

## **Vorblatt:**

### **Inhalt:**

Gemäß § 76 Abs 7 EIWOG 2010 und § 123 Abs 7 GWG 2011 ist die Regulierungsbehörde ermächtigt, sämtliche für den Lieferanten- bzw Versorgerwechsel sowie die für die Neuanschaffung und die Abmeldung von Endverbrauchern maßgeblichen Verfahren durch Verordnung näher zu regeln. Dies betrifft ua die Art und den Umfang der in § 76 Abs 4 EIWOG 2010 und § 123 Abs 4 GWG 2011 genannten Daten und die zur Erfüllung der genannten Zielsetzungen darüber hinausgehend erforderlichen weiteren Datenarten durch Verordnung. Weiters kann sie Mindestsicherheitsstandards für die Form der Datenübermittlung von Netzbetreibern und Lieferanten über die durch die Verrechnungsstelle betriebene Plattform sowie Einzelheiten der erforderlichen Datensicherheitsmaßnahmen, insbesondere der Protokollierung, durch Verordnung festlegen. Schließlich kann die Regulierungsbehörde bestimmte Prozesse von der über die Wechselplattform abzuwickelnden elektronischen Durchführung ausnehmen, wenn dies für eine einfachere und kosteneffizientere Abwicklung erforderlich scheint.

Mit dieser Verordnung werden die genannten Regelungen festgelegt.

### **Alternativen:**

Keine.

### **Auswirkungen des Regelungsvorhabens:**

#### **Finanzielle Auswirkungen:**

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

#### **Auswirkungen auf die Verwaltungslasten für Unternehmen:**

Eine wesentliche Änderung des Wechselprozesses erfolgte mit den beiden Wechselverordnungen für den Strom- und Gasbereich aus dem Jahr 2012. Sie sahen eine weitestgehende Automatisierung vor. Nun erfolgen kleinere Anpassungen im Zusammenhang mit dem Fristenlauf sowie mit der Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben über den Online-Wechsel. Dem anfänglichen Mehraufwand, vor allem aufgrund von IT-Anpassungen im Hinblick auf den Online-Wechsel, der bereits im Gesetz (§ 76 EIWOG 2010 sowie § 123 GWG 2011, BGBl I Nr 174/2013) – unabhängig dieser Verordnung – grundgelegt ist, stehen Einsparungen im Betrieb durch eine zunehmende Automatisierung gegenüber. Die erleichterte Abwicklung der Prozesse wirkt darüber hinaus wettbewerbsfördernd. Die Zusammenführung der beiden Wechselverordnungen für den Strom- und Gasbereich führt zu einer vereinfachten Anwendung insbesondere bei jenen Unternehmen (etwa Kombinationsnetzbetreiber gemäß § 118 GWG 2011), die in beiden Bereichen tätig sind.

#### **Auswirkungen in umweltpolitischer Hinsicht, insbesondere Klimaverträglichkeit:**

Keine.

#### **Auswirkungen in konsumentenschutzpolitischer sowie sozialer Hinsicht:**

Die Regelungen stellen sicher, dass der Lieferantenwechselprozess – ungeachtet bestehender zivilrechtlicher Bindungen – maximal 3 Wochen ab dem Zeitpunkt der Kenntnisnahme des Lieferantenwechsels durch den Netzbetreiber in Anspruch nimmt. Darüber hinaus stellen die Regeln sicher, dass ein Online-Wechsel – und somit die elektronische Abgabe von formlosen Willenserklärungen – ermöglicht wird. Weiters werden die für den Datenabgleich relevanten Daten sowie deren Übermittlungsform festgelegt. Insbesondere wird bestimmt, welche für den Wechsel wesentlichen, beim Netzbetreiber und Lieferant bzw. Versorger gespeicherten Daten auf kurzem Wege über die Wechselplattform einem Abgleich zuzuführen sind.

#### **Geschlechtsspezifische Auswirkungen:**

Keine.

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

Die Wechselverordnung 2014 ergeht auf Grundlage des EIWOG 2010 und GWG 2011, wodurch u.a. auch die Regelungen der Richtlinie 2009/72/EG und der Richtlinie 2009/73/EG über gemeinsame Vorschriften für den Elektrizitäts- und Erdgasbinnenmarkt in Bezug auf die Sicherstellung eines maximal dreiwöchigen Wechsels umgesetzt wurden.

**Besonderheiten des Normsetzungsverfahrens:**

Die Verordnung wird gemäß § 7 Abs 1 E-ControlG vom Vorstand der Regulierungsbehörde erlassen. Dem Regulierungsbeirat obliegt gemäß § 19 Abs 2 Z 2 E-ControlG die Begutachtung dieser Verordnung. Diese Verordnung ist im Bundesgesetzblatt zu verlautbaren.

Aufgrund der Einführung des Online-Wechsels durch die Novellierung von § 76 EIWOG 2010 bzw § 123 GWG 2011 (BGBl I Nr 174/2013) wurden bereits mehrere Monate im Vorfeld der Begutachtung Diskussionen mit der Energiebranche geführt. Zur Auslegung des § 76 Abs 3 EIWOG 2010 (sowie § 123 Abs 3 GWG 2011) hat der Vorstand der Regulierungsbehörde ein Gutachten bei Univ. Prof. Mag. Dr. Nikolaus Forgó in Auftrag gegeben (nachfolgend: *Forgó*, Zur Interpretation von § 76 Abs 3 EIWOG 2010) und dieses mit Vertretern der Energiewirtschaft sowie den Interessenvertretern von Endverbrauchern und Wirtschaft erörtert.

