörde in angemessener Höhe per Verordnung festzulegen. Sie sind in §11 der Systemnutzungsentgelte-Verordnung 2012 zu finden und umfassen unter anderem Entgelte für die Einhebung von Mahnspesen, vom Netzbenutzer veranlasste Änderungen der Zähl-einrichtung, Abschaltung und Wiederherstellung des Anschlusses sowie die Ablesung und Überprüfung von Zählern auf Kundenwunsch.

Die Höhe der festgelegten Entgelte orientiert sich an den von den Netzbetreibern bisher verrechneten Entgelten, wobei jedoch ganz besonders auf die soziale Verträglichkeit Bedacht genommen wurde.

In Bezug auf die Mahnungen gibt es eine kostenmäßige Abstufung, wonach die erste Mahnung für den Kunden noch keine Kosten verursachen darf (unabhängig von der Form der Übermittlung). Erst für die im Anschluss ergehenden Mahnungen dürfen in weiterer Folge Kosten verrechnet werden. Unabhängig von diesem Mahnsystem ist die mögliche Einschaltung von Einrichtungen wie Inkassobü-

ros u. Ä. zu sehen, die auch von dieser Verordnung nicht umfasst ist. Im Übrigen ist darauf hinzuweisen, dass natürlich das qualifizierte Mahnverfahren gemäß § 82 Abs. 3 EIWOG 2010 jedenfalls immer Anwendung findet. Im Rahmen einer integrierten Rechnungslegung für Energie und Netz wird im Regelfall der Lieferant anstelle des Netzbetreibers das qualifizierte Mahnverfahren durchführen. Die Regulierungskommission geht in diesem Fall davon aus, dass dabei die in dieser Verordnung für den Netzbetreiber festgelegten Mahnspesen nicht überschritten werden.

Die Kosten für Anbringen/Umstellung/Entfernen der Messeinrichtungen wurden in Form einer Pauschale aufgenommen. Der Einbau eines Lastprofilzählers oder eines Viertelstundenmaximumzählers betrifft in der Regel Gewerbe- und Industriekunden, verursacht höhere Kosten und ist daher mit einer höheren Pauschale zu verrechnen.

Allfällige weitere Entgelte, die in § 11 SNE-VO 2012 nicht angeführt sind, dürfen daher (unbeschadet gesonderter Bestimmungen des EIWOG 2010) vom Netzbetreiber nicht mehr verrechnet werden.

Darüber hinausgehende Leistungen, die vom Netzbetreiber nicht im Rahmen seiner Tätigkeit als Netzbetreiber erbracht werden und daher generell nicht von den Systemnutzungsentgelten abgedeckt sind, können vom Netzbetreiber weiterhin verursachungsgerecht verrechnet werden.

**Sonstige Entgelte Gas**

Gem. § 78 GWG 2011 sind Netzbetreiber berechtigt, Netzbenutzern für die Erbringung sonstiger Leistungen, die vom Netzbenutzer unmittelbar verursacht werden und nicht durch die restlichen in der Systemnutzungsentgelte-Verordnung (SNE-VO) festgelegten Entgelte abgedeckt sind, ein gesondertes Entgelt zu verrechnen.

Diese sonstigen Leistungen sind von der Regulierungsbehörde in angemessener Höhe per Verordnung festzulegen. Sie sind in § 18 der Gas-Systemnutzungsentgelte-Verordnung 2012 zu finden und umfassen unter anderem Entgelte für Mahnungen, für Abschaltungen und Sperrungen, die Ablesung von Messeinrichtungen auf Kundenwunsch sowie das Zurverfügungstellen von Lastprofilzählerdaten. Die Höhe der festgelegten Entgelte orientiert sich an den von den Netzbetreibern bisher verrechneten Entgelten, wobei jedoch ganz besonders auf die soziale Verträglichkeit Bedacht genommen wurde.

In Bezug auf die Mahnungen gibt es eine kostenmäßige Abstufung, wonach die erste Mahnung für den Kunden noch keine Kosten verursachen darf (unabhängig von der Form der Übermittlung). Erst für die im Anschluss ergehenden Mahnungen dürfen in weiterer Folge Kosten verrechnet werden. Unabhängig von diesem Mahnsystem ist die mögliche

Einschaltung von Einrichtungen wie Inkassobüros u.Ä. zu sehen, die auch von dieser Verordnung nicht umfasst ist. Im Übrigen ist darauf hinzuweisen, dass natürlich das qualifizierte Mahnverfahren gemäß § 127 Abs. 3 GWG 2011 jedenfalls immer Anwendung findet. Im Rahmen einer integrierten Rechnungslegung für Energie und Netz wird im Regelfall der Lieferant anstelle des Netzbetreibers das qualifizierte Mahnverfahren durchführen. Die Regulierungskommission geht in diesem Fall davon aus, dass dabei die in dieser Verordnung für den Netzbetreiber festgelegten Mahnspesen nicht überschritten werden.

Allfällige weitere sonstige Entgelte als jene, die in dieser Verordnung angeführt sind, dürfen (unbeschadet gesonderter Bestimmungen des GWG 2011) nicht verrechnet werden.

Darüber hinausgehende Leistungen, die vom Netzbetreiber nicht im Rahmen seiner Tätigkeit als Netzbetreiber erbracht werden und daher generell nicht von den Systemnutzungsentgelten abgedeckt sind, können vom Netzbetreiber weiterhin verursachungsgerecht verrechnet werden.

**Kundenberatung**

Die Experten der E-Control stehen interessierten Konsumenten im Rahmen von Gemeindeberatungen, Beratungsgesprächen und Messen Rede und Antwort.

*Messen*

Auch 2012 stand die E-Control bei Messen und Beratungstagen interessierten Konsumenten für alle Fragen zu Strom und Gas zur Verfügung. Dabei wurden unter anderem Informationen zum Lieferantenwechsel geboten, mit Hilfe des Tarifkalkulators Vergleichsangebote erstellt, Energierechnungen erläutert und vieles mehr.

Im Jahr 2012 war die E-Control auf folgenden Messen und Beratungstagen vertreten:

- > Häuslbauermesse  
2. – 5. Februar in Graz
- > Bauen + Wohnen  
9. – 12. Februar in Salzburg
- > Bauen & Energie Messe  
16. – 19. Februar in Wien
- > Häuslbauermesse  
24. – 26. Februar in Klagenfurt
- > Energiesparmesse  
29. Februar – 4. März in Wels
- > Frühjahrsmesse  
29. März – 1. April in Dornbirn
- > Kommunalmesse  
12. – 14. September in Tulln
- > Messe Wieselburg  
28. – 30. September in Wieselburg
- > Seniorenmesse  
14. – 17. November in Wien

*Beratungsgespräche in Kooperation mit der Arbeiterkammer*

In insgesamt acht Bezirksstellen in ganz Niederösterreich sowie in Wien konnten sich die Konsumenten von den Experten über die günstigsten Strom- und Gaspreise oder über einen möglichen Lieferantenwechsel informieren. Mehr als 200 Niederösterreicherinnen und Niederösterreicher nutzten das Angebot und die Gelegenheit, sich über Möglichkeiten zur Entlastung des Haushaltsbudgets zu erkundigen. Besonderes Interesse zeigten die Besucher am Tarifkalkulator, mit dem die günstigsten Strom- und Gasanbieter errechnet werden können. Ein Großteil der Besucher war über die Möglichkeit, den Strom- und Gaslieferanten frei wählen zu können, bereits informiert und kam mit konkreten Fragen zu den Beratungstagen in die Arbeiterkammer NÖ. Viele Besucher wollten sich ihre Energierechnungen erklären lassen, stellten Fragen zum Lieferantenwechsel sowie zum Thema Energiesparen und wollten sich auch über die seit 1. Juli geltenden Möglichkeiten zur teilweisen Befreiung der Ökostromkosten informieren. Weitere Schwerpunkte waren die Versorgungssicherheit sowie Fragen zum Thema Photovoltaik und Einspeisung von Strom. Interesse herrschte auch an der Streitschlichtungstätigkeit der E-Control.

**Gemeindeberatungen**

Die E-Control hat im Oktober 2012 mit Energieberatungsgesprächen in österreichischen Gemeinden gestartet, um den Bürgerinnen und Bürgern ihre Rechte im liberalisierten Strom- und Gasmarkt näher zu bringen. Insgesamt haben 284 Gemeinden ein Interesse an dem Service-Angebot der E-Control gezeigt, wovon in einem ersten Block 133 Gemeinden einem Termin bis Mai 2013 zugestimmt haben. Die Konsumentinnen und Konsumenten erhalten im Rahmen eines persönlichen Gesprächs umfassende Informationen über die möglichen Einsparungen von den Spezialisten der E-Control. Als zentraler Ansprechpartner für die Konsumenten stellt die E-Control ihre verschiedenen Services – wie Homepage, Tarifkalkulator, Energie-Hotline, Energiepreis-Check und Streitschlichtung zur Verfügung, die die Konsumenten im Energie-Dschungel unterstützen sollen. Die wichtigsten Themen für die Gemeindebürger sind neben der Möglichkeit eines Lieferantenwechsels und Einsparungen, die Überprüfung der Energierechnung durch einen Experten der E-Control.

**Monitoring der Endkundenkommunikationskanäle****Die E-Control-Hotline**

Die E-Control ist die zentrale Informationsstelle für alle Strom- und Gaskunden. Um die Kontaktaufnahme zu erleichtern, bietet die E-Control den Service einer Energie-Hotline un-

ter der Telefonnummer 0810 10 25 54 (zum Tarif von 0,044 Euro/Minute) an. Damit haben die Konsumenten die Möglichkeit, sich umfassend zu den Themen eines liberalisierten Strom- und Gasmarktes informieren zu können. Oft ist die Hotline der erste Ansprechpartner für die Energiekonsumenten zu Fragen, die entweder direkt beantwortet werden können oder an einen Experten im Haus bzw. an die Schlichtungsstelle weitergegeben werden.

Von Jänner bis Dezember 2012 wurden insgesamt 5.797 Anrufe von der Energie-Hotline bearbeitet. Im Vergleich zum Vorjahr, in dem die Einführung des Spritpreisrechners zu einem erhöhten Anruferaufkommen von insgesamt 9.566 bearbeiteten Anrufen geführt hat, liegt somit ein Rückgang von 39,4% vor. Nimmt man die Anruferzahlen der Jahre 2009 (7.854 bearbeitete Anrufe) und 2010 (7.715 bearbeitete Anrufe) in die Beobachtung mit auf, erkennt man, dass das Jahr 2012 allgemein ein relativ ruhiges Jahr an der Hotline war.

**Wichtige Themen**

Die häufigsten Gründe für einen Anruf bei der Energie-Hotline der E-Control waren neben Tarifkalkulationen vor allem Fragen zum Lieferantenwechsel und Energierechnungen.

**Service rund um die Uhr**

Die Energie-Hotline ist montags bis donnerstags von 08:30 bis 17:30 Uhr und freitags von

08:30 bis 15:30 erreichbar. Sollte ein Konsument jedoch trotzdem außerhalb der Öffnungszeiten anrufen, erreicht er einen Anrufbeantworter und hat die Möglichkeit, eine Nachricht und seine Telefonnummer zu hinterlassen, woraufhin er verlässlich am folgenden Arbeitstag zurückgerufen wird.

#### *Homepage der E-Control*

Das Konzept der zielgruppenorientierten Webpräsenz hat sich auch 2012 bewährt und wurde weiter ausgebaut. Die Zahl der Besuche auf der E-Control-Homepage blieb dabei mit 900.000 konstant, obwohl der Sondereffekt durch die Neueinführung des Spritpreisrechners im Vorjahr in 2012 nicht mehr gegeben war. Insgesamt wurden über 5,5 Millionen Seiten aufgerufen.

Mit rund 3,6 Millionen Seitenaufrufen war der Konsumentenbereich weiterhin der am häufigsten frequentierte Teil innerhalb des Webportals, gefolgt von den Bereichen für Industrie & Gewerbe sowie für Marktteilnehmer – wobei Letzterer von einer relativ kleinen Gruppe von Besuchern dafür besonders intensiv genutzt wird. Die übrigen Seitenbesuche verteilen sich relativ gleichmäßig auf die weiteren Bereiche, wie jener für Presse, für Statistiken und Publikationen etc.

2012 wurde auch ein neuer Bereich mit Konsumenteninformationen in türkischer und

kroatischer Sprache für die größten in Österreich lebenden Migrantengruppen eingeführt, der bereits gut angenommen wurde. Hier ist geplant, in Zusammenarbeit mit den entsprechenden Communitys, die Inhalte und das Serviceangebot noch genauer auf die Zielgruppen abzustimmen.

#### *E-Control Online-Tools*

Das Hauptinteresse der Besucher liegt nach wie vor bei den funktionellen Online-Applikationen der E-Control. So haben sich 2012 erneut knapp eine halbe Million Verbraucher mit dem Tarifikalkulator über die günstigsten Strom- und Gasangebote informiert. Dabei wurden etwa 375.000 Strompreisvergleiche und etwa 150.000 Gaspreisvergleiche durchgeführt. Bei etwa einem Viertel der Besuche machten die Verbraucher sowohl einen Gas- als auch einen Strompreisvergleich.

Rund 60.000 Besucher haben mit dem 2010 eingeführten Energiespar-Check überprüft, wo in ihren Haushalten Energiesparpotential zu finden wäre.

Die am häufigsten genutzte Online-Applikation der E-Control war auch 2012 erneut der auf Initiative des Wirtschaftsministeriums im Vorjahr eingeführte Spritpreisrechner. Mehr als 5 Millionen Mal haben sich Autofahrer unter [www.spritpreisrechner.at](http://www.spritpreisrechner.at) die günstigsten Tankstellen in ihrer Umgebung anzeigen lassen.

### Soziale Plattformen

Die E-Control hat 2010 Präsenzen auf den beiden wichtigsten sozialen Plattformen, Facebook und Twitter, eingerichtet und begonnen, sich dort als vertrauenswürdiger Netzwerkpartner für alle an Energiethemen Interessierten und aktiven User zu etablieren. Mit dem fortschreitenden Medienwandel, weg von den Massenmedien, hin zu einer Masse an Medien, bei dem die klassische One-to-Many-Kommunikation zusehends durch eine One-to-One-Kommunikation abgelöst wird, stellen diese enorm wachsenden Online-Communitys einen wichtigen Kanal dar, um zukünftig Verbraucher erreichen und mit wichtigen Informationen versorgen zu können.

Aktuell hat die E-Control auf Facebook eine „gefällt mir“-Community von rund 1.400 aktiven Usern. Die viralen Effekte berücksichtigt, erreichte die Facebook-Präsenz mit knapp 40 Millionen Kontakten eine Verbreitung, wie sie sonst nur über klassische Massenmedien hergestellt werden kann.

Über Twitter verbreitet die E-Control seit dem Sommer nicht nur alle wichtigen Termine und Presseverlautbarungen, sondern weist die Twitter-Community auch auf interessante Presseartikel hin oder gibt kurze Auskunft über aktuelle Ersparnismöglichkeiten etc. Im Durchschnitt wird täglich mindestens eine Nachricht verbreitet und die Reichweite und

Relevanz als zuverlässige Informationsquelle auf diesem Kanal weiter verstärkt.

### Google

In der zweiten Jahreshälfte 2012 wurde durch verschiedene Maßnahmen (SEO, Search Engine Optimizing) sowie eine dreimonatige Kampagne die Präsenz und Findbarkeit der E-Control-Angebote für Konsumenten auf der weltweit wichtigsten Internetsuchmaschine erheblich gesteigert. So werden die entsprechenden Web-Seiten der E-Control inzwischen bei nahezu allen relevanten Suchbegriffen, wie „Strom-“ oder „Gaspreis“, „Energieeffizienz“, „Energie sparen“ an erster oder zweiter Stelle in den Google-Ergebnissen gelistet. Mit der begleitenden Kampagne konnten zusätzlich rund 1,5 Millionen Menschen mit den Internetangeboten der E-Control erreicht werden.

### Internationale Mitarbeit Endkundenthemen – Die Arbeit für Konsumenten im Rahmen von CEER

Die E-Control ist in der europäischen Vereinigung der Regulatoren (CEER – Council of European Energy Regulators) vertreten. Im Rahmen von CEER beschäftigt sich die Customers and Retail Markets Working Group mit konsumentenrelevanten Themen.