Ziel dieser Verordnung war darüber hinaus die Wechselverordnungen im Strom- und Gasbereich (Wechselverordnung Strom 2012, BGBl II Nr 197/2012; Wechselverordnung Gas 2012, BGBl II Nr 196/2012) zusammenzuführen, da die Regelungsinhalte von § 76 EIWOG 2010 bzw § 123 GWG 2011 ident sind. Die Zusammenführung in eine Verordnung wurde in den Stellungnahmen im Rahmen der Begutachtung ausdrücklich begrüßt. Unterschiede im Strom- oder Gasbereich werden durch Fett- und Kursivdruck im Anhang zur Verordnung zur leichteren Lesbarkeit hervorgehoben.

Es wurde im Rahmen eines Begutachtungsverfahrens vom 15. April 2014 bis 8. Mai 2014 jedem Interessierten Gelegenheit zur Stellungnahme zum Entwurf der Verordnung gegeben (vgl dazu <http://www.e-control.at/de/recht/aktuelle-begutachtungsentwurfe>), die auch zum größten Teil in die Verordnung Eingang fanden (zB Flexibilisierung der Einleitung des Wechsels im eigentlichen Sinn; geänderte Fristen bei der Neuanmeldung; Übermittlung des „gemessenen Lastprofils“ statt der „Verbrauchswerte“; Übermittlung der Information; ob Stunden- oder Tagesbilanzierung; Hinweis auf weitere Rücktrittsregelungen – zB nach FAGG – wurde in den Erläuterungen aufgenommen; etc.).

## **Erläuternde Bemerkungen zur Wechselverordnung 2014**

### **Zur Verordnung:**

#### **Zu § 2:**

Zu Z 1,3, 4:

Der Wechsel, die Anmeldung sowie die Abmeldung können auch von Einspeisern herangezogen werden.

Zu Z 4:

Ausschließlich um die Lesbarkeit in dieser Verordnung zu erhöhen, wird unter „Lieferant“ ein Versorger gemäß § 7 Abs 1 Z 68 GWG 2011 und ein Lieferant gemäß § 7 Abs 1 Z 45 EIWOG 2010 gleichermaßen verstanden. Hintergrund dieser Bestimmung ist, dass diese Verordnung sowohl für den Strom- und Gasbereich zur Anwendung gelangt, da die Regelungsinhalte des § 76 EIWOG 2010 und § 123 GWG 2011 praktisch ident sind.

Unterschiede im Strom- oder Gasbereich werden durch Fett- und Kursivdruck zur leichteren Lesbarkeit hervorgehoben.

Zu Z 7:

Als „Online-Bevollmächtigung“ ist die formfreie Abgabe der Willenserklärung zur Bevollmächtigung zu verstehen.

#### **Zu § 3 Abs. 1:**

Dies entspricht der gesetzlichen Vorgabe (§ 76 Abs 2 Satz 1 EIWOG 2010 bzw § 123 Abs 2 Satz 1 GWG 2011, vgl dazu auch die einschlägigen Gesetzeserläuterungen). Eine von § 3 Abs 1 abweichende längere Verfahrensdauer ist nur zulässig, soweit sich der ausdrückliche Kundenwunsch auf einen weiter in der Zukunft liegenden Liefertermin bezieht.

#### **Zu § 3 Abs. 2:**

Es wird klargestellt, dass die Einleitung sämtlicher Verfahren iSd § 2 Z 8 (somit Lieferantenwechsel, Anmeldung, Abmeldung und Widerspruch) an jedem Arbeitstag erfolgen kann. Im Regelfall erfolgt die Einleitung nach Maßgabe der Vorgaben im Anhang zur Verordnung durch den neuen Lieferanten, der über eine Bevollmächtigung des Kunden verfügt. Der Endverbraucher selbst verfügt aus technischen Gründen über keinen Zugang zur Wechselplattform. Die Anmeldung (Belieferungswunsch) kann überdies vom Netzbetreiber eingeleitet werden. Die Abmeldung kann vom Netzbetreiber und vom aktuellen Lieferanten eingeleitet werden.

#### **Zu § 3 Abs. 3:**

Mit dieser Regelung wird klargestellt, dass sämtliche Verfahren grundsätzlich automatisiert zu erfolgen haben. Wenn allerdings eine automatisierte Bearbeitung nicht zu einem positiven Abschluss führt, ist der jeweilige Verfahrensschritt durch eine nicht automatisierte Bearbeitung innerhalb der vorgesehenen Höchstfrist durchzuführen und abzuschließen. Bei einer nicht automatisierten Bearbeitung könnte etwa der Endverbraucher telefonisch oder per E-Mail kontaktiert werden. Damit soll sichergestellt werden, dass unter Wahrung der gebotenen Sorgfalt eine nicht automatisierte Bearbeitung durchzuführen ist (vgl dazu insb die Erläuterungen zu Punkt 1.1., 2.1.1. sowie 3.1.).

#### **Zu § 3 Abs. 4:**

Damit wird klargestellt, dass der Beginn der Belieferung grundsätzlich an jedem Tag stattfinden kann; es gibt somit keine fixen Wechselstichtage.

Die technischen Voraussetzungen für den Netzanschluss bzw. die Inbetriebnahme einer Anlage richten sich unter anderem nach den Allgemeinen Verteilernetzbedingungen und bleiben von dieser Bestimmung unberührt.

**Zu § 4 Abs. 1 und 2:**

Für den Fall, dass ein Verfahren ohne Willenserklärung des Endverbrauchers eingeleitet wird, drohen Verwaltungsstrafen gem. § 99 Abs 1 Z 4 ElWOG 2010 bzw 159 Abs 1 Z 6 GWG 2011.

Sämtliche Willenserklärungen des Endverbrauchers ohne Lastprofilzähler (etwa Kündigung und Bevollmächtigung) gegenüber Lieferanten und Netzbetreibern müssen formfrei möglich sein. Darüber hinausgehend müssen Willenserklärungen gegenüber Lieferanten auch elektronisch (§ 76 Abs 3 Satz 1 ElWOG 2010 bzw. § 123 Abs 3 Satz 1 GWG 2011) möglich sein. Abs. 2 stellt sicher, dass die Weiterleitung elektronisch abgegebener Willenserklärungen zur Verarbeitung im Wege der Wechselplattform erfolgt. Die Verrechnungsstelle hat entsprechende Vorkehrungen zu treffen, um eine solche Übermittlung zu ermöglichen. Die übrigen Marktteilnehmer sind verpflichtet, über diesen Weg eingelangte Willenserklärungen des Endverbrauchers zu akzeptieren.

**Zu § 4 Abs. 3:**

Zur Glaubhaftmachung und zur Prüfung der Bevollmächtigung werden auf die detaillierten Ausführungen in Punkt 1.2 des Anhangs zur Verordnung sowie die entsprechenden Erläuterungen hingewiesen.

**Zu § 5 Abs. 1:**

Zu Z 2:

Der Netzbetreiber hat zu prüfen, ob bei Einleitung eines Verfahrens Überschneidungen mit anderen Verfahren bestehen.

Zu Z 3:

Mit dieser Regelung soll vermieden werden, dass der Netzbetreiber Informationen zur Einleitung eines Wechsels außerhalb der gesetzlich vorgesehenen Höchstfrist in Evidenz hält. Soll der Lieferantenwechsel auf Kundenwunsch erst zu einem späteren Zeitpunkt als gesetzlich vorgesehen erfolgen, so hat der neue Lieferant den Wechsel auf Basis der Vorgaben dieser Verordnung (Pkt. 2.2.1. des Anhangs) frühestens 12 und spätestens 10 Arbeitstage vor dem durch den Endverbraucher gewünschten Wechseltermin einzuleiten. Das Recht des neuen Lieferanten, die Endverbraucheridentifikation sowie die Bindungs- und Kündigungsfristenabfrage (Pkt. 2.1.1. und 2.1.2. des Anhangs), im Vorfeld durchzuführen, bleibt davon unberührt.

**Zu § 5 Abs. 2:**

Der im Anhang dieser Verordnung vorgesehene Einwand aus zivilrechtlichen Gründen führt nicht dazu, dass der Wechsel bei Einwandserhebung verweigert werden darf. Die Verordnung berührt somit nicht zivilrechtliche Verhältnisse, es werden vielmehr nur verfahrensrelevante Schritte für den Wechsel, die An- und Abmeldung sowie den Widerspruch geregelt.

**Zu § 6:**

Die gesetzlichen Grundlagen der Verrechnungsstelle finden sich in § 76 Abs. 4 bis 6 ElWOG 2010 bzw in § 123 Abs. 4 bis 6 GWG 2011.

**Zu § 7:**

Hiermit wird der Übergang von den für die Verfahren bestehenden Rechtsgrundlagen auf diese Verordnung geregelt. Ab dem Inkrafttreten dieser Verordnung am 3. November 2014 ist die Wechselverordnung Strom 2012 und die Wechselverordnung Gas 2012 nicht mehr anzuwenden, soweit in den Abs. 2 bis 4 nichts anderes bestimmt ist. Damit wird sichergestellt, dass die Verordnung sowie die gemeinsamen Bestimmungen in Punkt 1. des Anhangs der Verordnung sowie die Anmeldung in Punkt 3. des Anhangs der Verordnung (Anmeldung) bereits ab 3. November 2014 in Kraft treten, die restlichen Punkte (dh die Punkte 2., 4., 5. sowie 6. und Teile von den Punkten 3.2.3. und 3.3.2. des Anhangs der Verordnung) erst am 1. Juni 2015. Die aufgrund von Systemumstellungen später (am 1. Juni 2015) in Kraft tretenden Teile betreffen ausschließlich mit dieser der Verordnung zusätzlich zu übermittelnde Informationen *im Gasbereich*, nämlich einerseits das Vorliegen eines intelligenten Messgerätes oder eines Lastprofilzähler sowie andererseits bei Endverbrauchern mit Lastprofilzählern, ob die

Bilanzierung auf Stunden- oder Tagesbasis erfolgt und das Datum der letztmaligen Umstellung der Bilanzierungsmethode.

Zu betonen ist, dass aufgrund der Einführung des Online-Wechsels durch die Novellierung von § 76 EIWOG 2010 bzw § 123 GWG 2011 (BGBl I Nr 174/2013) dieser unabhängig vom Inkrafttreten der Verordnung von den Lieferanten anzubieten ist.

Hinzuweisen ist, dass die Tabelle in den Erläuterungen zu Punkt 1. zum Anhang der Verordnung bereits die neuen Fristen des Lieferantenwechsels (Punkt 2. des Anhangs der Verordnung) widerspiegeln; es gelten bis 31. Mai 2015 die alten Fristen des Punktes 2. des Anhangs der Wechselverordnung Strom 2012 und Wechselverordnung Gas 2012.

## Zum Anhang der Verordnung:

### Zu Punkt 1:

Zu 1.1:

Durch die grundsätzlich automatisierte Bearbeitung ist eine genaue Fristregelung in Stunden erforderlich um die Dauer der Bearbeitung genau zu definieren. Wurden Höchstfristen nur in Arbeitstagen und nicht in Stunden an Arbeitstagen angegeben, sind diese in Stunden entsprechend umzurechnen. Dies gilt auch für die Berechnung der Frist für die Durchführung des eigentlichen Wechsels.

Ein Arbeitstag entspricht 24 Stunden.