Diese Arbeitsgruppe unterteilt sich einerseits in die Customer Empowerment (CEM) Task

Force, die sich um Themen rund um den Schutz und die Stärkung von Energiekonsumenten kümmert, sowie andererseits die Retail Market Functioning (RMF) Task Force, die sich den Themen Analyse und Design des Endverbrauchermarktes sowie Smart Metering widmet. Darüber hinaus werden im Strategy and Communication (SC) Work Stream Pläne und Aktivitäten entwickelt, wie Konsumenten in der Praxis stärker in den europäischen Energiemarkt eingebunden werden können.

Auf allen Ebenen sowie in sämtlichen Arbeitsgruppen und Task Forces sind Experten der E-Control involviert und leisten so einen wichtigen Beitrag zu einer besseren Zusammenarbeit der europäischen Regulatoren.

Folgende Dokumente wurden im vergangenen Jahr im Rahmen der Customers and Retail Markets Working Group erarbeitet und veröffentlicht:

*Status Review of Customer and Retail Market Provisions from the 3rd Package as of 1 January 2012*

Dieses Dokument stellt Untersuchungen zum Fortschritt, betreffend die Umsetzung von Vorgaben für Endkunden und das Marktdesign aus dem Dritten Paket in nationales Recht, der CEER-Mitgliedsländer an. Die Status Review gewährt Einblicke, inwieweit und auf welche Art und Weise Vorgaben aus dem

Dritten Paket in nationales Recht in den jeweiligen Mitgliedsländern von CEER neun Monate nach Ablauf der Umsetzungsfrist umgesetzt worden sind. Insbesondere werden die Implementierung von Regelungen zu Grundversorgung mit Energie, Lieferantenwechsel, schutzbedürftige Endkunden, Anforderungen an Kundeninformationen, außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren und regulierte Endkunden-Energiepreise unter die Lupe genommen.

*Benchmarking Report on Meter Data Management – Case Studies*

Dieses Dokument bietet anhand von Fallbeispielen einen Überblick über das Zählerdatenmanagement/ Meter Data Management in neun europäischen Ländern (Österreich, Belgien, Dänemark, Deutschland, Italien, Norwegen, Spanien, Niederlande und das Vereinigte Königreich von Großbritannien). Der Bereich Meter Data Management betrifft die Sammlung, die Verwendung sowie den Umgang mit Zählerdaten. Mit der Einführung von Smart Metering wird die Frage der Zählerdatenverwaltung insbesondere in Hinblick auf regulierende, funktionelle sowie technische Aspekte immer wichtiger. In diesem Bericht wurde neben dem Thema Datenschutz auch die Datensicherheit der Konsumenten in den verschiedenen Meter-Data-Management-Modellen berücksichtigt.

*Status Review of the implementation of the ERGEG GGP on indicators for retail market monitoring as of 1 January 2012*

Dieses Dokument stellt einen Nachfolgebericht zu ERGEG's Guidelines of Good Practice on Indicators for Retail Market Monitoring for Electricity and Gas dar und liefert einen Statusbericht darüber, inwieweit die empfohlenen Indikatoren seit Jänner 2012 umgesetzt sowie in den CEER-Mitgliedstaaten angewandt worden sind. Des Weiteren bietet das Dokument Einblicke in die Monitoring-Methoden der nationalen Regulierungsbehörden, wie Datenquellen und -dichte, die Definitionen der verwendeten Indikatoren, den Einsatz von zusätzlichen Monitoring Tools bezüglich der ERGEG GGP sowie die Weiterverwendung von erfassten Informationen.

*Guidelines of Good Practice on Price Comparison Tools*

Hinter diesem Dokument steht die Beobachtung der Europäischen Kommission, dass vielen Kunden der Zugang zu objektiven und neutralen Informationen betreffend den Energiemarkt verwehrt bleibt. Folglich ist es Kunden nur eingeschränkt möglich, eine aktive Rolle am Energiemarkt einzunehmen, in etwa durch Vertrags- und/oder Lieferantenumwechsell. CEER hat deshalb zugestimmt, Empfehlungen zu erarbeiten, welche sich damit beschäftigen, wie relevante Informationen am besten an Kunden übermittelt werden können, und entschied sich, dies in Hinblick auf Preisvergleichsinstrumente zu bewerkstelligen. Die Guidelines of Good Practice on Price Comparison Tools schlagen in Folge die-

ser Überlegungen einen Katalog von Empfehlungen vor, welche sich auf die Darstellung wesentlicher Informationen für Kunden beziehen, damit diese in die Lage versetzt werden, aktiv am Energiemarkt zu agieren. Im Detail werden 14 Empfehlungen betreffend die Unabhängigkeit, Transparenz, Klarheit, Vollständigkeit, Genauigkeit, Benutzerfreundlichkeit und Zugänglichkeit eines Preisvergleichsinstrumentes formuliert, um Preisinformationen klar, verständlich und vollständig an Kunden zu übermitteln.

*Guidelines of Good Practice on electricity and gas retail market design, with a focus on switching and billing*

Diese Guidelines of Good Practice ergänzen das Handbuch zum Marktdesign, das von einer Arbeitsgruppe der Europäischen Kommission entwickelt wurde. Um als Konsument im Energiemarkt aktiv zu werden, müssen grundlegende Informationen über Marktfunktionalitäten und Konsumentenrechte verfügbar und leicht verständlich sein. Die Schnittstelle zum Konsumenten sollte sich für diesen einfach und intuitiv gestalten. Vor allem Lieferanten sollen transparente, umfangreiche und leicht verständliche Informationen an Konsumenten weitergeben und mit Anfragen und Beschwerden prompt und effizient umgehen.

*CEER Energy Customer Interactive Conference and CEER 2020 Vision for Europe's Energy Customers (gemeinsam mit BEUC)*

Gemeinsam mit der europäischen Konsumentenorganisation BEUC hat CEER eine Vi-

sion des Energiesektors zu Papier gebracht, in welcher Endkunden – allen voran Konsumenten, aber auch Klein- und Mittelbetrieben – eine zentrale Stellung zukommt. Aufbauend auf die Arbeit und den Austausch mit Konsumentenorganisationen im Rahmen der CEER Energy Customer Interactive Conference im Juni 2012, lässt sich die gemeinsame Vision mit BEUC eines konsumenten-orientierten Energiemarkts anhand von vier Grundsätzen beschreiben:

- > die Zuverlässigkeit betreffend die Lieferung von Energie sowie kommerzieller Serviceleistungen;
- > die Leistbarkeit von Energie – inklusive klarer, verständlicher und fairer Preise – welche, bezugnehmend auf notwendige Investitionen in Netze und allgemeine energiepolitische Ziele (z. B. Erneuerbare Energieträger), die wahren Bedürfnisse von Konsumenten berücksichtigt;
- > die einfache Darstellung wichtiger Informationen rund um Prozesse am Energiemarkt, welche Kunden beeinflussen. Unter anderem fällt darunter, den Kunden ein besseres Verständnis ihrer Rechnungen zu erleichtern, Kunden zu ermöglichen, ihren Energieverbrauch besser zu verwalten, aber auch erhöhte Transparenz über die Funktionsweisen von Prozessen auf den Energiemärkten, welche Kunden betreffen;
- > der Schutz von Kunden sowie deren Empowerment, um Zugang zu Energie zu sichern und unfaire Geschäftspraktiken hintanzuhalten. Dazu zählt vor allem die Herstellung einer echten Wahlmöglichkeit

des Kunden betreffend den Lieferanten von Energie einerseits, und wie Energie verrechnet wird andererseits.

#### *CEER Energy Customer Website*

Auf der neugestalteten Homepage von CEER finden nun auch Kunden wichtige Informationen zu ihren Rechten, Antworten auf Fragen betreffend die Funktionsweise der Energiemärkte, Erklärungen zu den Rollen, die unterschiedliche Marktteilnehmer haben und Erläuterungen zu den Aufgaben und Absichten von CEER. Weitere Informationen unter: [http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER\\_HOME/ENERGY\\_CUSTOMERS](http://www.energy-regulators.eu/portal/page/portal/EER_HOME/ENERGY_CUSTOMERS).

#### *5th Citizens' Energy Forum in London, England, am 13. und 14. November 2012*

Die von CEER erstellten Berichte und Dokumente fließen in das von der Europäischen Kommission ins Leben gerufene Citizens' Energy Forum ein, das im Jahr 2012 zum mittlerweile fünften Mal im Herbst in London tagte. Ziel des Forums ist es, wichtige Beiträge zur künftigen Entwicklung der Energie-liberalisierung hinsichtlich Konsumentenrechte unter Berücksichtigung der Interessen von Konsumenten zu liefern.

Unter den Teilnehmern des Forums finden sich neben nationalen Regulierungsbehörden und CEER auch nationale und europäische Konsumentenorganisationen, Vertreter der Elektrizitäts- und Gasbranche und Repräsentanten aus Ministerien der EU-Mitgliedsländer, welche für Energie- und/oder Konsumentenagenden verantwortlich sind.

Der besondere Fokus des diesjährigen Forums lag auf der Entwicklung von konsumenten-zentrierten Modellen des Strom- und Gasmarktes in Europa. Alle Redner der Eröffnungssitzung, darunter auch EU-Kommissar für Energie Günter Oettinger, wiesen auf die zentrale Rolle von Konsumenten in der europäischen Energiepolitik hin. Neben der Herausforderung der Gewährleistung von Preistransparenz an den Energiemärkten ging es im Forum vor allem auch darum, wesentliche Beiträge zum Schutz der Konsumenten zu liefern, Konsumentenrechte weiter zu stärken und Vorteile für Konsumenten durch die Einführung neuer Technologien (Stichwort Smart Meter) sicherzustellen. Darüber hinaus wurde betont, in Zukunft noch stärker mit nationalen und europäischen Konsumentenorganisationen zusammenarbeiten zu wollen, um konsumenten-zentrierte Energiemärkte Wirklichkeit werden zu lassen.

#### **TÄTIGKEIT DER STREITSCHLICHTUNGSSTELLE**

##### *Allgemeines*

Auch im vorliegenden Berichtsjahr haben wieder viele Strom- und Gaskunden die Services der Schlichtungsstelle zur Lösung Ihrer Beschwerden bei Strom- und Gasunternehmen in Anspruch genommen. Neben der Durchführung von Streitschlichtungsverfahren gemäß § 26 Energie-Control-Gesetz (insbesondere Streitigkeiten aus Strom- und Gasabrechnungen, Abschaltungen und Fragen im Zusammenhang mit dem Lieferantenwechsel) wird die Schlichtungsstelle als Anlaufstelle von Energiekonsumenten, die sich im Kontakt

mit ihrem Energielieferanten oder Netzbetreiber nicht ausreichend über ihre Rechte und Pflichten informiert fühlen oder einfach allgemeine Fragen zum liberalisierten Strom- und Gasmarkt haben, genutzt. Einerseits nehmen aktuelle Themen wie **Energie**wende, steigende Kosten für Strom und **Gas** sowie Ökologisierung der Energieerzeugung ihren fixen Platz in der öffentlichen Berichterstattung ein und sind Grund für einen ständig steigenden Informationsbedarf der Konsumenten. Andererseits gewinnt das Thema Energiearmut in wirtschaftlich schwierigeren Zeiten immer mehr an Aktualität, sodass sich sozial schwächere Haushalte im Rahmen des normalen Haushaltsbudgets mit nicht mehr zu bedienenden hohen Energierechnungen konfrontiert sehen und mit Strom- und Gasabschaltungen bedroht sind. Nicht zuletzt sind Strom- und Gasrechnungen auch im **Bericht**sjahr nicht „lesbarer“ geworden, weswegen der Informationsbedarf rund um das Thema Rechnungen ungebrochen hoch ist. Beim Aufklärungsbedarf in Sachen Rechnungen geht es zum einen darum, dass auf der Rechnung aufgrund der gesetzlichen Bestimmungen eine Vielzahl von Informationen, welche dem Konsumenten nicht mehr so einfach zu erklären sind, enthalten sein müssen. Beispielsweise wurde durch die neuen Regelungen der Ökostromförderung per 1. 7. 2012 die Informationsfülle auf der Stromrechnung neuerlich um eine Position erweitert. Zum anderen machen die Mitarbeiterinnen der Schlichtungsstelle die Erfahrung, dass es oft gar nicht um unrichtige Rechnungen geht, sondern dass Energieunternehmen in vielen Fällen in ihrer Kundeninformation – sei es in

schriftlicher oder telefonischer Form – einfach zu wenig kundenorientiert agieren. So übernimmt die Schlichtungsstelle des Öfteren die Aufgabe, den verloren gegangenen Kontakt zwischen Kunden und Unternehmen wieder herzustellen und so Fragen zur Zufriedenheit der Kunden zu klären. Die Schlichtungsstelle hilft dem Kunden, sein Recht auf transparente und verständliche Information einzufordern.

Damit die Schlichtungsstelle tätig wird, reicht ein formloser, aber schriftlicher Streitschlichtungsantrag (per Post, Fax oder in elektronischer Form), der kurz das bisher Geschehene beschreibt und in der Beilage alle relevanten Unterlagen enthält. Eine Beschwerde über Vorfälle, welche sich länger als vier Jahre vor dem Zeitpunkt der Anrufung der Schlichtungsstelle zugetragen haben, oder über Entgelte,

welche vor diesem Zeitpunkt fällig wurden, ist unzulässig. Dasselbe gilt für Streitigkeiten betreffend Forderungen, die gerichtlich oder verwaltungsbehördlich anhängig sind, über welche bereits rechtskräftig entschieden wurde oder die bereits Gegenstand eines Streitschlichtungsverfahrens waren.

Nach genauer Überprüfung der eingegangenen Anfragen entscheiden die Mitarbeiterinnen der Schlichtungsstelle, ob der Sachverhalt telefonisch oder durch einfachen E-Mail-Verkehr geklärt werden kann oder ob ein förmliches Streitschlichtungsverfahren eingeleitet wird.

Seit Bestehen der Schlichtungsstelle wurden insgesamt 1374 Verfahren geführt, davon 108 im Berichtsjahr.

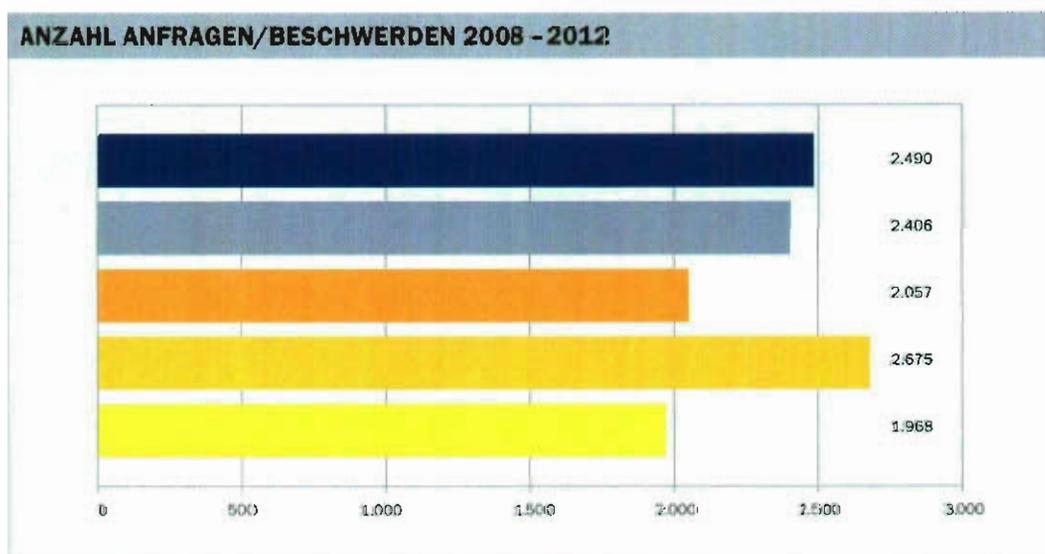


Abbildung 52  
Anzahl der Anfragen  
2008 - 2012

Quelle: E-Control

**Zahlen der Schlichtungsstelle 2012**

Im Berichtszeitraum 1. Jänner 2012 bis 31. Dezember 2012 wurden insgesamt rund 2.490 schriftliche Anfragen an die Schlichtungsstelle gestellt. Die Anzahl der Strom- und Gaskunden, die sich mit dem Ersuchen um Hilfestellung an die Schlichtungsstelle gewandt haben, ist damit im Vergleich zum Vorjahr ungefähr gleich geblieben. Die Zahl der Anfragen hängt immer auch mit der Intensität und Anzahl der Energiepreiserhöhungen bzw. auch mit dem Markteintritt von neuen Versorgern im jeweiligen Berichtsjahr zusammen. Die Versorger haben im Berichtsjahr ihre Preise weniger oft erhöht als im Vorjahr. Im November 2012 ist mit Montana GmbH ein neuer Versorger im Haushaltskundensegment in den Endkundenmarkt eingestiegen.