Die folgende Tabelle soll den Fristenlauf anhand von *Beispielen* veranschaulichen:

<b>Empfang der Daten:</b>	<b>Frist:</b>	<b>Beginn Fristenlauf</b>	<b>Ende Fristenlauf:</b>
Montag, 11:00	24h	Montag 11:00	Dienstag, 11:00
Freitag 15:00	24h	Freitag 15:00	Montag 15:00
Dienstag 20:00	24h	Mittwoch 9:00	Donnerstag 9:00
Freitag, 17:10	48h	Montag 9:00	Mittwoch 9:00
Mittwoch 04:00	24h	Mittwoch 9:00	Donnerstag 9:00

Grundsätzlich sind die Verfahrensschritte automatisiert und unverzüglich unter Berücksichtigung der technischen Antwortzeit gemäß Punkt 6.3 des Anhangs zur Verordnung durchzuführen. Sollte in den in Punkt 1.1 aufgezählten Verfahrensschritten keine vollautomatisierte Bearbeitung möglich sein, ist eine nicht automatisierte, manuelle Bearbeitung unter Wahrung der gebotenen Sorgfalt durchzuführen. Um eine gewisse Flexibilität für nicht vorhersehbare Probleme zu gewährleisten, welche vor allem zu Beginn der Systemumstellung auftreten können, und um die unterschiedliche Ausgestaltung von betriebsinternen Prozessen bei den Marktteilnehmern zu berücksichtigen, wird in der Verordnung keine konkrete Definition der Ausnahmefälle aufgenommen. Um den aufgetretenen Problemfall zu beheben, kann die jeweils vorgesehene Höchstfrist genutzt werden.

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Höchstfristen der Verfahren und Verfahrensschritte:

Verfahren	Verfahrensteil	Verfahrensschritt	Bearbeitung durch	Höchstfrist
Lieferantenwechsel	(Optional) Vorgelagerter Datenabgleich	ZP- & Endverbraucher-identifikation	Netzbetreiber	24h
		Bindungs- und Kündigungsfristenabfrage	Lieferant aktuell	24h
	Wechsel im eigentlichen Sinn 12AT – 10AT	Prüfung durch den Netzbetreiber	Netzbetreiber	72h
		Übermittlung der Wechselinformation	Netzbetreiber	
		Erhebung eines Einwandes aus zivilrechtlichen Gründen	Lieferant aktuell	48h
		Prüfung auf Beharrung des Wechseltermins	Lieferant neu	72h
		Abbruch des WIES wegen Beharrung	Abschluss des WIES	Netzbetreiber
Anmeldung	Anlage ist in Betrieb	Automatisierte Identifikation der Endverbraucheranlage	Netzbetreiber	24h
		Manuelle Identifikation der Endverbraucheranlage	Netzbetreiber	72h
	Anlage außer Betrieb	Durchführung der Neuanmeldung	Netzbetreiber	96h
		Inbetriebnahme der Anlage	Netzbetreiber	<b>Strom:</b> 2AT bzw. 3AT bzw. 8AT <b>Gas:</b> § 5 Abs 4 und 5 GasnetzdienstleistungsqualitätsVO
Abmeldung		Beendigung durch Auszug	Netzbetreiber	120h
		Beendigung aus anderen Gründen	Netzbetreiber	120h

Abkürzungen:

AT – Arbeitstag; WIES – Wechsel im eigentlichen Sinn; ZP - Zählpunkt

Zu 1.2:

Der Grund für die Novellierung von § 76 EIWOG 2010 bzw § 123 GWG 2011 (BGBl I Nr 174/2013) liegt der Gedanke zu Grunde, für Endverbraucher den Lieferantenwechsel dadurch zu erleichtern, dass ein ausschließlich elektronischer Vorgang zu diesem führen kann. Vermieden werden soll daher ein „Medienbruch“. Die Bevollmächtigung ist dem Netzbetreiber und dem aktuellen Lieferanten daher nur glaubhaft zu machen. Für eine Glaubhaftmachung ist es ausreichend, dass die Vollmacht, sofern sie schriftlich vorliegt, mitübermittelt wird. Weiters ist auch eine Online-Bevollmächtigung iSd § 2 Z 7 vorgesehen, da nach § 76 Abs 3 EIWOG 2010 und § 123 Abs 3 EIWOG 2010 jede Willenserklärung (somit einerseits die Bevollmächtigung und andererseits die Kündigungserklärung) formfrei möglich sein muss (vgl dazu bereits auch § 1005 ABGB, wonach Bevollmächtigungsverträge schriftlich oder aber auch mündlich geschlossen werden können; weiters § 883 ABGB). Ist die Übermittlung einer schriftlichen Vollmacht nicht möglich (was regelmäßig der Fall sein wird), da von der Formfreiheit Gebrauch gemacht wurde, darf dies der Durchführung eines Lieferantenwechsels oder einer Anmeldung nicht im Wege stehen. Vielmehr darf der Netzbetreiber ohnehin aus zivilrechtlicher Sicht auf das Vorhandensein der Vollmacht vertrauen, im Streitfall muss er das Nichtvorliegen einer Vollmacht nur behaupten. Der neue Lieferant hat hingegen ein genuines Interesse, hinsichtlich der Identität des Kunden und der Authentizität der Erklärung nicht getäuscht zu werden, weil er anlässlich des Vertragschlusses Investitionen tätigt und Risiken eingeht (insb Schadenersatzforderungen bei Vertretung ohne Vollmacht, Verwaltungsübertretung). Deswegen wird der neue Lieferant aus eigenem Interesse Maßnahmen setzen, um eine aus seiner Sicht ausreichende Identifizierung und Authentifizierung bei einer Online-Bevollmächtigung zu garantieren (vgl dazu insb das Gutachten vom 6.3.2014 von *Forgó*, Zur Interpretation von § 76 Abs 3 EIWOG 2010, 28).

Es besteht aber auch kein datenschutzrechtliches Gebot, das Vorhandensein einer schriftlichen Bevollmächtigung überprüfen zu müssen, ist doch die Glaubhaftmachung explizit nach § 76 Abs 3 Satz 2 EIWOG 2010 bzw § 123 Abs 3 Satz 2 GWG 2011 ausreichend. Andernfalls wäre laut *Forgó* (Zur Interpretation von § 76 Abs 3 EIWOG 2010, 20) der aus der Zivilprozessordnung bekannte, trennscharfe und gut eingeführte Begriff des Beweises (durch Privaturkunde) zu verwenden gewesen. Außerdem verpflichtet Art 9 Abs 1 Satz 2 RL 2000/31/EG (E-Commerce-RL) die Mitgliedsstaaten sicherzustellen, dass ihre für den Vertragsabschluss geltenden Rechtsvorschriften weder als solche Hindernisse für die Verwendung elektronischer Verträge bilden, noch dazu führen, dass diese Verträge aufgrund des Umstandes, dass sie auf elektronischem Wege zustande gekommen sind, keine rechtliche Wirksamkeit oder Gültigkeit haben. Die Bestimmung bedarf wegen des allgemeinen Grundsatzes der Formfreiheit (§ 883 ABGB) keiner speziellen Umsetzung. Gleichzeitig muss jedoch sichergestellt sein, dass jenseits des taxativen Katalogs zulässiger Ausnahmen von diesem Gebot in Art 9 Abs 2 E-Commerce-RL keine Schriftformgebote „durch die Hintertür“ in das nationale Recht einziehen. § 7 Abs 2 Z 2 DSG 2000 ist daher auch aus diesem Grund nicht dahingehend auszulegen, dass eine schriftliche Vollmacht (der im Innenverhältnis ein dann auch schriftlich abzuschließender Auftragsvertrag zugrundeläge) erforderlich wäre. In dieselbe Richtung weist auch § 3 SigG. Werden die hier zu untersuchenden Erklärungen durch den Endverbraucher online abgegeben, so handelt es sich idR um einfach oder fortgeschritten elektronisch signierte Erklärungen, denen nicht die speziellen Rechtswirkungen des § 4 SigG (Erfüllung des Schriftformerfordernisses, § 886 ABGB) zugutekommen. Damit greifen die allgemeinen Rechtswirkungen des § 3 Abs 2 SigG. Somit reicht eine Glaubhaftmachung der Bevollmächtigung, die im Streitfall nach den allgemeinen Regeln (§§ 368 ff ZPO iVm § 3 Abs. 2 SigG) des Augenscheinsbeweises zu beweisen wäre, aus (zu all dem *Forgó*, Zur Interpretation von § 76 Abs 3 EIWOG 2010, 19 f).

Lieferanten haben daher konsumentenfreundliche Vorkehrungen zur Identifikation und Authentifizierung der Kunden zu treffen:

1. Ein alleiniger Einsatz qualifizierter elektronischer Signaturen („Bürgerkarte“ nach § 4 EGovG) für Zwecke des Lieferantenwechsels ist rechtlich unzulässig, da sich aus dem klaren Gesetzeswortlaut des § 76 Abs 3 Satz 1 EIWOG 2010 bzw § 123 Abs 3 Satz 1 GWG 2011 die Formfreiheit ergibt, die „Bürgerkarte“ allerdings ein Substitut der Schriftform und somit nicht

formfrei ist. Darüber hinaus stellt die „Bürgerkarte“ keine „benutzerfreundliche Vorkehrung“ dar. Die Bereitstellung alternativer Systeme ist daher rechtlich jedenfalls geboten (*Forgó*, Zur Interpretation von § 76 Abs 3 ElWOG 2010, 28, 47 f).

2. Eine weitere Möglichkeit wäre daher im Rahmen eines Onlineformulars die Nummer des Personalausweises, des Führerscheins oder des Reisepasses abzufragen. Jedoch muss beim Erklärungsempfänger (also beim Lieferanten) wohl auch die Möglichkeit bestehen, diese Nummer überprüfen zu können, weshalb gleichzeitige eine Kopie des Ausweises mit übermittelt werden muss. Dadurch entsteht aber ein „Medienbruch“ beim Kunden (online, schriftlich). Somit stellt diese Alternative keine „benutzerfreundliche Vorkehrung“ dar, weshalb sie nicht als einzige Möglichkeit angeboten werden darf. Die Bereitstellung alternativer Systeme ist daher rechtlich jedenfalls geboten (*Forgó*, Zur Interpretation von § 76 Abs 3 ElWOG 2010, 49).
3. Eine dritte Option wäre die Identifizierung anhand allgemein bekannter Angaben (Name, Geburtsdatum, Adresse, etc.), verknüpft mit einer E-Mail-Adresse („*E-Mail-Identifizierung*“), an die ein Bestätigungslink versendet wird. Erst nach Aktivierung des Bestätigungslinks im E-Mail wird die Registrierung abgeschlossen. Es handelt sich um ein bekanntes, gut eingeführtes und verbreitetes Verfahren. Die Bevollmächtigung lässt sich bei durchdachter Ausgestaltung des Formulars dadurch glaubhaft machen und es wird auch den datenschutzrechtlichen Anforderungen (§ 7 Abs 2 DSGVO 2000) Genüge getan. Jedoch ist nicht zu verkennen, dass dieses Verfahren, wenn nur allgemein verfügbare Daten (Name, Geburtsdatum, Adresse, etc.) herangezogen werden, ein gewisses Missbrauchsrisiko mit sich bringt, weil diese Daten nicht geheim sind und damit wenigstens potentiell auch durch Unautorisierte eingesetzt werden könnten. Deswegen sollte diese Option nur nach einer Risikoanalyse („*Privacy\_Impact-Assessment*“) angeboten werden. Die bestehenden Risiken (und deren Analyse) führen allerdings nicht zwingend zur Einstellung auch missbrauchsgefährdeter Angebote, wie sich an bekannten Anwendungsfällen (zB ebay, Cloud, Hosting, Sale-and-Lease-back, aber auch elektronische Petitionsunterzeichnung auf der Website des Parlaments) zeigen lässt (*Forgó*, Zur Interpretation von § 76 Abs 3 ElWOG 2010, 49 f).
4. Die „*E-Mail-Identifizierung*“ ist aber dann nicht missbrauchsgefährdet, wenn eine zusätzliche, nicht allgemeine Information verwendet wird, die leicht überprüfbar und dem Kunden zuordenbar ist. Eine derartige Information ist der Zählpunkt gem § 7 Abs 1 Z 83 ElWOG 2010 bzw § 7 Abs 1 Z 78 GWG 2011 (die Zählpunktbezeichnung ist nicht öffentlich verfügbar, sie ist vielmehr nur auf Dokumenten, die nur dem Endverbraucher zugänglich sind – etwa Rechnungen –, angeführt). Die Zählpunktbezeichnung lässt sich in ein Onlineformular leicht eingeben und ist beim Erklärungsempfänger überprüfbar. Damit ist kein „Medienbruch“ verbunden (*Forgó*, Zur Interpretation von § 76 Abs 3 ElWOG 2010, 50 f).
5. Darüberhinausgehend sind auch andere geeignete Formen der Identifizierung und Authentifizierung des Kunden denkbar (etwa im Zusammenhang mit vom Kunden online vorgenommenen Zahlungsanweisungen, etc.).