Bei 108 (im Vergleich 2011 110 Verfahren) Beschwerden musste ein formelles Streit-schlichtungsverfahren eröffnet werden; alle anderen Beschwerden und Anfragen konnten mittels informalen E-Mail-Verkehr mit den Unternehmen und Beschwerdeführern gelöst werden.

Von den gesamten rund 2.490 Anfragen erreichten die Schlichtungsstelle 258 auf postalischem Wege (Post oder Fax), 2.135 auf elektronischem Wege (E-Mail-Adresse [schlichtungsstelle@e-control.at](mailto:schlichtungsstelle@e-control.at) oder [office@e-control.at](mailto:office@e-control.at)) oder über direkte Anfragen über unsere Homepage. 97 Anfragen ergeben sich aus der Weiterbetreuung von Problemstellungen, die von der E-Control-internen Energie-Hotline an die Mitarbeiterinnen der Schlichtungsstelle zur Bearbeitung weitergeleitet wurden. Auch wenn die elektronische Kontaktaufnahme mit der Schlichtungsstelle von Jahr zu Jahr zunimmt, wenden sich immer noch rund 10%

der Konsumenten in schriftlicher Papierform an die Schlichtungsstelle.

Die Gesamtanfragen betrafen zu rund 70% Strom- und zu rund 30% Gaskunden.

Bei *Abbildung 53* und *Abbildung 54* über die Anzahl der Anfragen je Unternehmen werden Anfragen des jeweiligen Netzbetreibers und des Local-player-Energielieferanten zusammengefasst.

Die Anzahl der Anfragen bei der Schlichtungsstelle spiegelt einerseits die Kundenanzahl des jeweiligen Unternehmens wider. Andererseits ist es immer noch so, dass der Bekanntheitsgrad der E-Control in Ostösterreich größer als in Westösterreich ist. So stehen bei der Anzahl der Anfragen Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG/Wien Energie Stromnetz GmbH mit rund 511 Anfragen an erster Stelle, gefolgt von EVN Energievertrieb GmbH & Co KG/EVN Netz GmbH mit 217 Anfragen, Energie AG Oberösterreich Netz GmbH/Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH mit 99 Anfragen und Verbund AG mit 98 Anfragen.

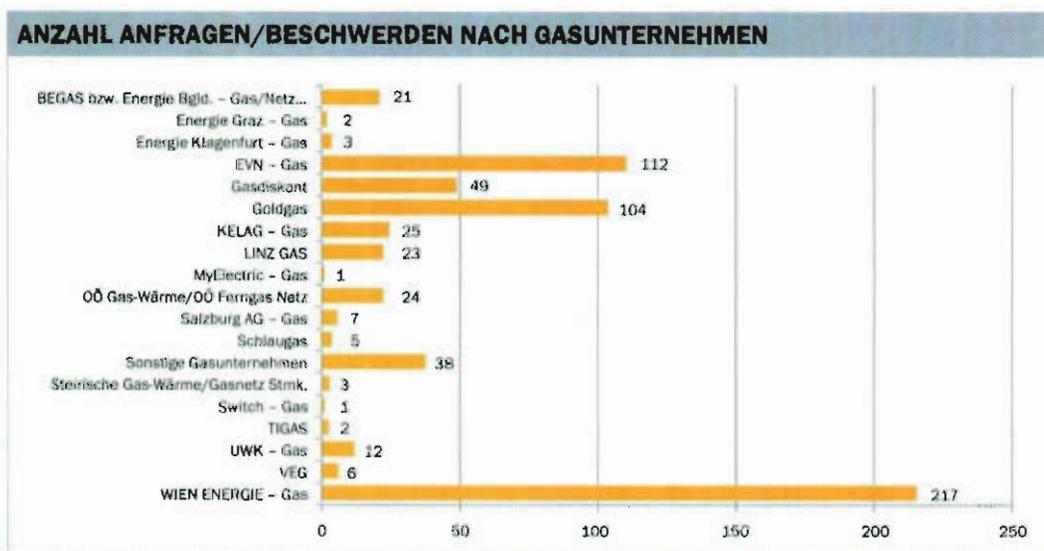
Auch bei der Anzahl der Anfragen bezüglich Gasunternehmen zeigt sich ein direkter Zusammenhang zwischen der Anzahl der Gesamtkunden und der Anzahl der Anfragen bei der Schlichtungsstelle. So sorgen die zwei größten Gasversorger bzw. Netzbetreiber Wien Energie Gasnetz GmbH/Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG bzw. EVN Netz GmbH/EVN Energievertrieb GmbH & Co KG auch für die häufigsten Anfragen bei der Schlichtungsstelle. Die Anzahl der Beschwerden des seit 2011 neu am Gasmarkt anbietenden Energielieferanten Goldgas GmbH war im Berichtsjahr anhaltend hoch.



■ Anzahl

Abbildung 53  
Anzahl der Anfragen/  
Beschwerden nach  
Stromunternehmen

Quelle: E-Control

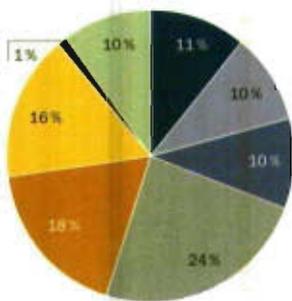


■ Anzahl

Abbildung 54  
Anzahl der Anfragen/  
Beschwerden nach  
Gasunternehmen

Quelle: E-Control

### ANZAHL ANFRAGEN/ BESCHWERDEN NACH KATEGORIE



- Lieferantenwechsel + An-/Abmeldung
- Energiepreis
- Netztarife
- Zähler + Verbrauch
- Zahlungsschwierigkeiten
- Netzanschluss + Netzbereitstellung
- Qualität + Versorgungssicherheit
- Sonstige Anfragen + Beschwerden

Abbildung 55

Anzahl der Anfragen/  
Beschwerden nach Kategorie

Quelle: E-Control

### Themen der Streitschlichtungsstelle 2012

Die Themen der bei der Schlichtungsstelle einlangenden Anfragen und Beschwerden sind auch im Berichtsjahr im Vergleich zu den Vorjahren mehr oder weniger gleich geblieben.

Die Anfragen zu Verbrauchsmenge und Zählerstandsermittlung stellten im Berichtsjahr den größten Anteil an der Gesamtzahl der Beschwerden und Anfragen dar, gefolgt von Anfragen zu Zahlungsschwierigkeiten (Abschaltungen, Mahnungen, Inkasso) und Problemen mit den Kosten für die Herstellung und/oder Erweiterung von Netzanschlüssen und Netzbereitstellungsentgelt. Jeweils rund 10% der Anfragen entfielen auf die Themen Lieferantenwechsel, Energiepreise und Netznutzungstarife.

### Energiepreise

Die Anfragen rund um die Energiepreise sind im Berichtsjahr im Vergleich zum Vorjahr um etwa 20% gesunken. Grund dafür dürfte die im Vergleich zum Vorjahr relativ geringere Anzahl an Preiserhöhungen der Strom- und Gaslieferanten sein.

Im Zusammenhang mit dem Wegfall der Mehraufwendungen für Ökostrom haben sich einige Kunden beschwert, weil sie der Meinung waren, dass die entsprechende Änderung im Aufbringungsmechanismus der Ökostromförderung nicht in entsprechender Form via Energiepreissenkung an die Kunden weitergegeben worden wäre. Die bis 30. 6. 2012 als Teil des Energiepreises in Rechnung gestellten Mehraufwendungen für Ökostrom wurden ja durch das neue mit 1. 7. 2012 in Kraft

getretene Ökostromgesetz 2011 durch den Ökostromförderbeitrag als Zuschlag zu den Netznutzungsentgelten abgelöst. Die Schlichtungsstelle konnte diese Kundenanfragen anhand der E-Control-internen Untersuchung, in welcher dargestellt wurde, welche Unternehmen den Energiepreis wegen des Wegfalls der Mehraufwendungen in welcher Höhe gesenkt hatten, beantwortet werden.

Grundsätzlich ist festzustellen, dass der Informationsstand der Strom- und Gaskunden zu den Kundenrechten (z. B. Widerspruchsrecht im Falle der Preiserhöhung) und Pflichten der Energielieferanten (z. B. Informationsverpflichtung bei Preiserhöhungen und Weiterversorgungsverpflichtung für 3 Monate) sehr gut ist und diese Kundenrechte auch dementsprechend genutzt werden.

### Dauerbrenner Verbrauchs- und Rechnungshöhe

Rechnungsüberprüfungen waren auch im heurigen Jahr wieder das von den Kunden bei der Schlichtungsstelle am meisten nachgefragte Service. Ausgangspunkt für eine Beschwerde über die Rechnungshöhe bei den Kunden ist meistens ein im Vergleich zum Vorjahr wesentlicher höherer Verbrauch in kWh und/oder eine betragsmäßig höhere Rechnung als im Vorjahr. Eine zentrale Frage bei Verbrauchssteigerungen ist immer wieder die Art der Zählerstandsermittlung. Die Schlichtungsstelle kann hier nur die Form der Zählerstandsermittlung (rechnerische Ermittlung, Selbstablesung oder Ablesung durch den Netzbetreiber) überprüfen und bei ordnungsgemäßer Ablesung empfehlen, den Zähler vom Netz-

betreiber überprüfen zu lassen. Hinsichtlich der Zählerstandsermittlung bei unterjährigen Verbrauchsabgrenzungen (etwa aufgrund von Energiepreis- oder Netznutzungstarifveränderungen) empfiehlt die Schlichtungsstelle den Kunden, die Zählerstände bekannt zu geben, da ansonsten eine rechnerische Ermittlung durch den Netzbetreiber erfolgt.

Grundsätzlich ist festzustellen, dass aus Sicht der Schlichtungsstelle der Zählerstand durch den Netzbetreiber immer noch zu oft rechnerisch ermittelt wird. Gemäß den gesetzlichen Bestimmungen ist eine rechnerische Ermittlung nur dann zulässig, wenn der Kunde keine Selbstablesekarte übermittelt hat und ein darauffolgender Ableseversuch des Netzbetreibers erfolglos blieb. Aus vielen Kundenbeschwerden ist aber ersichtlich, dass der Ableseversuch des Netzbetreibers oftmals unterbleibt und stattdessen rechnerisch ermittelt wird.

#### *Teilbetragshöhe*

Im Zusammenhang mit der Jahresrechnung häufen sich die Beschwerden zur Errechnung der Teilbetragshöhe. Leider sind die gesetzlichen Bestimmungen und die diesbezüglichen Regelungen in den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen bzw. den Allgemeinen Lieferbedingungen immer noch zu unbestimmt, sodass die entsprechenden Teilbetragsvorschreibungen der Unternehmen durch Gas- und Stromkunden (und auch durch die Schlichtungsstelle) nur sehr schwer überprüfbar sind. Aus Sicht der Schlichtungsstelle wäre auf jeden Fall wünschenswert, wenn die Verbrauchsmenge, auf deren Basis der Teilbetrag errechnet wird,

auf der Jahresabrechnung angegeben werden würde. Die E-Control hat daher diese Mengeninformation in die neuen Musterrechnungen für Strom und Gas aufgenommen.

#### ***Lange Dauer des Lieferantenwechsels/ Neuanmeldeprozess – Probleme mit neuen Versorgern***

Die Anzahl der Beschwerden zum Lieferantenwechselprozess ist im Vergleich zum Vorjahr um rund 25% zurückgegangen. Bei der Verteilung der Beschwerden auf die einzelnen Unternehmen ist festzustellen, dass vor allem neu in den Markt eintretende Lieferanten Schwierigkeiten haben, in Bezug auf den Lieferantenwechsel ihren Kunden ein zufriedenstellendes Service zu bieten. Abgesehen von Verzögerungen beim Wechsel beschwerten sich Kunden vor allem über die schlechte telefonische Erreichbarkeit und die Möglichkeit der direkten Kontaktaufnahmen mit den neuen Anbietern am Markt.

#### ***Qualifiziertes Mahnverfahren – erste Erfahrungen***

Mit dem Inkrafttreten des EIWOG 2010 im März 2011 und des GWG 2011 im November 2011 gelten verbesserte Bestimmungen für Konsumenten in Bezug auf die Ankündigung von Strom- und Gasabschaltungen. Gemäß § 82 Abs. 4 EIWOG 2010 und § 127 Abs. 3 GWG 2011 muss der Kunde vor einer Abschaltung mindestens 2 Mal inklusive jeweils mindestens zweiwöchiger Nachfristsetzung gemahnt werden. Die zweite Mahnung muss per eingeschriebenen Brief erfolgen und hat über die Kosten einer allfälligen Abschaltung zu informieren.

Kundenanfragen nach dem Inkrafttreten der neuen Bestimmungen zeigten, dass die neuen Regelungen zum qualifizierten Mahnverfahren bei den Netzbetreibern anfangs nur sehr schleppend umgesetzt wurden. So wurde immer wieder berichtet, dass die zweimalige Mahnung zwar eingehalten, die zweite und letzte Mahnung aber nicht per eingeschriebenen Brief übermittelt wurde. Die Schlichtungsstelle hat im Rahmen der Einholung von Stellungnahmen zu Kundenbeschwerden mehrere Netzbetreiber auf die neuen Regelungen hingewiesen und die Einhaltung des gesetzlich vorgeschriebenen Mahnverfahrens eingefordert. Soweit die Schlichtungsstelle den laufenden Kundenanfragen zu diesem Thema entnehmen kann, werden die verschärften Bestimmungen zum Mahnverfahren nunmehr aber von allen Netzbetreibern eingehalten. Über die Einhaltung des qualifizierten Mahnverfahrens bei integrierter Rechnungslegung durch die Energielieferanten liegen bislang noch keine Erfahrungen vor.

#### **Grundversorgung – erste Erfahrungen**

Gemäß § 77 EIWOG 2010 und § 124 GWG 2011 sind Lieferanten verpflichtet, Verbraucher im Sinne des § 1 Abs.1 Z 2 KSchG, die sich auf die Grundversorgung berufen, unabhängig von Altschulden zum Normaltarif zu versorgen. Als Bedingung für die Aufnahme der Belieferung im Rahmen der Grundversorgung darf vom Lieferanten eine Vorauszahlung in Höhe von maximal einer Teilbetragszahlung für einen Monat verlangt werden. Grundsätzliche Bestimmungen zur Grundversorgung gab es im Strombereich auch schon vor dem EIWOG 2010; neu ist allerdings, dass die Grundversorgung unabhängig von Altschulden zu erfolgen hat. Die Bestimmungen

zur Grundversorgung Gas sind seit dem GWG 2011 zur Gänze neu.

Anfragen bzw. Beschwerden zur Inanspruchnahme der Grundversorgung durch Strom- und Gaskunden wurden bislang meist nur telefonisch an die Schlichtungsstelle herangetragen. Die Schlichtungsstelle empfahl anfragenden Kunden in diesen Fällen, sich in schriftlicher Form gegenüber dem Energielieferanten und dem Netzbetreiber auf die Grundversorgung zu berufen und die Bereitschaft zur Leistung der Vorauszahlung für einen Monat zu erklären. Als Hilfestellung übermittelte die Schlichtungsstelle diesen Strom- und Gaskunden einen schriftlichen Textvorschlag für die Berufung auf die Grundversorgung. Dieser schriftliche Textvorschlag wurde auf Anfrage in der Zwischenzeit auch einigen Landesarbeiterkammern und Sozialberatungsstellen wie Caritas und Volkshilfe zur Verfügung gestellt.

#### **Abschaltung, Sicherheitsleistungen und Prepaymentzähler – vor allem sozial schwächere Verbraucher betroffen**

Anfragen zu Abschaltungen, Höhe der Sicherheitsleistung und Prepaymentzählern zählen zu den „Dauerbrennern“ unter den an die Schlichtungsstelle gestellten Fragen. Kunden wenden sich hier meist erst sehr spät – nämlich wenn die Abschaltung schon durchgeführt bzw. angedroht bzw. eine Sicherheitsleistung verlangt wurde – an die Schlichtungsstelle.

Mit den verbesserten Regelungen des qualifizierten Mahnverfahrens und der Grundversorgung im neuen EIWOG 2010 und GWG 2011 hat sich die Position der Strom- und Gaskunden wesentlich verbessert. Die Möglichkeit der Berufung auf die Grundversorgung

gung unabhängig von der Höhe der Altschulden bietet Strom- und Gaskunden, die von einer Abschaltung bedroht sind, eine sogenannte zweite Chance, den Energiebezug rasch und unbürokratisch aufrechtzuerhalten bzw. wiederherzustellen. Erfahrungswerte, ob diese zweite Chance wirklich langfristig dazu beiträgt, Abschaltungen zu verhindern oder deren Anzahl zu verringern, in dem die Zahlungen ab Berufung auf die Grundversorgung ordnungsgemäß geleistet werden, liegen noch nicht vor.

#### **Fragen zu Netzanschluss- und Netzbereitstellungskosten**

Die Anzahl der Anfragen zu diesem Themenkomplex ist im Vergleich zum Vorjahr um 20 % gestiegen. Grund für die Steigerung bei den Netzanschlussfragen sind in erster Linie die zahlreichen Neuanschlüsse von Photovoltaikanlagen, wo immer öfter die Frage von ausreichenden Kapazitäten und deren Kostentragung im jeweiligen regionalen Netz zu klären ist.

Während Kunden mit den laufenden Rechnungen über die Energielieferung und Netznutzungskosten im Rahmen der Jahresrechnung mindestens einmal jährlich befasst werden, gibt es zu den komplexen Regelungen rund um die nur einmalig in Rechnung zu stellenden Netzanschlusskosten steigenden Auskunftsbedarf. Vor allem Haushaltskunden übermitteln immer wieder Rechnungen über die Nachverrechnung von Netzbereitstellungsentgelt an die Schlichtungsstelle, weil sie mit dem Begriff Netzbereitstellung nichts anfangen können und der Meinung sind, mit den laufenden Jahresabrechnungen alle Kosten im Zusammenhang mit der Netznutzung

und Energielieferung beglichen zu haben. Vor allem bei Kunden, welche den Lieferanten gewechselt haben, führt diese Rechnung zu Irritationen, weil trotz Abrechnung im Rahmen des Vorleistungsmodells die Nachverrechnung über das Netzbereitstellungsentgelt direkt an den Kunden übermittelt wird.

Bei Überprüfung der Rechnung zeigt sich, dass der Grund für die Nachverrechnung in der Überschreitung einer bestimmten in den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen angeführten Verbrauchsgrenze liegt. Hier herrscht oftmals große Verwunderung, weil Kunden vom Netzbereitstellungsentgelt erstmals bei Überschreitung von bestimmten Verbrauchsgrenzen anlässlich dieser Rechnungslegung erfahren. Die Schlichtungsstelle klärt Netzkunden in diesen Fällen über die Verwendung des Netzbereitstellungsentgelts als Finanzierungsbeitrag für das vorgelagerte Netz auf und kann so das Unverständnis in den meisten Fällen ausräumen.

Zahlreiche Netzanschlussfragen ergeben sich durch die erhebliche Steigerung der Anzahl an Photovoltaikanlagen.

Nähere Informationen über die Zusammenarbeit der Schlichtungsstelle mit den einzelnen Unternehmen finden Sie in den folgenden Unternehmensberichten.

#### **Unternehmensberichte**

*Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG/Wien Energie Stromnetz GmbH/Wien Energie Gasnetz GmbH*

Im Berichtsjahr haben sich 749 Kunden des Wien Energie Konzerns an die Schlichtungsstelle gewandt.

Die Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement funktioniert seit Bestehen der Schlichtungsstelle sehr gut. Positiv hervorzuheben ist die gute telefonische Erreichbarkeit des Beschwerdemanagements, sodass die Schlichtungsstelle in dringenden Fällen (z. B. drohende Abschaltung oder Wiedereinschaltung der Anlage etc.) den Kunden rasche Hilfe anbieten kann.

#### Themen

Die Themen der Anfragen sind im Berichtsjahr mehr oder weniger gleich geblieben. Dauerbrenner der Anfragen im Berichtsjahr bezüglich Wien Energie Gasnetz GmbH und Wien Energie Stromnetz GmbH waren – wie schon in den letzten Jahren – die Fragen bezüglich Nachverrechnung von Gas- bzw. Stromverbrauchsmengen. In diesem Jahr beschwerten sich besonders viele Kunden über die Servicequalität des von Wien Energie Stromnetz GmbH und Wien Energie Gasnetz GmbH mit der Zählerablesung beauftragten Unternehmens ista GmbH. Laut Kundenbeschwerden seien Ablesetermine nicht eingehalten worden; bei den Terminankündigungsschreiben von ista GmbH wären keine Kontaktdaten angegeben worden, sodass der Kunde keine Möglichkeit hatte, einen anderen Termin zu vereinbaren; Zählerstände seien zwar abgelesen worden, von ista GmbH aber nicht im Verrechnungssystem erfasst, sodass Rechnungen mit OkWh Verbrauch gelegt wurden, obwohl tatsächlich ein Verbrauch getätigt worden war.

Bei den direkt den jeweiligen Gas- oder Stromnetzbetreiber betreffenden Beschwerden ging es darum, dass bei der Anmeldung des Kunden bei den Unternehmen zwar der Stromvertrag,

allerdings nicht der Gasvertrag oder umgekehrt im Verrechnungssystem erfasst wurde. In den Folgejahren wurde zwar der Zählerstand jährlich ermittelt, eine Rechnungslegung erfolgte jedoch nicht. Zu dem Zeitpunkt, wo der Fehler entdeckt wurde, übermittelte Wien Energie den Kunden hohe Nachverrechnungen über mehrere Jahre. Nach einigen Schlichtungsverfahren wird die Verjährungsfrist von 3 Jahren bei den Nachverrechnungen in der Zwischenzeit nun mehr oder weniger berücksichtigt, wenn es auch immer noch Fälle gibt, wo es erst nach Einleitung eines weiteren Streit-schlichtungsverfahrens bzw. der Abgabe einer Schlichtungsempfehlung zu einer positiven Lösung für den Kunden kommt.

Die Frage der Verjährung stellte sich auch immer wieder bei jenen Anlagen, wo (verordnungswidrig) über einen Zeitraum von mehr als 3 Jahren die Zählerstände (meist zu niedrig) rechnerisch ermittelt wurden und daraus im Zuge der ersten Zählerstandsablesung durch den Netzbetreiber hohe Nachforderungen resultierten. Die Lösung dieser Fälle bestand darin, dass der Gesamtverbrauch des Kunden gleichmäßig auf die einzelnen Jahre verteilt wurde und jener Mehrverbrauch, der unter die Verjährungsfrist fällt, nicht mehr in Rechnung gestellt wurde.

Aus der gleichbleibend hohen Anzahl an Beschwerden zum Thema Nachverrechnung und Zählerstandsermittlung ist ersichtlich, dass bei der Ermittlung der Verbrauchswerte mehr Servicequalität und Genauigkeit durch den Netzbetreiber wünschenswert wäre. In Bezug auf die Beschwerden zur Zählerstandserfassung durch das Dienstleistungsunternehmen

ista GmbH hat E-Control Wien Energie Stromnetz GmbH und Wien Energie Gasnetz GmbH um Stellungnahme ersucht. Die diesbezügliche Antwort war zu Redaktionsschluss noch ausständig.

Gleichbleibend im Vergleich zum Vorjahr war die Anzahl der Anfragen zur Nachverrechnung Netzbereitstellungsentgelt für Haushaltskunden. Wien Energie Stromnetz GmbH verlangte (im Einklang mit den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen) bei Überschreitung der Verbrauchsgrenze von 9.000 kWh/Jahr die Nachzahlung von Netzbereitstellungsentgelt für 3 kW. Diese Maßnahme führte und führt nach wie vor zu viel Unverständnis bei den betroffenen Kunden; die Schlichtungsstelle klärte die Kunden in diesen Fällen über Sinn und Verwendung des Netzbereitstellungsentgelts auf. Auffällig war im Berichtsjahr, dass Rechnungen über das Netzbereitstellungsentgelt erst Jahre nach Überschreitung der jeweiligen Verbrauchsgrenzen gestellt wurden, sodass diese Forderungen bereits verjährt waren. Hier wurden in einigen Fällen Kundenrechnungen aufgrund der Verjährungseinrede wieder storniert.

Die Zahl der Beschwerden zu Abschaltungen, Mahnwesen, Inkasso und Prepaymentzählern ist im Vergleich zu anderen Unternehmen eher gering. Fragen zur Grundversorgung wurden nur von einem Kunden an die Schlichtungsstelle herangetragen.

#### *EVN Energievertrieb GmbH & Co KG/EVN Netz GmbH*

Im Berichtsjahr wandten sich 337 EVN-Kunden mit schriftlichen Anfragen an die

Schlichtungsstelle. Die Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement hat sich leider auch im Berichtsjahr nicht verbessert. Die Stellungnahmefrist von zwei Wochen wird zwar in der Zwischenzeit eingehalten. Die Antwortqualität ist aber nach wie vor schlecht. Oft sind Antworten unvollständig oder sogar in sich widersprüchlich, sodass neue Rückfragen gestellt werden müssen, was natürlich die Antwortzeiten gegenüber dem Kunden unnötig verlängert.

Aufgrund der schlechten Antwortqualität bei formlosen E-Mail-Anfragen sind bei EVN-Anfragen grundsätzlich mehr Streitschlichtungsverfahren erforderlich. Eine telefonische Kontaktaufnahme mit den Mitarbeitern des Beschwerdemanagements ist schwierig, da diese nur in seltenen Fällen erreichbar sind.

#### *Themen*

Das Hauptthema bei den EVN-Anfragen waren im Berichtsjahr weiterhin die Anfragen zu Zahlungsschwierigkeiten und Abschaltungen. Von den insgesamt 337 Anfragen entfielen allein 60 Anfragen auf das Thema Abschaltungen, Mahnwesen, Inkasso und Prepaymentzahlung.

Generell ist festzustellen, dass die EVN bei Zahlungsschwierigkeiten und Abschaltungen eine sehr rigide Linie vertritt. Ansuchen um Ratenzahlung werden nur in sehr wenigen Fällen genehmigt, sodass dadurch Strom- und Gasbezugsanlagen auch schneller abgeschaltet werden.

#### *Teilbeträge nach Lieferantenwechsel*

Kunden beschwerten sich im Berichtsjahr über die vom Netzbetreiber EVN Netz GmbH nach einem Lieferantenwechsel (zu einem Lieferanten, der keine integrierte Rechnung legt) vorgeschriebenen Teilbeträge. Bei Überprüfung von einigen Kundenbeschwerden konnte festgestellt werden, dass EVN Netz GmbH die Teilbeträge nach einem Lieferantenwechsel nach wie vor in gleicher Höhe vorgeschrieben hatte, obwohl der Energieanteil ja vom alternativen Lieferanten in Rechnung gestellt wurde und sich daher die EVN Netz GmbH Vorschreibung nur mehr auf den Netzanteil hätte beschränken müssen. Leider gibt es für die Errechnung der Teilbeträge in den gesetzlichen Bestimmungen bislang noch keine genaue Regelung, sodass den Netzbetreibern ein sehr weiter Interpretationsspielraum eingeräumt wird, welcher für den Strom- und Gaskunden nicht nachvollziehbar ist.

Die Angabe von „sonstigen Positionen“ auf EVN-Rechnungen führt nach wie vor zu häufigen Beschwerden. Vor allem bei längerfristigen Rückständen werden diese Beträge nicht mehr in Einzelpositionen dargestellt, sodass unklar ist, welche Leistung (Ergielieferung, Netznutzung, Mahnkosten, Abschaltkosten) hier verrechnet wird.

Bezüglich Grundversorgung wandten sich 9 EVN-Kunden mit der Bitte um Hilfe an die Schlichtungsstelle.

#### **Energie Graz GmbH & Co KG und Stromnetz Graz GmbH & Co KG**

Im Berichtsjahr wandten sich 78 Kunden der Energie Graz an die Schlichtungsstelle.

Die Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement hat sich im Berichtsjahr verbessert. Mit der Nominierung einer neuen fixen Ansprechpartnerin für Schlichtungsverfahren langten die Stellungnahmen nun zeitgerecht ein. Inhaltlich wurden die von der Schlichtungsstelle gestellten Fragen exakt beantwortet.

Mehr als die Hälfte der Anfragen wurden wegen Zahlungsschwierigkeiten, Mahnungen und Abschaltungen sowie Prepaymentzählern gestellt. Wie aus den Kundenanfragen hervorgeht, dürfte es nach wie vor geübte Praxis sein, dass (längst verjährte) Altschulden aus früheren Vertragsverhältnissen auf das aktuelle Vertragskonto umgebucht werden, in der Folge der Kunde aufgrund hoher Rückstände gemahnt wird und schlussendlich vom Netz genommen wird. Diesbezügliche Beschwerden über Energie Graz wurden uns auch von Sozialberatungsstellen wie beispielsweise der Caritas oder von der Arbeiterkammer Steiermark übermittelt.

Offenbar wohl aufgrund der Beratung der Arbeiterkammer Steiermark und der Information durch die Caritas Graz haben sich 8 Kunden zu dem Thema Grundversorgung an die Schlichtungsstelle gewandt. Den Kunden wurde empfohlen, sich mit einem von der Schlichtungsstelle übermittelten Text schriftlich sowohl gegenüber dem Netzbetreiber als auch dem Ergielieferanten auf die Grundversorgung zu berufen. Die jeweiligen Kunden haben sich nach der Berufung auf die Grundversorgung nicht mehr an die Schlichtungsstelle gewandt, weshalb vermutet werden kann, dass die jeweiligen Gas- bzw. Strombezugsanlagen wieder eingeschaltet wurden.

### **Steweag-Steg GmbH/Stromnetz Steiermark GmbH**

Im Berichtsjahr wandten sich 97 Kunden der Steweag-Steg GmbH bzw. der Stromnetz Steiermark GmbH an die Schlichtungsstelle. Die Zusammenarbeit mit der Steweag-Steg GmbH bzw. der Stromnetz Steiermark GmbH hat im Berichtsjahr in bewährter Weise funktioniert. Die Unternehmen waren sowohl bei den Verfahren als auch bei den sonstigen Anfragen größtenteils um eine rasche Antwort bemüht.

Themenmäßig verteilten sich die Anfragen in zahlenmäßig ausgewogener Weise auf Beschwerden zur Verbrauchshöhe, Zählerstands-ermittlung und Lieferantenwechsel sowie Fragen zu Zahlungsschwierigkeiten.

### **Verbund AG**

Die Anzahl der Anfragen Verbund AG betreffend ist im Berichtsjahr stark gesunken. Mit 98 Kundenanfragen wandten sich im Vergleich zum Vorjahr nur knapp halb so viele Kunden an die Schlichtungsstelle. Bei den Kundenanfragen ging es in erster Linie um die verrechneten Energiepreise und hier im Speziellen um die inhaltliche Neugestaltung der Produkte und um die Änderung der Produktnamen in der ersten Jahreshälfte 2012.

Die Zusammenarbeit mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Verbund AG funktionierte auch im Berichtsjahr sehr gut.

### **Goldgas GmbH**

Im Berichtsjahr haben sich 122 Kunden wegen Beschwerden über Goldgas GmbH an die Schlichtungsstelle gewandt. Rund die Hälfte der Kunden beschwerte sich, weil der Liefe-

rantenwechselprozess nicht rechtzeitig bzw. nicht ordnungsgemäß durchgeführt wurde. Dabei ging es in erster Linie darum, dass sich der Lieferbeginn aufgrund nicht zeitgerechter Abarbeitung der Kundenanträge durch Goldgas GmbH verzögerte.