Letztlich obliegt es dem Lieferanten, für welche Option – sofern Formfreiheit und Benutzerfreundlichkeit gewährleistet ist – er sich entscheidet.

Nach § 76 Abs 6 ElWOG 2010 bzw § 123 Abs 6 GWG 2011 ist die Verrechnungsstelle verpflichtet, bei Verdacht missbräuchlicher Anfragen sowie davon unabhängig in regelmäßigen Abständen stichprobenartige Überprüfungen der getätigten Anfragen auf ihre Rechtmäßigkeit durchzuführen; über diese Ergebnisse hat sie alle zwei Jahre einen Bericht an die Regulierungsbehörde zu legen, der anonymisiert zu veröffentlichen ist. Darüber hinaus empfiehlt es sich für Lieferanten, die in der Praxis tatsächlich angewendete Methode zur Identifikation und Authentizität in Hinblick auf Missbrauchspotentiale und Konsumentenfreundlichkeit zu überprüfen.

Gleichzeitig mit der Übermittlung der Bevollmächtigung hat der neue Lieferant die Methode zur Sicherstellung der Identifikation und Authentizität in standardisierter Form mitzuteilen. Die Standardisierung kann etwa in der technischen Dokumentation der Verrechnungsstelle festgelegt werden (zB „*Bürgerkarte*“, „*E-Mail-Identifizierung*“, etc.).

Eine zweckwidrige Verwendung bzw. Abfrage von Daten durch einen (vollmachtslos) handelnden Lieferanten ist einerseits mit schadenersatzrechtlichen Konsequenzen bedroht, andererseits besteht eine Verwaltungsübertretung nach § 99 Abs 1 Z 5 ElWOG 2010 und § 159 Abs 1 Z 6 GWG 2011.

Zu 1.3:

Eine Stornierung kann beispielsweise aus zivilrechtlichen Gründen notwendig sein, wenn der Endverbraucher während eines laufenden Verfahrens vom Energieliefervertrag zurücktritt oder aus der Wohnung auszieht (vgl dazu auch die einschlägigen Rücktrittsregelungen etwa nach KSchG, FAGG, etc.).

Zu 1.4:

Der Endverbraucher muss über den aktuellen Stand des Verfahrens, insb bei einer nicht erfolgreichen Erledigung, unverzüglich zB telefonisch, per E-Mail, im Internet über das Kundenportal oder mit Schreiben, informiert werden.

## **Zu Punkt 2:**

### Zu 2.1.1:

Die Zählpunkt- und Endverbraucheridentifikation ist dem Wechsel im eigentlichen Sinn vorgelagert und dient dem Erhalt von vollständigen Endverbraucherdaten bzw. der Bestätigung, ob die vorliegenden Daten richtig sind, um etwaige Probleme bei der Durchführung des Wechsels im eigentlichen Sinn zu vermeiden.

Sollten Inkonsistenzen in den Adressdatenbanken vorhanden sein, empfiehlt sich, dass die Netzbetreiber die Adressdaten ihrer Kunden mit branchen- und marktüblichen Adressdatenbanken abgleichen, um eine Suchabfrage anhand der Anlagenadresse zu erleichtern. Es ist dabei darauf zu achten, dass auf öffentlich zugängliche Adressdaten zurückgegriffen wird. Den Lieferanten ist auf Anfrage die Art und der Aufbau der dafür verwendeten Adressdatenbanken bekanntzugeben.

Für die Durchführung der automatisierten Identifikation der Endverbraucheranlage ist die Anwendung eines phonetischen Algorithmus vorzusehen, um fehlerhafte Daten besser zuordnen zu können. Es wird daher von Branchenvertretern in gemeinsamen Diskussionen die Aufnahme der „Kölner Phonetik“ festgelegt. Durch die Implementierung eines solchen Algorithmus ist es dann zB möglich geläufige Namen wie „Meier“ auch durch andere Schreibweisen wie „Maier“ oder „Mayer“ zuordnen zu können. Das Verfahren der Kölner Phonetik ist dabei im Unterschied zu anderen Verfahren deutlich besser auf die Eigenheiten der deutschen Sprache abgestimmt. Festzuhalten ist, dass die in der Verordnung festgelegten Prüfschritte von der Anwendung des phonetischen Algorithmus unberührt bleiben und jedenfalls in jedem Fall durchzuführen sind.