Die zweite Hälfte der Anfragen bezog sich auf die verzögerte Rechnungslegung durch Goldgas GmbH. Während Goldgas GmbH bereits im September 2011 mit der Belieferung von Kunden begann, wurden die ersten Jahresabrechnungen erst rund 1 Jahr später – also im September 2012 – an Kunden übermittelt. Viele Kunden beschwerten sich, weil die einzige Reaktion auf die Übermittlung des unterfertigten Liefervertrages seitens Goldgas GmbH in der Abbuchung von monatlichen Teilbeträgen bestand. Eine darüber hinausgehende Kommunikation mit Goldgas GmbH sei nur sehr schwer möglich gewesen, weil weder auf E-Mails geantwortet wurde, noch eine telefonische Erreichbarkeit gegeben war.

### **KELAG und Kelag Netz GmbH**

63 Anfragen betrafen im Berichtsjahr den Netzbetreiber Kelag Netz GmbH bzw. den österreichweit anbietenden Energielieferanten KELAG. Die Zahl der Beschwerden und Anfragen ist damit im Vergleich zum Vorjahr um nahezu 50% gesunken. Die Zusammenarbeit mit dem Beschwerdemanagement funktionierte sehr gut.

Ein vorherrschendes Thema bei den Anfragen gab es im Berichtsjahr nicht. Die Anfragen verteilten sich gleichmäßig auf Lieferantenwechsel, Energiepreis, Netznutzungstarife und Fragen zu Zahlungsschwierigkeiten und Abschaltungen.

# TWINNINGPROJEKTE

## ALLGEMEIN

Twinningprojekte (Verwaltungspartnerschaften) sind eine Initiative der Europäischen Kommission, die die Stärkung der Kapazitäten des Verwaltungsapparates in EU-Kandidaten- und -Bewerberländern sowie in Ländern der europäischen Nachbarschaftspolitik zum Ziel hat. In einem Twinningprojekt arbeiten Expertinnen und Experten von Institutionen aus dem öffentlichen Sektor in EU-Mitgliedstaaten über einen längeren Zeitraum mit ähnlichen Institutionen im Partnerland zusammen, um vor Ort konkrete Fragestellungen zu lösen und so zur Verbesserung der administrativen Strukturen in den Zielländern beizutragen. Eine derartige Zusammenarbeit dient als wesentliche Grundlage für die Unterstützung bei der Umsetzung der im Acquis communautaire definierten Erfordernisse, damit der Beitritts- oder Angleichungsprozess erleichtert und beschleunigt wird.

Twinningprojekte werden von der Europäischen Kommission finanziert und für alle Bereiche der öffentlichen Verwaltung ausgeschrieben; Die E-Control bringt sich seit 2007 aktiv in Twinningprojekte im Energiebereich ein.

## ENERGIEMARKT IN KROATIEN

Die E-Control erhielt 2011 den Zuschlag für ein Twinningprojekt zum kroatischen Energiemarkt, das im August 2012 starten konnte. Mit einem Budget von € 500.000 handelt es sich hier um ein eher kleineres Twinning. Auf österreichischer Seite arbeitet die E-Control eng mit der Energieagentur zusammen, wobei auch Beiträge des BMWFJ und der EXAA vorgesehen sind. Auf kroatischer Seite wird das Projektteam vom dortigen Energieministerium und vier weiteren Partnern gebildet.

Inhaltlich startete die Arbeit mit einer eingehenden Analysephase, welche neben dem kroatischen Energiemarkt selbst – hier mit Schwerpunktuntersuchungen zum Thema Versorgungssicherheit und schutzbedürftige Kunden – auch auf den regionalen Energiemarkt Bezug nimmt. Zu den Highlights der ersten Projekthälfte gehören die Eröffnungskonferenz sowie diverse Workshops zu den Anforderungen des dritten Energiemarktliberalisierungspakets der EU. Während der restlichen Projektdauer werden sich die Partner mit der Weiterentwicklung eines funktionierenden Energiemarktes in Kroatien und Emp-

fehlungen für eine verstärkte Marktöffnung beschäftigen; begleitend dazu sind weitere Informationsveranstaltungen für kroatische Marktteilnehmer geplant. Das Projekt wird mit Mitte August 2013, nahezu zeitgleich mit dem Beitritt Kroatiens zur Europäischen Union, abgeschlossen.

#### **ANREIZREGULIERUNG IN GEORGIEN**

Einen Monat nach dem Kroatien-Projekt startete die E-Control im September 2012 auch die Umsetzung eines weiteren Twinning unter Beteiligung der EXAA, der deutschen Bundesnetzagentur und der lettischen PUC. In diesem Rahmen wird die georgische Energieregulierungsbehörde GNERC bei der Entwicklung eines Anreizregulierungssystems für Stromnetze unterstützt.

Mit einem EU-Budget von € 1.100.000 und einer Laufzeit von knapp zwei Jahren konzentriert sich das Projekt auf die Themen Anreizregulierung und Versorgungsqualität. Neben der offiziellen Projekteröffnung, die am 26. Oktober 2012 in Tiflis stattfand, wurden in den ersten Umsetzungsmonaten Analysen der georgischen Situation und des derzeiti-

gen Tarifierungssystems durchgeführt. Auf dieser Grundlage werden als Nächstes die Teilaspekte der Anreizregulierung und ihre Handhabung in unterschiedlichen europäischen Ländern betrachtet, um diese in späterer Folge zu einem Ansatz für das georgische System zusammenzuführen. In dieses sollen auch Aspekte der Versorgungsqualität mit einfließen. Zusätzlich enthält das Projekt allgemeine Elemente zur Stärkung der GNERC als Institution und Organisation.

Zur optimalen Nutzung von Synergien zwischen den Projekten wurde 2011 mit [www.e-twinning.at](http://www.e-twinning.at) ein Portal mit Informationen zu allen Twinningaktivitäten der E-Control geschaffen. Öffentlich zugängliche Bereiche enthalten Neuigkeiten zum Projektfortschritt, während interne Bereiche auf der Seite den Projektteilnehmern erlauben, alle relevanten Dokumente, Präsentationen, Termine etc. einzusehen und herunterzuladen. Die Website hat sich mittlerweile als erfolgreiches Kommunikationstool etabliert und wird bei der Europäischen Kommission als Best Practice betrachtet.

# JAHRESABSCHLUSS DER ENERGIE-CONTROL AUSTRIA

<b>BILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2012</b>		
<b>Aktiva</b>	<b>Stand am 31.12.2012 €</b>	<b>Stand am 31.12.2011 €</b>
<b>A. Anlagevermögen:</b>		
I. Immaterielle Vermögensgegenstände	572.623,85	1.165.467,58
II. Sachanlagen	1.095.519,53	1.300.067,01
	<b>1.669.143,38</b>	<b>2.465.534,59</b>
<b>B. Umlaufvermögen:</b>		
I. Vorräte:		
1. Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe	19.136,36	19.136,36
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände:		
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	37.638,27	195.597,36
2. Sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände (davon aus Steuern: TS 0 €, Vorjahr: TS 238 €)	99.835,13	288.059,52
III. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	5.015.025,40	2.894.871,13
	<b>5.171.635,16</b>	<b>3.397.664,37</b>
<b>C. Rechnungsabgrenzungsposten:</b>	<b>265.603,92</b>	<b>400.206,59</b>
<b>D. Sondervermögen:</b>		
1. Kraft-Wärme-Kopplung gemäß § 13 ÖkostromG	40.087.383,24	64.527.581,93
2. Stranded Costs gemäß § 69 EIWOG	5.435.732,98	5.549.856,36
3. Ausgleichszahlungen gemäß § 25 EIWOG	0,00	547,43
4. Ausgleichszahlungen gemäß § 23c GWG	0,00	6.322,78
	<b>45.523.116,22</b>	<b>70.084.308,50</b>
<b>SUMME Aktiva:</b>	<b>52.628.498,68</b>	<b>76.347.714,05</b>
<b>Treuhandvermögen - EU Twinning:</b>	<b>778.181,40</b>	<b>0,00</b>

<b>Passiva</b>	<b>Stand am 31.12.2012 €</b>	<b>Stand am 31.12.2011 €</b>
<b>A. Eigenkapital:</b>		
I. Widmungskapital	35.000,00	35.000,00
II. Rücklage nach § 33 E-ControlG	177.813,39	15.973,17
III. Bilanzgewinn (davon Gewinnvortrag von: TS 4 €, Vorjahr: TS 0 €)	8.000,00	4.000,00
	<b>220.813,39</b>	<b>54.973,17</b>
<b>B. Unversteuerte Rücklagen:</b>		
Bewertungsreserve auf Grund von Sonderabschreibungen	<b>176.564,05</b>	<b>179.939,20</b>
<b>C. Rückstellungen:</b>		
1. Rückstellungen für Abfertigungen	213.484,84	184.361,49
2. Sonstige Rückstellungen	1.765.579,83	941.945,00
	<b>1.979.064,67</b>	<b>1.126.306,49</b>
<b>D. Verbindlichkeiten:</b>		
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	889.381,02	976.154,18
2. Sonstige Verbindlichkeiten (davon aus Steuern: TS 27 €, Vorjahr: TS 0 €; davon im Rahmen der sozialen Sicherheit: TS 186 €, Vorjahr: TS 159 €)	3.839.559,33	3.926.032,51
	<b>4.728.940,35</b>	<b>4.902.186,69</b>
<b>E. Verpflichtungen aus Sondervermögen:</b>		
Verbindlichkeiten	<b>45.523.116,22</b>	<b>70.084.308,50</b>
<b>SUMME Passiva:</b>	<b>52.628.498,68</b>	<b>76.347.714,05</b>
Verpflichtungen aus Treuhandvermögen - EU Twinning:	<b>778.181,40</b>	<b>0,00</b>

// Jahresabschluss

/ Jahresabschluss der Energie-Control Austria

<b>GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG FÜR DAS GESCHÄFTSJAHR 2012 *)</b>		
	<b>1.1.2012 - 31.12.2012 €</b>	<b>3.3.2011 - 31.12.2011 €</b>
<b>1. Umsatzerlöse</b>		
a) aus regulatorischer Tätigkeit	20.101.953,88	13.517.835,69
b) aus nicht regulatorischer Tätigkeit	373.396,53	0,00
<b>2. Sonstige betriebliche Erträge</b>	<b>405.810,16</b>	<b>371.031,17</b>
<b>3. Personalaufwand</b>	<b>-10.055.945,79</b>	<b>-7.162.685,52</b>
<b>4. Abschreibungen auf immaterielle Gegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen</b>	<b>-1.143.447,51</b>	<b>-1.004.590,07</b>
<b>5. Sonstige betriebliche Aufwendungen (davon betreffend Sondervermögen TS 5 €, Vorjahr TS 9 €)</b>	<b>-9.560.294,50</b>	<b>-5.660.494,42</b>
<b>6. Zwischensumme aus Z 1 bis Z 5 (Betriebserfolg)</b>	<b>121.472,77</b>	<b>61.096,85</b>
<b>7. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge (davon betreffend Sondervermögen TS 906 €, Vorjahr TS 1.229 €)</b>	<b>952.295,20</b>	<b>1.262.812,37</b>
<b>8. Zinsen und ähnliche Aufwendungen (davon betreffend Sondervermögen TS 792 €, Vorjahr TS 1.220 €)</b>	<b>-791.951,16</b>	<b>-1.220.183,98</b>
<b>9. Zwischensumme aus Z 7 bis Z 8</b>	<b>160.344,04</b>	<b>42.628,39</b>
<b>10. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit</b>	<b>281.816,81</b>	<b>103.725,24</b>

\*) Aufgrund der Umwandlung der Energie-Control GmbH mit Stichtag 2. 3. 2011 in die Energie-Control Austria ist eine Vergleichbarkeit mit den Zahlen des vorangegangenen Rumpfgeschäftsjahres (3. 3. 2011 - 31. 12. 2011) nur bedingt möglich.

	1.1.2012 - 31.12.2012 €	3.3.2011 - 31.12.2011 €
11. Steuern vom Einkommen (davon betreffend Sondervermögen TS 108 €, Vorjahr TS 0 €)	-119.351,74	-1.566,00
<b>12. Jahresüberschuss</b>	<b>162.465,07</b>	<b>102.159,24</b>
13. Auflösung unverteuerter Rücklagen	99.208,64	82.355,85
14. Zuweisung zu unverteuerten Rücklagen	-95.833,49	-164.541,92
15. Zuweisung zu Gewinnrücklagen	-161.840,22	-15.973,17
<b>16. Jahresgewinn</b>	<b>4.000,00</b>	<b>4.000,00</b>
17. Gewinnvortrag aus dem Vorjahr	4.000,00	0,00
<b>18. Bilanzgewinn</b>	<b>8.000,00</b>	<b>4.000,00</b>

# ANHANG DER ENERGIE-CONTROL AUSTRIA, WIEN

## Anwendung der unternehmensrechtlichen Vorschriften

Der vorliegende Jahresabschluss ist nach den Vorschriften des UGB in der geltenden Fassung aufgestellt worden.

Im Interesse einer klaren Darstellung wurden in der Bilanz und Gewinn- und Verlustrechnung einzelne Posten zusammengefasst. Diese Posten sind im Anhang gesondert ausgewiesen.

Die Gewinn- und Verlustrechnung ist in Staffelform nach dem Gesamkostenverfahren aufgestellt.

Soweit **es** zur Vermittlung eines möglichst getreuen Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage erforderlich ist, wurden im Anhang zusätzlich Angaben gemacht.

## Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden

Der Jahresabschluss wurde unter Beachtung der Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung sowie der Generalnorm, ein möglichst getreues Bild der **Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Unternehmens** zu vermitteln, aufgestellt.

Aufgrund der geltenden Sondergesetze wurde zum Zwecke einer transparenteren Darstellung der wirtschaftlichen Verhältnisse die Position **Sondervermögen sowohl in der Bilanz als auch in der Gewinn- und Verlustrechnung** (zinsähnliche Erträge und Aufwendungen) gesondert ausgewiesen.

Bei der Erstellung des Jahresabschlusses wurde der Grundsatz der Vollständigkeit eingehalten.

Bei der Bewertung wurde von der Fortführung des Unternehmens ausgegangen.

Bei den Vermögensgegenständen und Schulden wurde der Grundsatz der Einzelbewertung angewandt.

Dem Vorsichtsgrundsatz wurde Rechnung getragen, indem insbesondere nur die am Abschlussstichtag verwirklichten Gewinne ausgewiesen werden.

Alle erkennbaren Risiken und drohenden Verluste, die im Geschäftsjahr 2012 oder in einem früheren Geschäftsjahr entstanden sind, wurden berücksichtigt.

Die bisher angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden wurden beibehalten.

Immaterielle Vermögensgegenstände werden, soweit gegen Entgelt erworben, zu Anschaffungskosten aktiviert und in längstens 3 bis 5 Jahren abgeschrieben.

Sachanlagen werden zu Anschaffungs- oder Herstellkosten abzüglich planmäßiger Abschreibungen bewertet. Die Nutzungsdauer beläuft sich auf 3 bis 5 Jahre.

Da der Bestand an geringwertigen Vermögensgegenständen i.S.d. § 13 EStG betragsmäßig von wesentlichem Umfang ist, wurde er aktiviert und über 4 Jahre abgeschrieben. In Höhe der steuerlichen Sonderabschreibung wurde eine Bewertungsreserve gebildet.

Hinsichtlich der Bewertung der Vorräte an Drucksorten und sonstigem Büromaterial wurde vom Bewertungsvereinfachungsverfahren des § 209 Abs. 1 UGB (Festwert) Gebrauch gemacht.

Bei der Bemessung der Rückstellungen wurden entsprechend den gesetzlichen Erfordernissen alle erkennbaren Risiken und drohende Verluste berücksichtigt.

Die Abfertigungsrückstellung wird nach anerkannten finanzmathematischen Grundsätzen auf Basis eines Rechnungszinssatzes von 4%, eines altersabhängigen Fluktationsabschlages und des tatsächlichen Pensionseintrittsalters gemäß Pensionsreform 2003 ermittelt.

Verbindlichkeiten werden mit ihrem Rückzahlungsbetrag angesetzt. Fremdwährungsverbindlichkeiten werden mit ihrem Entstehungskurs oder mit dem höheren Devisenbriefkurs zum Bilanzstichtag bewertet.

## Erläuterungen zur Bilanz

### **ANLAGEVERMÖGEN**

Die Aufgliederung des Anlagevermögens und seine Entwicklung im Berichtszeitraum ist im Anlagenspiegel angeführt (vergleiche Anlage 1 zum Anhang). Die Zugänge des Geschäftsjahres im Anlagevermögen betreffen im Wesentlichen EDV Soft- und Hardware sowie Investitionen in die Büroinfrastruktur der Energie-Control Austria (bauliche Investitionen).

Die Verpflichtungen aus der Nutzung von in der Bilanz nicht ausgewiesenen Sachanlagen beträgt TS 784 € für das Geschäftsjahr 2013 (Vorjahr TS 699 €). Die Gesamtverpflichtungen für die nächsten 5 Jahre betragen TS 3.120 € (Vorjahr TS 2.098 €).

### **FORDERUNGEN UND SONSTIGE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE**

Die Restlaufzeit der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen beträgt weniger als 12 Monate.

In den Sonstigen Forderungen und Vermögensgegenständen sind, wie im Vorjahr, Beträge in Höhe von TS 24 € mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr enthalten. Die Restlaufzeit der übrigen Forderungen beträgt weniger als 12 Monate.

Im Posten „Sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände“ sind Erträge in Höhe von TS 42 € enthalten (Vorjahr TS 22 €), die erst nach dem Bilanzstichtag zahlungswirksam werden.

### **SONDERVERMÖGEN**

Im Bilanzposten Sondervermögen sind liquide Mittel und kurzfristige Veranlagungen mit einer Laufzeit bis 6 Monaten enthalten, die aufgrund der nachfolgend zitierten Gesetzesgrundlagen eingehoben und inklusive der erwirtschafteten Zinserträge weitergeleitet werden.

### ***Kraft-Wärme-Kopplung***

Die Unterstützungsbeiträge zur Förderung der KWK-Anlagen werden gemäß § 8 KWK-Gesetz iVm § 23 ÖSG von der Energie-Control Austria nach bescheidmäßiger Feststellung der Höhe des Unterstützungstarifs durch den BMWFJ an die begünstigten Anlagenbetreiber ausbezahlt.

### ***Stranded-Costs-Beiträge***

Gemäß § 5 Abs. 4 E-ControlG ist die Energie-Control Austria mit der Einhebung, Verwaltung und Zuteilung der Stranded-Costs-Beiträge (das sind Beihilfen zur Abdeckung von Erlösminderungen, die infolge der Marktöffnung entstanden sind) beauftragt. Die Energie-Control Austria hat – von der treuhändigen Verwaltung restlicher Fördermittel abgesehen – nach höchstgerichtlichen Entscheidungen ihre Tätigkeiten in diesem Bereich nun eingestellt.

### ***Ausgleichszahlungen Strom und Gas***

Bei Netzen unterschiedlicher Netzbetreiber sind für die Ermittlung der Tarifpreise die Kosten je Netzebene zusammenzufassen, wobei die Erlöse aus der Nutzung dieser Netze innerhalb der Netzbereiche und Netzebenen von den jeweiligen Netzbetreibern nach Kostenanteilen aufzuteilen sind. Die Aufteilung hat erforderlichenfalls durch Ausgleichszahlungen zu erfolgen. Die Energie-Control Austria war mit der Abwicklung von Ausgleichszahlungen gemäß § 12 E-RBG betraut. Diese Tätigkeit wurde aufgrund der neuen Rechtslage (§ 49 EIWOG 2010) zwischenzeitig beendet.

### **TREUHANDVERMÖGEN – EU TWINNING**

Twinning-Projekte (Verwaltungspartnerschaften) sind eine Initiative der Europäischen Kommission und wurden im Jahr 1998 ins Leben gerufen. Es handelt sich dabei um von der Europäischen Kommission finanzierte zeitlich befristete Partnerschaftsprojekte, die

auf genau definierten Leitlinien für den gesamten Projektlauf basieren und nach Projektabschluss von der Europäischen Kommission einer eingehenden Prüfung unterzogen werden. Bei dem unter der Bilanz der Energie-Control Austria ausgewiesenen Treuhandvermögen handelt es sich um Projektgelder der Europäischen Kommission zur Abwicklung von

Twinning-Projekten in Kroatien sowie Georgien, an welchen die Energie-Control Austria sowohl als Projektpartner als auch als finanzielle Abwicklungsstelle für die beteiligten Projektpartner agiert.

Das Treuhandvermögen – EU Twinning setzt sich zum Stichtag wie folgt zusammen:

	<b>31.12.2012</b> €
Projektkonto Twinning - Georgien	429.661,32
Projektkonto Twinning - Kroatien	348.520,08
	<b>778.181,40</b>

#### UNVERSTEUERTE RÜCKLAGEN

Hinsichtlich der Entwicklung der un versteuerten Rücklagen verweisen wir auf die Anlage 2 zum Anhang.

#### SONSTIGE RÜCKSTELLUNGEN

Der im Posten „sonstige Rückstellungen“ ausgewiesene Betrag setzt sich im Wesentlichen wie folgt zusammen:

	<b>31.12.2012</b> €	<b>31.12.2011</b> €
Erstellung Geschäfts- und Tätigkeitsbericht	92.700,00	85.000,00
Noch nicht abgerechnete Projekte und Studien	186.063,00	29.600,00
Noch nicht konsumierte Urlaube	504.545,73	280.186,00
Prämien Mitarbeiter	711.210,76	495.474,00
Rechts-, Prüfungs- und Beratungsaufwand	30.331,14	23.788,00
Sonstige noch nicht abgerechnete Leistungen	240.729,20	27.897,00
	<b>1.765.579,83</b>	<b>941.945,00</b>

**VERBINDLICHKEITEN**

Die Restlaufzeit aller Verbindlichkeiten beträgt weniger als 1 Jahr.

Im Posten „Sonstige Verbindlichkeiten“ sind Aufwendungen in Höhe von TS 213 € (Vorjahr TS 159 €) enthalten, die erst nach dem Bilanzstichtag zahlungswirksam werden.

Mit Stichtag 2. 3. 2011 wurde das Stammkapital sowie der Bilanzgewinn der Energie-Control GmbH (in Höhe TS 3.707 €) in eine Vorauszahlung umgewidmet. Diese Vorauszahlung dient zur Verrechnung der von der Republik Österreich gemäß § 32 Abs. 6 E-ControlG an die Energie-Control Austria (als Rechtsnachfolgerin der Energie-Control GmbH) in Folgejahren zu leistenden Beiträge im Rahmen der nach § 5 Abs. 4 E-ControlG von der Energie-Control Austria zu erfüllenden Aufgaben im allgemeinen öffentlichen Interesse. Die konkret von der Energie-Control Austria zu erfüllenden Aufgaben werden jährlich zwischen der Republik Österreich und der Energie-Control Austria abgestimmt und zur Verrechnung gebracht.

Im Jahr 2012 wurden so erstmalig TS 373 € zuzüglich 20% USt an Aufwendungen für Aufgaben im Rahmen des § 5 Abs. 4 E-ControlG von der Energie-Control Austria zur Verrechnung gebracht und mit der „Erhaltenen Anzahlung“ verrechnet.

**VERPFLICHTUNGEN AUS SONDERVERMÖGEN**

Da es sich bei dem aktivseitig ausgewiesenen Bilanzposten „Sondervermögen“ um Gelder handelt, über welche die Energie-Control Austria zwischenzeitig verfügt, wurden Verpflichtungen aus Sondervermögen in gleicher Höhe eingestellt.

**VERPFLICHTUNGEN AUS TREUHANDVERMÖGEN – EU TWINNING**

Da es sich bei dem aktivseitig unter der Bilanz ausgewiesenen Bilanzposten „Treuhandvermögen – EU Twinning“ um Gelder handelt, über welche die Energie-Control Austria nur rechtlich, nicht jedoch wirtschaftlich verfügt, wurden Verpflichtungen aus Treuhandvermögen – EU Twinning in gleicher Höhe eingestellt.

**Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung**

Aufgrund der Umwandlung der Energie-Control GmbH mit Stichtag 2.3.2011 in die Energie-Control Austria ist eine Vergleichbarkeit mit

den Zahlen des vorangegangenen Rumpfgeschäftsjahres (3.3.2011 bis 31.12.2011) nur bedingt möglich.

<b>UMSATZERLÖSE</b>		
	<b>1.1.2012</b> <b>- 31.12.2012</b> <b>€</b>	<b>3.3.2011</b> <b>- 31.12.2011</b> <b>€</b>
Erlöse Strommarktregulierung	14.633.995,47	10.215.315,22
Erlöse Gasmarktregulierung	5.738.504,50	3.302.520,47
abz. Erlösschmälerungen: Budgetvortrag	-270.546,09	0,00
	<b>20.101.953,88</b>	<b>13.517.835,69</b>
Erlöse aus nicht regulatorischer Tätigkeit	<b>373.396,53</b>	<b>0,00</b>

<b>SONSTIGE BETRIEBLICHE ERTRÄGE</b>		
	<b>1.1.2012</b> <b>- 31.12.2012</b> <b>€</b>	<b>3.3.2011</b> <b>- 31.12.2011</b> <b>€</b>
a) Erträge aus dem Abgang vom Anlagevermögen mit Ausnahme der Finanzanlagen	412,67	598,90
b) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	14.371,38	60.893,38
c) Übrige	391.026,11	309.538,89
	<b>405.810,16</b>	<b>371.031,17</b>

<b>ERLÄUTERUNG SONSTIGE ERTRÄGE (ÜBRIGE)</b>		
	<b>1.1.2012</b> <b>- 31.12.2012</b> <b>€</b>	<b>3.3.2011</b> <b>- 31.12.2011</b> <b>€</b>
Weiterverrechnung RECS, CEER	34.478,98	9.200,20
Weiterverrechnung Sprit- und Tarifkalkulator	89.024,76	132.191,00
Weiterverrechnung Stromnachweis-DB	85.000,00	0,00
Weiterverrechnung Twinning-Projekte	17.898,78	0,00
Vortragstätigkeit Ausland	88.530,59	81.709,73
Vortragstätigkeit Inland	24.008,33	4.036,84
Übrige Erträge	52.084,67	82.401,12
	<b>391.026,11</b>	<b>309.538,89</b>

<b>PERSONALAUFWAND</b>		
	1.1.2012 - 31.12.2012 €	3.3.2011 - 31.12.2011 €
a) Gehälter	7.971.898,42	5.472.908,80
b) Aufwendungen für Abfertigungen und Leistungen an betriebliche Mitarbeitervorsorgekassen	131.650,33	333.274,26
c) Aufwendungen für Altersversorgung	331.256,75	227.078,73
d) Aufwendungen für gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie vom Entgelt abhängige Abgaben und Pflichtbeiträge	1.550.451,36	1.077.987,08
e) Sonstige Sozialabgaben	70.688,93	51.436,65
	<b>10.055.945,79</b>	<b>7.162.685,52</b>

<b>AUFWENDUNGEN FÜR ABFERTIGUNGEN UND LEISTUNGEN AN BETRIEBLICHE MITARBEITERVORSORGEKASSEN</b>		
	1.1.2012 - 31.12.2012 €	3.3.2011 - 31.12.2011 €
Veränderung Abfertigungsrückstellung	29.123,35	28.060,85
Freiwillige Abfertigung	0,00	53.583,94
Gesetzliche Abfertigung	0,00	183.348,42
Mitarbeitervorsorgekasse	102.526,98	68.281,05
	<b>131.650,33</b>	<b>333.274,26</b>

<b>MITARBEITER</b>				
	zum 31.12.2012	durchschnittlich	zum 31.12.2011	durchschnittlich
Vorstand	2,0	2,0	2,0	2,0
Angestellte	108,0	110,7	103,0	102,2
	<b>110,0</b>	<b>112,7</b>	<b>105,0</b>	<b>104,2</b>

<b>SONSTIGE BETRIEBLICHE AUFWENDUNGEN</b>		
	<b>1.1.2012 - 31.12.2012 €</b>	<b>3.3.2011 - 31.12.2011 €</b>
a) Steuern, soweit sie nicht unter Steuern vom Einkommen und Ertrag fallen	5.337,72	2.840,43
b) Übrige	9.554.956,78	5.657.653,99
	<b>9.560.294,50</b>	<b>5.660.494,42</b>

<b>SONSTIGE ZINSEN UND ÄHNLICHE ERTRÄGE</b>		
	<b>1.1.2012 - 31.12.2012 €</b>	<b>3.3.2011 - 31.12.2011 €</b>
Zinserträge	46.676,02	33.960,59
Zinserträge des Sondervermögens:		
im Bereich Kraft-Wärme-Kopplung	824.556,04	1.137.937,02
im Bereich Stranded-Costs-Beiträge	80.987,13	90.702,07
im Bereich AGZ-Steiermark	0,50	0,86
im Bereich AGZ-Oberösterreich	75,51	211,83
	<b>952.295,20</b>	<b>1.262.812,37</b>

In den sonstigen Zinsen und ähnlichen Erträgen sind Zinserträge enthalten, welche in Zusammenhang mit dem in der Bilanz geson-

dert ausgewiesenen Sondervermögen (Kraft-Wärme-Kopplung, Stranded Costs und Ausgleichszahlungen) stehen.

<b>ZINSEN UND ÄHNLICHE AUFWENDUNGEN</b>		
	1.1.2012 - 31.12.2012 €	3.3.2011 - 31.12.2011 €
Bank- und Darlehenszinsen	-10,10	0,00
Zinsaufwendungen des Sondervermögens:		
im Bereich Kraft-Wärme-Kopplung	-727.514,89	-1.135.239,09
im Bereich Stranded-Costs-Beiträge	-65.136,99	-88.699,70
im Bereich AGZ-Steiermark	216,67	1.011,63
im Bereich AGZ-Oberösterreich	494,15	2.743,18
	<b>-791.951,16</b>	<b>-1.220.183,98</b>

## Entgelte des Abschlussprüfers

Die Entgelte des Abschlussprüfers im Geschäftsjahr 2012 setzen sich wie folgt zusammen:

Prüfungsentgelt:	21.900 €
------------------	----------

## Ergänzende Angaben

Die Vergütungen an den Aufsichtsrat im Geschäftsjahr 2012 betragen insgesamt 9.945 €.

Eine Aufschlüsselung nach § 239 Abs. 1 Ziffer 3 und 4 UGB unterbleibt, da weniger als drei Personen betroffen sind.