Zusätzlich zur Zählpunktbezeichnung ist bei der Variante 1 der Angabe von Mindestdaten entweder der Nachname bzw. der Firmenname oder alternativ die Postleitzahl als zusätzliches Prüffeld anzugeben, um falsche Suchergebnisse zu vermeiden. Es sind daher folgende Varianten möglich: Zählpunktbezeichnung mit Nachnamen oder Zählpunktbezeichnung mit Firmennamen oder Zählpunktbezeichnung mit Postleitzahl.

Werden vom neuen Lieferanten die Mindestdaten gemäß Variante 2 an den Netzbetreiber übermittelt, so hat der Netzbetreiber im Ausnahmefall auch eine nicht-automatisierte Bearbeitung dieser Daten innerhalb der festgelegten Höchstfrist durchzuführen. Dies ist insbesondere dann möglich, wenn im ersten Schritt eine automatisierte Suchabfrage zu keinem eindeutigen Ergebnis kommen konnte. Eine erste automatisierte Suchabfrage ist jedoch in jedem Fall durchzuführen. Der Netzbetreiber hat jedenfalls so viele übermittelte Daten wie möglich korrekt zu identifizieren und an den neuen Lieferanten zu übermitteln.

Zur Bekanntgabe, ob weitere Zählpunktbezeichnungen identifiziert werden sollen: Damit wird dem Lieferanten die Möglichkeit geboten, allfällige weitere zur Anlagenadresse gehörige Zählpunktbezeichnungen zu identifizieren.

Hinsichtlich der automatisierten Prüfung von zusätzlich zu den Mindestdaten angegebenen Daten wurde die Reihenfolge der Prüfung bewusst offen gelassen, um es den Netzbetreibern zu ermöglichen, eigene spezifische Suchvarianten für bestmögliche Identifikationsergebnisse zu entwickeln. Eine Prüfung der zusätzlich zu den Mindestdaten angegebenen Daten ist erst durchzuführen, wenn kein eindeutiger Treffer gefunden wurde.

Ist eine Identifikation nicht oder nicht eindeutig möglich oder wurden keine zusätzlichen Daten durch den neuen Lieferanten übermittelt, darf der Netzbetreiber dem neuen Lieferanten die standardisierte Meldung „Endverbraucher nicht identifiziert“ oder „Endverbraucher nicht eindeutig identifiziert“ nur dann übermitteln, wenn dem Netzbetreiber auch bei Wahrung der gebotenen Sorgfalt dennoch keine eindeutige Identifikation möglich war (telefonische Kontaktaufnahme, E-Mail, etc.).

Die standardisierte Meldung „Endverbraucher nicht identifiziert“ bedeutet, dass mit den angegebenen Daten überhaupt kein Endverbraucher im System des Netzbetreibers gefunden werden konnte. Die

standardisierte Meldung „Endverbraucher nicht eindeutig identifiziert“ bedeutet, dass mehrere Endverbraucher im System des Netzbetreibers gefunden wurden und daher anhand der angegebenen Daten keine eindeutige Zuordnung vorgenommen werden kann.

Zu 2.1.2:

In diesem Fall ist keine definierte Prüflogik wie in 2.1.1 vorgesehen, sondern eine Identifikation über die Zählpunktbezeichnung und den Nachnamen bzw. Firmennamen. Der neue Lieferant ist angehalten die korrekten Kundendaten vom Netzbetreiber im Zuge der Endverbraucheridentifikation zu erhalten, um eine Identifikation im Zuge dieser Prüfung durch den aktuellen Lieferanten zu erleichtern. Der aktuelle Lieferant ist jedoch in jedem Fall angehalten alle geeigneten Schritte zu setzen um eine große Anzahl der übermittelten Daten, sofern dieser korrekt sind, zu identifizieren. Insbesondere die korrekte Übermittlung eventuell bestehender Bindungs- und Kündigungsfristen innerhalb der bestehenden Höchstfrist ist jedenfalls durchzuführen.

Zu 2.2.1:

Der Wechsel im eigentlichen Sinn ermöglicht keine Zählpunkt- und Endverbraucheridentifikation und Bindungs- und Kündigungsfristenabfrage. Um über korrekte Endverbraucherdaten für die Durchführung des eigentlichen Wechsels zu verfügen, steht es dem neuen Lieferanten frei, ein vorgelagertes Verfahren durchzuführen. Dieses Verfahren ist optional, sodass der neue Lieferant den Wechsel im eigentlichen Sinn auch ohne Zählpunkt- und Endverbraucheridentifikation sowie Bindungs- und Kündigungsfristenabfrage einleiten kann. Eine spätere Einleitung des Wechsels im eigentlichen Sinn ist bei ausdrücklichem Kundenwunsch, einschließlich bestehender zivilrechtlicher Vereinbarungen (etwa Vertragsbindungen beim aktuellen Lieferanten oder eventuell notwendigen Nachbearbeitungen aufgrund unterschiedlicher Daten) zulässig.

Für die Sicherstellung der Einhaltung der dreiwöchigen Frist für das Verfahren Lieferantenwechsel wurde die höchste Durchlaufzeit zur Bearbeitung des Wechsels im eigentlichen Sinn auf frühestens 12 und spätestens 10 Arbeitstage festgelegt. Diese Festlegung gewährleistet in der Regel auch eine Einhaltung der dreiwöchigen Wechselfrist unter Beachtung von Wochenenden und regulären staatlichen Feiertagen.