### ORGANE DER GESELLSCHAFT

#### Vorstand

DI Walter Boltz

Mag. (FH) Martin Graf, MBA

*Als Mitglieder des Aufsichtsrates waren im Geschäftsjahr 2012 folgende Personen tätig:*

Univ.-Prof. DDr. Walter Barfuß

(Vorsitzender)

Dr. Georg Obermeier

(Stellvertreter des Vorsitzenden)

Mag. Sylvia Hofinger

Mag. Gunda Kirchner

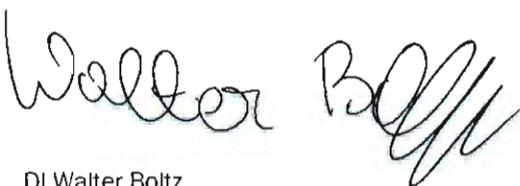
*Vertreter des Betriebsrates:*

Ing. Martin Brozka

Dr. Johannes Mrazek

Wien, am 11. Februar 2013

Der Vorstand



DI Walter Boltz



Mag. (FH) Martin Graf, MBA

// Jahresabschluss

/ Anhang der Energie-Control Austria, Wien

<b>ANLAGENSPIEGEL ZUM 31. DEZEMBER 2012</b>				
	Anschaffungs- und Herstellungskosten am 1.1.2012 €	Zugänge €	Umbuchungen €	Abgänge €
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände:</b>				
1. Strombezugsrecht	18.366,24	0,00	0,00	0,00
2. EDV-Software	3.722.013,25	162.439,50	0,00	325.000,00
3. Geleistete Anzahlungen	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>3.740.379,49</b>	<b>162.439,50</b>	<b>0,00</b>	<b>325.000,00</b>
<b>II. Sachanlagen:</b>				
1. Einbauten in fremde Gebäude	659.146,01	29.213,88	0,00	0,00
2. Geschäftsausstattung	1.077.381,43	81.125,44	0,00	0,00
3. EDV-Hardware	2.027.730,88	180.855,30	0,00	324.640,92
4. Personenkraftwagen	123.831,84	0,00	0,00	0,00
5. Geringwertige Vermögensgegenstände	791.439,37	95.833,49	0,00	53.409,79
	<b>4.679.529,53</b>	<b>387.028,11</b>	<b>0,00</b>	<b>378.050,71</b>
<b>SUMME</b>	<b>8.419.909,02</b>	<b>549.467,61</b>	<b>0,00</b>	<b>703.050,71</b>

<b>ENTWICKLUNG DER UNVERSTEUERTEN RÜCKLAGEN</b>		
	Stand am 1.1.2012 €	Zuführung €
<b>Bewertungsreserve auf Grund von Sonderabschreibungen:</b>		
Geringwertige Vermögensgegenstände (§ 13 EStG) - 2009	12.481,60	0,00
Geringwertige Vermögensgegenstände (§ 13 EStG) - 2010	40.055,40	0,00
Geringwertige Vermögensgegenstände (§ 13 EStG) - 2011	127.402,20	0,00
Geringwertige Vermögensgegenstände (§ 13 EStG) - 2012	0,00	95.833,49
	<b>179.939,20</b>	<b>95.833,49</b>

**ANLAGENSPIEGEL ZUM 31. DEZEMBER 2012**

	kumulierte Abschreibungen €	Buchwert 31. 12. 2012 €	Buchwert 31. 12. 2011 €	Abschreibungen des Geschäfts- jahres €
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände:</b>				
1. Strombezugsrecht	16.317,60	2.048,64	3.320,16	1.271,52
2. EDV-Software	2.988.877,54	570.575,21	1.162.147,42	550.886,71
3. Geleistete Anzahlungen	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>3.005.195,14</b>	<b>572.623,85</b>	<b>1.165.467,58</b>	<b>552.158,23</b>
<b>II. Sachanlagen:</b>				
1. Einbauten in fremde Gebäude	488.065,28	200.294,61	215.301,12	44.220,39
2. Geschäftsausstattung	847.343,12	311.163,75	371.167,97	141.129,66
3. EDV-Hardware	1.510.394,64	373.550,62	486.133,62	293.152,01
4. Personenkraftwagen	89.885,34	33.946,50	47.525,10	13.578,60
5. Geringwertige Vermögensgegenstände	657.299,02	176.564,05	179.939,20	99.208,62
	<b>3.592.987,40</b>	<b>1.095.519,53</b>	<b>1.300.067,01</b>	<b>591.289,28</b>
<b>SUMME</b>	<b>6.598.182,54</b>	<b>1.668.143,38</b>	<b>2.465.534,59</b>	<b>1.143.447,51</b>

**ENTWICKLUNG DER UNVERSTEUERTEN RÜCKLAGEN**

	Auflösung durch Zeitablauf €	Auflösung durch Ausscheidung €	Stand am 31. 12. 2012 €
<b>Bewertungsreserve auf Grund von Sonderabschreibungen:</b>			
Geringwertige Vermögensgegenstände (§ 13 EStG) - 2009	12.481,60	0,00	0,00
Geringwertige Vermögensgegenstände (§ 13 EStG) - 2010	20.027,70	0,02	20.027,68
Geringwertige Vermögensgegenstände (§ 13 EStG) - 2011	42.740,95	0,00	84.661,25
Geringwertige Vermögensgegenstände (§ 13 EStG) - 2012	23.958,37	0,00	71.875,12
	<b>99.208,62</b>	<b>0,02</b>	<b>176.564,05</b>

# LAGEBERICHT DER ENERGIE-CONTROL AUSTRIA FÜR DAS GESCHÄFTSJAHR 2012

## Geschäftsverlauf, Geschäftsergebnis und Lage des Unternehmens

### **GESCHÄFTSTÄTIGKEIT UND RAHMENBEDINGUNGEN**

Die Energie-Control Austria hat sich im Jahr 2012 mit der Umsetzung der neuen Regulierungsvorgaben für den Elektrizitäts- und Gasbereich (EIWOG 2010 sowie GWG 2011) befasst. Die der Behörde aufgrund der gesetzlichen Vorgaben übertragenen Aufgaben wurden im Jahr 2012 in vollem Umfang wahrgenommen.

Aufgrund einer Änderung des Körperschaftsteuergesetzes 1988 im Zuge des Stabilitätsgesetzes 2012 ist die Energie-Control Austria ab 1.4.2012 mit sämtlichen im Eigenbestand sowie Sonder- und Treuhandvermögen erwirtschafteten Kapitalerträgen kapitalertragsteuerepflichtig (§ 1 Abs. 3 Ziffer 3 Körperschaftsteuergesetz).

Mit Stichtag 2.3.2011 wurde das Stammkapital sowie der Bilanzgewinn der Energie-Control GmbH (in Höhe TS 3.707 €) in eine Vorauszahlung umgewidmet. Diese Vorauszahlung dient zur Verrechnung der von der Republik Österreich gemäß § 32 Abs. 6 E-ControlG an die Energie-Control Austria (als Rechtsnachfolgerin der Energie-Control GmbH) in Folgejahren zu leistenden Beiträge im Rahmen der nach § 5 Abs. 4 E-ControlG

von der Energie-Control Austria zu erfüllenden Aufgaben im allgemeinen öffentlichen Interesse. So wurde im Jahr 2012 erstmalig ein Betrag in Höhe von TS 373 € zuzüglich 20% USt zu Verrechnung gebracht und mit der Vorauszahlung gegengerechnet.

Zur Förderung des Wärme- und Kälteleitungsausbau wurde Ende des Jahres 2011 mit dem Budgetbegleitgesetz 2012, BGBl. I Nr. 112/2011 der Abfluss von Mio. 25,00 € aus den im Bereich des Sondervermögens gehaltenen liquiden Mitteln beschlossen. Dieser Abfluss erfolgte im Geschäftsjahr 2012.

Fortsetzung fanden auch die Tätigkeiten, die sich aus der Bearbeitung von insgesamt 5.449 Anträgen für die Jahre 2008, 2009 und 2010 auf Rückerstattung von Ökostrommehraufwendungen auf Basis des Ökostromgesetzes (ÖSG 2012) ergaben.

### **FINANZIELLE KENNZAHLEN DER ENERGIE-CONTROL AUSTRIA**

Als finanzielle Leistungsindikatoren der Energie-Control Austria, welche die Vermögens-, Finanzierungs-, und Kapitalstruktur der Energie-Control Austria möglichst genau darstellen, wurden folgende Kennzahlen identifiziert.

**KAPITALSTRUKTURANALYSE OHNE BERÜCKSICHTIGUNG DES SONDERVERMÖGENS**

	Zeitraum 1.1.2012 - 31.12.2012	Zeitraum 3.3.2011 - 31.12.2011
<b>1. Fiktive Schuldtilgungsdauer *)</b>		
Rückstellungen	1.979.064,67	1.126.306,49
+ Verbindlichkeiten (ohne Sondervermögen)	4.728.940,35	4.902.186,69
- Wertpapiere des Umlaufvermögens	0,00	0,00
- Kassabestand, Schecks, Guthaben bei Kreditinstituten	-5.015.025,40	-2.894.871,13
Zwischensumme	1.692.979,62	3.133.622,05
Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit *)	173.382,85	103.725,24
- Steuern *)	-10.917,78	-1.566,00
+ Abschreibungen im Anlagevermögen	1.143.447,51	1.004.590,07
- Zuschreibungen im Anlagevermögen	0,00	0,00
-/+ Gewinne/Verluste aus dem Abgang von Anlagevermögen	202.998,64	574,68
+/- Erhöhung/Verringerung langfristige Rückstellungen	29.123,35	-214.000,50
Mittelüberschuss aus dem EGT	1.538.034,57	893.323,49
= Fiktive Schuldtilgungsdauer	<b>1,1 Jahre</b>	<b>3,51 Jahre</b>
<b>2. Eigenmittelquote *)</b>		
Eigenkapital	220.813,39	54.973,17
+ Unversteuerte Rücklagen	176.564,05	179.939,20
bereinigtes Eigenkapital	397.377,44	234.912,37
Gesamtkapital (ohne Sondervermögen)	7.105.382,46	6.263.405,55
- von Vorräten „abziehbare“ Anzahlungen	0,00	0,00
= Eigenmittelquote	<b>5,59%</b>	<b>3,75%</b>

\*) ohne Berücksichtigung des Sondervermögens

<b>LIQUIDITÄTSANALYSE OHNE BERÜCKSICHTIGUNG DES SONDERVERMÖGENS</b>		
	Zeitraum 1.1.2012 - 31.12.2012	Zeitraum 3.3.2011 - 31.12.2011
<b>1. Working Capital Ratio *)</b>		
kurzfristige Aktiva (Umlaufvermögen)	5.437.239,08	3.797.870,96
kurzfristige Passiva	6.494.520,18	5.844.131,69
<b>= Working Capital Ratio</b>	<b>83,72%</b>	<b>64,99%</b>
<b>2. Dynamischer Verschuldungsgrad *)</b>		
Rückstellungen	1.979.064,67	1.126.306,49
+ Verbindlichkeiten (ohne Sondervermögen)	4.728.940,35	4.902.186,69
- Wertpapiere des Umlaufvermögens	0,00	0,00
- Kassabestand, Schecks, Guthaben bei Kreditinstituten	-5.015.025,40	-2.894.871,13
- Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	-37.638,27	-195.597,36
- sonstige Forderungen	-99.835,13	-288.059,52
<b>= Effektivverschuldung</b>	<b>1.555.506,22</b>	<b>2.649.965,17</b>
Cashflow aus dem Ergebnis	2.669.209,21	1.082.318,50
<b>= Dynamischer Verschuldungsgrad</b>	<b>0,58 Jahre</b>	<b>2,45 Jahre</b>

\*) ohne Berücksichtigung des Sondervermögens

**KAPITALFLUSSRECHNUNG OHNE BERÜCKSICHTIGUNG DER VERÄNDERUNG  
IM SONDERVERMÖGEN**

	Zeitraum 1.1.2012 - 31.12.2012	Zeitraum 3.3.2011 - 31.12.2011
<b>Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit *)</b>	<b>173.383</b>	<b>103.725</b>
+ Abschreibung	1.143.448	1.004.590
-/+ Erträge/Verluste aus dem Abgang vom Anlagevermögen	202.999	575
-/+ Erträge/Verluste aus dem Abgang von Finanzanlagen	0	0
+/- Veränderung langfristige Rückstellungen	29.123	-214.001
-/+ Veränderung der Vorräte	0	2.450
-/+ Veränderung Forderungen Lieferungen und Leistungen	157.959	-39.886
-/+ Veränderung sonstiger Forderungen	188.224	-127.645
-/+ Veränderung Aktive Rechnungsabgrenzungsposten	134.603	48.345
+/- Veränderung kurzfristige Rückstellungen	823.635	-86.249
+/- Veränderung Verbindlichkeiten Lieferungen und Leistungen	-86.773	758.318
+/- Veränderung sonstiger Verbindlichkeiten	-86.473	-366.339
<b>Netto-Geldfluss aus der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit</b>	<b>2.680.127</b>	<b>1.083.885</b>
Steuern vom Einkommen und Ertrag *)	-10.918	-1.566
<b>Netto-Geldfluss aus der laufenden Geschäftstätigkeit</b>	<b>2.669.209</b>	<b>1.082.319</b>
+/- Einzahlungen aus dem Abgang vom Anlagevermögen (ohne FAV)	413	1.749
+/- Einzahlungen aus dem Abgang von Finanzanlagen	0	0
- Investitionen in das Anlagevermögen (ohne FAV)	-549.468	-1.140.311
- Investitionen in das Finanzanlagevermögen	0	0
<b>Netto-Geldfluss aus der Investitionstätigkeit</b>	<b>-549.055</b>	<b>-1.138.562</b>
+/- Veränderung Bank- und Finanzierungsverbindlichkeiten	0	0
+/- Zuschüsse/Entnahmen Eigenkapital	0	0
<b>Netto-Geldfluss aus der Finanzierungstätigkeit</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Zahlungswirksame Veränderung des Finanzmittelbestandes</b>		
+/- Veränderung Kassa/Bank	2.120.154	-56.242
+/- Veränderung Wertpapiere des Umlaufvermögens	0	0
<b>Veränderung liquider Mittel</b>	<b>2.120.154</b>	<b>-56.242</b>
+ Finanzmittelbestand am Beginn der Periode	2.894.871	2.951.115
<b>Finanzmittelbestand am Ende der Periode</b>	<b>5.015.025</b>	<b>2.894.871</b>

\*) ohne Berücksichtigung des Sondervermögens

Aufgrund der fehlenden Gewinnorientierung der Energie-Control Austria sind Erfolgskennzahlen als finanzielle Leistungsindikatoren von nur geringer Aussagekraft.

Eigenkapitalbildende Maßnahmen zur Verbesserung der mit rd. 6% geringen Eigenmittelquote sind in Folge der fehlenden Gewinnorientierung, der gesetzlichen Ausgestaltung des Finanzierungsmodus (Einhebung eines ausschließlich kostendeckenden Finanzierungsentgeltes) sowie dem geringen Widmungskapital nur in eingeschränktem Ausmaß möglich. Zusätzlich führt die Umwidmung des Eigenkapitals sowie Bilanzgewinns der Energie-Control GmbH mit Stichtag 3. März 2011 in eine Vorauszahlung für die in Folgejahren für die Republik Österreich zu erfüllenden Aufgaben im allgemeinen öffentlichen Interessen zu einer wesentlichen Erhöhung der Verbindlichkeiten der Energie-Control Austria.

Ein Liquiditätsrisiko in Folge einer vorzeitigen Fälligkeit dieser Verbindlichkeit ist eher gering einzuschätzen, da die Verrechnung der im allgemeinen öffentlichen Interesse wahrgenommenen Aufgaben zwischen der Energie-Control Austria sowie der Republik Österreich nur in beiderseitigem Einvernehmen sowie unter Bedachtnahme der Liquiditätssituation der Energie-Control Austria erfolgen kann. In Kombination mit der zum Bilanzstichtag ermittelten Schuldtilgungsdauer von nur rd. 1,1 Jahren ergibt sich somit für die Energie-Control Austria kein unmittelbarer Handlungsbedarf.

#### **VORGÄNGE VON BESONDERER BEDEUTUNG NACH DEM SCHLUSS DES GESCHÄFTSJAHRES**

Es sind keine besonderen Vorgänge nach dem Schluss des Geschäftsjahres eingetreten.

## Voraussichtliche Entwicklung des Unternehmens

Die Regulierungsbehörde hat durch die oben dargestellten Gesetzgebungsakte ein deutlich erweitertes Aufgabenspektrum erhalten, das nunmehr unter anderem die verpflichtende Wahrnehmung von Aufgaben in folgenden Bereichen vorsieht:

Preis-/Wettbewerbsaufsicht; Sicherstellung, dass alle Marktteilnehmer ihre Aufgaben erfüllen; Durchsetzung von Maßnahmen zur Wettbewerbsbelebung; Ausübung von Sanktionsmechanismen; verbessertes Monitoring;

Durchführung von Branchenuntersuchungen und Einholung von Ad-hoc-Auskünften sowie der Marktaufsicht über die Regulierung der natürlichen Monopole.

Damit einher ging auch ein angemessener und gesetzlich notwendiger Ausbau der personellen und finanziellen Ausstattung von Kernfunktionen der Regulierungsbehörde. Eine wesentliche Änderung in der Geschäftspolitik, die die wirtschaftliche Situation und Entwicklung der Regulierungsbehörde nach-

haltig negativ beeinträchtigen könnte, ist hingegen für die Zukunft nicht geplant oder ersichtlich. Eine finanzielle Mehrbelastung, sowohl einmaliger als auch dauerhafter Art,

hat sich aufgrund der Änderung der Rechtsform nicht ergeben. Die gesetzlichen Finanzierungsregeln ermöglichen auch zukünftig eine entsprechende volle Kostenabdeckung.

## Risikoberichterstattung

### **ALLGEMEINE BESCHREIBUNG DER WESENTLICHEN RISIKEN UND UNGEWISSEHEITEN, DENEN DAS UNTERNEHMEN AUSGESETZT IST**

Die Energie-Control Austria ist aufgrund ihrer Sonderfunktion unverändert auch zukünftig keinem Markt-, Absatz-, Kunden- oder Produktionsrisiko ausgesetzt. Die Energie-Control Austria unterliegt wie bisher auch keinem Gewinnstreben und daher schließen sich auch alle damit in Zusammenhang stehenden Risiken auf lange Sicht aus. Die Energie-Control Austria steht als Regulierungsbehörde mit ihren Leistungen nicht im Wettbewerb zu Dritten, sondern übt gesetzlich vorgegebene Aufgaben behördlich aus. Derzeit sind keine weiteren maßgeblichen Gesetzesänderungen absehbar, die die Aufgaben der Energie-Control Austria im obigen Sinne anders bestimmen. Da somit aus heutiger Sicht keine weiteren Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen erkennbar sind, sind folglich auch hieraus ableitbare Risiken als sehr gering einzustufen.

Die als Folge des 3. Energie-Binnenmarktpakets resultierenden finanziellen Mehrbelastungen sind, unabhängig von ihrem engen

Umfang, durch die gesetzlichen Finanzierungsregelungen in vollem Umfang gedeckt. Eine Änderung dieser gesetzlichen Finanzierungsregelungen ohne Gegenmaßnahme könnte ein Finanzierungsrisiko nach sich ziehen, wenn nicht gleichzeitig andere ausgleichende Regelungen getroffen werden. Dieses Finanzierungsrisiko wird als äußerst gering eingeschätzt, da dies umfangreiche, gesetzliche Änderungen voraussetzen würde.

Wie in den Vorjahren besteht weiterhin für die Energie-Control Austria kein Währungsrisiko, da annähernd sämtliche Geschäftsvorfälle in Euro abgewickelt werden. Somit gibt es auch keine Geschäftsaktivitäten zur Minimierung von Währungsrisiken.

Ebenso bestehen weiterhin kreditseitig keine Zinsänderungsrisiken für die Energie-Control Austria, da weder Darlehens-, Finanzierungs- oder Leasingverträge abgeschlossen wurden, noch welche aus der Vergangenheit bestehen oder solche geplant sind. Veranlagungsseitig werden nur **Geschäfte zu Festzinsvereinbarungen in Euro getätigt**. Somit gibt es auch **keine Geschäftsaktivitäten** zur Minimierung von Zinsänderungsrisiken.

Das Finanzierungsrisiko der Energie-Control Austria ist aufgrund gesetzlicher Regelungen sehr gering. Die Energie-Control Austria ist gemäß dem mit 3. März 2011 in Kraft getretenen Energie-Control-Gesetz berechtigt, zur Erfüllung ihrer den Elektrizitäts- und Erdgasmarkt betreffenden Aufgaben von den Höchstspannungsnetzbetreibern bzw. Gasregelzonenführern ein kostendeckendes Finanzierungsentgelt einzuheben. Die entsprechenden Vorschreibungen sowie Vorschaurechnungen für das Jahr 2012 wurden vom Aufsichtsrat genehmigt.

So verlief auch zu Beginn des Jahres 2012 die Einhebung des Finanzierungsentgelts – wie in den Vorjahren – planmäßig. Somit ist auch das Ergebnis der Energie-Control Austria von der Aufwands- und Ertragsentwicklung unabhängig.

Ab dem 2. März 2011, nach erfolgter Umwandlung der Energie-Control GmbH in die Energie-Control Austria als Anstalt öffentlichen Rechts im Wege der Gesamtrechtsnachfolge, ergeben sich keine wesentlichen Änderungen in der Risikostruktur.

Das Risikomanagement der Energie-Control Austria wird regelmäßig überprüft und bedarfsgemäß angepasst mit dem Ziel, das aus Sicht einer Risikoanalyse der Energie-Control Austria verbleibende Restrisiko zu minimieren.

#### **RISIKOMANAGEMENTZIELE UND -METHODEN**

Oberstes Ziel der Veranlagungsstrategie der Energie-Control Austria ist es nach wie vor, in unveränderter Form, Bonitätsrisiken weitest-

gehend zu minimieren, Währungsrisiken äußerst gering zu halten, Zinsänderungsrisiken zu vermeiden und keine Geschäfte zur Erzielung von Spekulationsgewinnen – insbesondere auch solche Spekulationen, die in direktem Zusammenhang mit Derivaten stehen – abzuschließen. Die Energie-Control Austria hat festgelegt, dass Geschäfte mit einer anderen Währung als Euro eindeutige Spekulationen auf Währungsdifferenzen darstellen. Somit wird eine sichere, treuhändische Verwaltung und Veranlagung der Gelder, die der Energie-Control Austria anvertraut sind, gewährleistet und trotzdem die Erwirtschaftung marktorientierter, sicherer Zinserträge ermöglicht.

Zu diesem Zweck wurde das im Jahr 2007 von der Energie-Control GmbH aufgebaute Risikomanagement für die Verwaltung und Veranlagung des Sondervermögens auch ab März 2011 von der Energie-Control Austria vollumfänglich angewandt, um die Risiken, die sich den weiterhin weltumspannenden Verwerfungen an den Finanzmärkten ergeben, für die Energie-Control Austria gering zu halten. So wurde auch im Jahr 2012 das bestehende Risikomanagement laufend überprüft und entsprechend weiterentwickelt.

Es liegt im ausdrücklichen Interesse der Energie-Control Austria, des Vorstands und des Aufsichtsrats, die Substanz des Sondervermögens und erzielte Erträge zu erhalten und nicht zur Spekulation zu verwenden.

Dieses strenge Risikomanagement der Veranlagung von Sondervermögen wird auch auf die Finanzmittel angewendet, die von der EU der

Energie-Control Austria erstmalig seit 2012 im Vorhinein auf Treuhandkonten zur Finanzierung der Twinning-Projekte in Kroatien und Georgien bereitgestellt wurden.

Die Anwendung konservativer Veranlagungsregeln wurde somit erneut auch im Jahr 2012 in einem Marktumfeld historisch niedriger Marktzinsen beibehalten. Die hohen Qualitätsanforderungen an Veranlagungsprodukte und zusätzliche Prüfungen und Kontrollen wurden ohne Änderungen fortgeschrieben, um eine konservative, sicherheitsorientierte Veranlagung zu gewährleisten. Wie in den Vorjahren galt ebenso der Ausschluss von Bankgeschäften, die die Substanz des Anlagebetrags gefährden können, das Verbot spekulativer Bankgeschäfte sowie das Verbot der Fremdmittelaufnahme, um Bankgeschäfte zu tätigen. Alle Geschäftsaktivitäten erfolgen nach dem Grundsatz maximaler Transparenz, so dass Veranlagungsentscheidungen von Einzelpersonen ausgeschlossen werden.

Aufgrund der Veranlagungsvolumina werden von den Bank- und Kreditinstituten weiterhin nur geringe Verrechnungsspesen angesetzt, andere bankübliche Konditionen entfallen. Die Energie-Control Austria erhält für die Ausübung der Treuhandfunktion aus Erträgen des Sondervermögens wie in den Vorjahren derzeit kein Entgelt. Somit wird der Wert des Sondervermögens nicht durch bankübliche Management- und Abwicklungsgebühren geschmälert, die anfallen würden, wäre ein Dritter mit der Verwaltung des Sondervermögens beauftragt.

Allfällige Personalrisiken wie beispielsweise durch Fluktuation oder Krankheit werden durch interne Maßnahmen, zeitgemäße Organisationsformen, moderne Arbeitszeitmodelle, verantwortliche Mitarbeiterführung, Teilnahme an internationalen Projekten und einem Lehrlingsprogramm sowie einem regelmäßigen Angebot an Gesundheitsberatung, eingegrenzt. Alle diese Maßnahmen wurden bereits erfolgreich umgesetzt und werden ständig weiterentwickelt und angepasst. Sie tragen zu einer deutlich niedrigen Fluktuation, zu einem deutlich unter dem Bundesdurchschnitt liegenden Krankenstandsniveau, zu einer hohen Leistungsorientierung und zu einer hohen Mitarbeiterbindung und beiderseitigen Loyalität bei.

#### **RISIKOMANAGEMENT IM BEREICH DER IT**

Die IT-Infrastruktur und die IT-Anwendungen der Energie-Control Austria haben einen wesentlichen Anteil an der Effizienz, Ergebnisqualität und Umsetzungsgeschwindigkeit bei der Aufgabenerfüllung.

Da die Nicht-Funktionsfähigkeit oder eingeschränkte Funktionsfähigkeit von Teilen der IT-Infrastruktur oder der IT-Anwendungen auch weitreichende Folgen für die gesamte Energie-Control Austria haben kann, wurde das IT-Risikomanagement auch im Jahr 2012 erneut einer externen Analyse und Anpassung unterzogen. Durch das Ausfallrechenzentrum werden Ausfallsicherheit und Betriebssicherheit weiterhin auf einem konstant hohen Niveau gehalten.

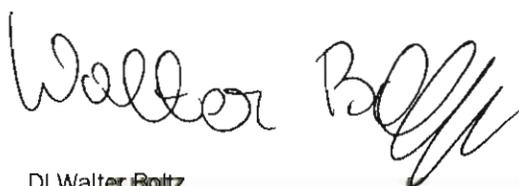
## Bericht über Forschung und Entwicklung

Auch im Jahr 2012 setzte sich die enge Zusammenarbeit mit nationalen und internationalen Universitäten, internationalen Energie-Experten und internationalen Energie-Regulierungsbehörden fort. Weil die Energie-Control Austria auf Grund der intensiven Arbeit der vergangenen Jahre innerhalb der europäischen Energie-Regulatoren ihre Stellung als vorausschauender „think tank“ weiter gefestigt hat, ist es ihr möglich, an internationalen Forschungs- und Arbeitsprojekten im Energiebereich aktiv teilzunehmen und damit

auch einen wesentlichen Beitrag zur europäischen Strom- und Gasmarktregulierung zu leisten. Die Kompetenz der Energie-Control Austria ist international hoch geschätzt und trug dazu bei, im Jahr 2012 zwei von der EU ausgeschrieben Twinning-Projekte in Kroatien und Georgien zu gewinnen. Die Energie-Control arbeitet weiterhin sehr intensiv daran, Qualifikationsniveau und Erfahrung in allen ihren Organisationsbereichen sehr hoch zu halten.

Wien, am 11. Februar 2013

Der Vorstand



DI Walter Boltz



Mag. (FH) Martin Graf, MBA

# BESTÄTIGUNGSVERMERK

## **BERICHT ZUM JAHRESABSCHLUSS**

Wir haben den beigefügten Jahresabschluss der Energie-Control Austria für die Regulierung der Elektrizitäts- und Erdgaswirtschaft, Wien, für das Geschäftsjahr vom 1. Jänner 2012 bis 31. Dezember 2012 unter Einbeziehung der Buchführung geprüft. Dieser Jahresabschluss umfasst die Bilanz zum 31. Dezember 2012, die Gewinn- und Verlustrechnung für das am 31. Dezember 2012 endende Geschäftsjahr sowie den Anhang.

### *Verantwortung der gesetzlichen Vertreter für den Jahresabschluss und für die Buchführung*

Die gesetzlichen Vertreter der Anstalt sind für die Buchführung sowie für die Aufstellung eines Jahresabschlusses verantwortlich, der ein möglichst getreues Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Anstalt in Übereinstimmung mit den österreichischen unternehmensrechtlichen Vorschriften vermittelt.

Diese Verantwortung beinhaltet: Gestaltung, Umsetzung und Aufrechterhaltung eines internen Kontrollsystems, soweit dieses für die Aufstellung des Jahresabschlusses und die Vermittlung eines möglichst getreuen Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Anstalt von Bedeutung ist, damit dieser frei von wesentlichen Fehldarstellungen ist, sei es auf Grund von beabsichtigten oder unbeabsichtigten Fehlern; die Auswahl und Anwendung geeigneter Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden; die Vornahme von Schätzungen, die unter Berücksichtigung der gegebenen Rahmenbedingungen angemessen erscheinen.

### *Verantwortung des Abschlussprüfers und Beschreibung von Art und Umfang der gesetzlichen Abschlussprüfung*

Unsere Verantwortung besteht in der Abgabe eines Prüfungsurteils zu diesem Jahresabschluss auf der Grundlage unserer Prüfung. Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung der in Österreich geltenden gesetzlichen Vorschriften und Grundsätze ordnungsgemäßer Abschlussprüfung durchgeführt. Diese Grundsätze erfordern, dass wir die Standesregeln einhalten und die Prüfung so planen und durchführen, dass wir uns mit hinreichender Sicherheit ein Urteil darüber bilden können, ob der Jahresabschluss frei von wesentlichen Fehldarstellungen ist.

Eine Prüfung beinhaltet die Durchführung von Prüfungshandlungen zur Erlangung von Prüfungsnachweisen hinsichtlich der Beträge und sonstigen Angaben im Jahresabschluss. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Abschlussprüfers, unter Berücksichtigung seiner Einschätzung des Risikos eines Auftretens wesentlicher Fehldarstellungen, sei es auf Grund von beabsichtigten oder unbeabsichtigten Fehlern. Bei der Vornahme dieser Risikoeinschätzung berücksichtigt der Abschlussprüfer das interne Kontrollsystem, soweit es für die Aufstellung des Jahresabschlusses und die Vermittlung eines möglichst getreuen Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Anstalt von Bedeutung ist, um unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen geeignete Prüfungshandlungen festzulegen,

// Jahresabschluss

/ Bestätigungsvermerk

nicht jedoch um ein Prüfungsurteil über die Wirksamkeit der internen Kontrollen der Anstalt abzugeben. Die Prüfung umfasst ferner die Beurteilung der Angemessenheit der angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden und der von den gesetzlichen Vertretern vorgenommenen wesentlichen Schätzungen sowie eine Würdigung der Gesamtaussage des Jahresabschlusses.

Wir sind der Auffassung, dass wir ausreichende und geeignete Prüfungsnachweise erlangt haben, sodass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unser Prüfungsurteil darstellt.

#### **Prüfungsurteil**

Unsere Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt. Auf Grund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse entspricht der Jahresabschluss nach unserer Beurteilung den gesetzlichen Vorschriften und vermittelt ein möglichst getreues Bild der Vermögens- und Finanzlage der Anstalt zum 31. Dezember 2012 sowie der Ertragslage der Anstalt für das Geschäftsjahr vom 1. Jänner 2012 bis 31. Dezember 2012 in Übereinstimmung mit den österreichischen Grundsätzen ordnungsmäßiger Buchführung.

#### **AUSSAGEN ZUM LAGEBERICHT**

Der Lagebericht ist auf Grund der gesetzlichen Vorschriften darauf zu prüfen, ob er mit dem Jahresabschluss in Einklang steht und ob die sonstigen Angaben im Lagebericht nicht eine falsche Vorstellung von der Lage der Anstalt erwecken. Der Bestätigungsvermerk hat auch eine Aussage darüber zu enthalten, ob der Lagebericht mit dem Jahresabschluss in Einklang steht.

Der Lagebericht steht nach unserer Beurteilung in Einklang mit dem Jahresabschluss.

Wien, 11. Februar 2013

TPA Horwath Wirtschaftsprüfung GmbH  
  
 Mag Manuela Ponesch-Urbaneck  
 Wirtschaftsprüfer

Die Veröffentlichung oder Weitergabe des Jahresabschlusses mit unserem Bestätigungsvermerk darf nur in der von uns bestätigten Fassung erfolgen. Unser Bestätigungsvermerk bezieht sich ausschließlich auf den deutschsprachigen und vollständigen Jahresabschluss samt Lagebericht. Für abweichende Fassungen sind die Vorschriften des § 281 Abs. 2 UGB zu beachten.

## Impressum

### Eigentümer, Herausgeber und Verleger:

Energie-Control Austria  
Rudolfsplatz 13a, A-1010 Wien  
Tel.: +43 1 24 7 24-0  
Fax: +43 1 24 7 24-900  
E-Mail: [office@e-control.at](mailto:office@e-control.at)  
[www.e-control.at](http://www.e-control.at)  
Twitter: [www.twitter.com/energiecontrol](http://www.twitter.com/energiecontrol)  
Facebook: [www.facebook.com/energie.control](http://www.facebook.com/energie.control)



Gedruckt nach der Richtlinie „Druckerzeugnisse“  
des Österreichischen Umweltzeichens,  
Druckerei Robitschek, UW-Nr 698.

### Für den Inhalt verantwortlich:

DI Walter Boltz und Mag. (FH) Martin Graf,  
Vorstände Energie-Control Austria

**Konzeption & Design:** Reger & Zinn OG

**Text:** Energie-Control Austria

**Druck:** Druckerei Robitschek

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten.

© Energie-Control Austria 2013

Redaktionsschluss: 31.12.2012