Die Einleitung des eigentlichen Wechsels durch den neuen Lieferanten frühestens 12 und spätestens 10 Arbeitstage vor dem Wechseltermin ist notwendig, um eine allenfalls im Ausnahmefall erforderliche Nutzung der im Anhang genannten Höchstfristen sicherstellen zu können (siehe auch Punkt 1.1). Diese Regelung steht einer allfälligen Vereinbarung zwischen aktuellem Lieferanten, neuen Lieferanten und Netzbetreiber, dass der Wechsel im eigentlichen Sinn jedenfalls in einer kürzeren Frist abzuwickeln ist, nicht entgegen. Bereits aus § 3 Abs 2 ergibt sich, dass der neue Lieferant den Wechsel im eigentlichen Sinn (für den Endverbraucher) an jedem Arbeitstag einleiten kann.

Arbeitstage sind alle Tage mit Ausnahme von Samstagen, Sonntagen, gesetzlich vorgeschriebenen Feiertagen, Karfreitag, sowie der 24. und 31. Dezember.

Um die gesetzlich vorgeschriebene Wechselfrist von maximal 3 Wochen nicht zu überschreiten wird die Dauer der einzelnen Verfahrensschritte innerhalb des Wechsels im eigentlichen Sinn so gewählt, dass in jedem Fall, auch bei Vorliegen von Wochenenden und regulären staatlichen Feiertagen eine insgesamt nicht länger als 3-wöchige Verfahrensdauer garantiert wird.

Um eine größtmögliche Flexibilisierung des Verfahrens zu erreichen, wird zudem in dieser Verordnung ein Abgehen der zuvor in der Wechselverordnung Strom 2012 bzw Wechselverordnung Gas 2012 fixen Durchlaufzeit von 12 Arbeitstagen für den Wechsel im eigentlichen Sinn eingeführt. Die der Regulierungsbehörde regelmäßig übermittelten Auswertungen der Verrechnungsstelle haben zudem gezeigt, dass in der Praxis eine wesentlich kürze Dauer der einzelnen Verfahrensschritte innerhalb des Wechsels im eigentlichen Sinn etabliert werden konnte. Aus diesen Gründen erscheint eine Flexibilisierung der Verfahrensschritte als sinnvoll. Somit wird in der Verordnung festgelegt, dass der neue Lieferant nunmehr (nach der optionalen Durchführen des vorgelagerten Datenabgleichs gemäß

Punkt 2.1.1 und 2.1.2 des Anhangs zur Verordnung) den Wechsel im eigentlichen Sinn frühestens 12 Arbeitstage und spätestens 10 Arbeitstage vor dem gewünschten Wechseltermin einleiten kann. Innerhalb dieses Zeitfensters bleibt es somit dem neuen Lieferanten überlassen, zu welchem Zeitpunkt der Wechsel im eigentlichen Sinn gestartet wird.

Als *Beispiel* sei folgender Fall erwähnt:

- Gewünschter Wechseltermin: 1. des darauffolgenden Monats;
- Frühest möglicher Termin zur Einleitung des Wechsels im eigentlichen Sinn: 12 Arbeitstage vor dem nächsten 1. des Monats, unter Berücksichtigung von Feiertagen;
- Spätest möglicher Termin zur Einleitung des Wechsels im eigentlichen Sinn: 10 Arbeitstage vor dem nächsten 1. des Monats, unter Berücksichtigung von Feiertagen.

Droht aufgrund von staatlich oder kollektivvertraglich vorgesehenen Feiertagen (zB 24.12. oder 31.12., etc.) eine Überschreitung der dreiwöchigen Frist, ist die Durchführung des Wechsels im eigentlichen Sinn in diesen Fällen gesondert abzustimmen, um eine Einhaltung der dreiwöchigen Wechselfrist auch in diesem Fall sicherstellen zu können.

Zu 2.2.2:

Bei Verfahrensüberschneidungen ist eine nicht automatisierte, manuelle Nachprüfung im Ausnahmefall zulässig, um eine Entscheidung zu treffen welches Verfahren abgebrochen werden soll.

Zu 2.2.3:

Für den **Strombereich** gilt folgendes: Für Endverbraucher, welchen gemäß § 17 Abs 2 EIWOG 2010 ein Standardlastprofil zugeordnet wurde, ist zeitgleich mit Übermittlung der Wechselinformation auch der Jahresverbrauchswert, mitzusenden. Der Jahresverbrauchswert umfasst den gemäß der letzten regulären Jahresabrechnung des Endverbrauchers ermittelten Jahresverbrauchswertes in kWh. Bei Neukunden kann die Abrechnungsperiode im ersten Jahr auch kürzer sein, deshalb ist auch die Angabe von Beginn und Ende der Abrechnungsperiode notwendig, da Verbrauch (insb im Gasbereich) über das Jahr bezogen höchst unterschiedlich ausfallen kann. Sollte es zum Wechseltermin noch keinen Jahresverbrauchswert geben, so ist eine entsprechende Abschätzung gemäß dem Standardlastprofil bis zum Wechseltermin vorzunehmen. Die Weitergabe von Verbrauchsdaten unterliegt in jedem Fall den datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Bei Endverbrauchern, welchen gemäß § 17 Abs 2 EIWOG 2010 kein Standardlastprofil zugeordnet wurde ist das gemessene Lastprofil der letzten 12 Monate zu übermitteln (Viertelstundenwerte).

Für den **Gasbereich** gilt folgendes: Für die Teilbetragsberechnung, für die keine volle Abrechnungsperiode vorliegt, ist der Jahresverbrauch nach dem Netzzugangsvertrag maßgeblich. Eine genaue Abschätzung des Jahresverbrauches ist unbedingt notwendig, da dieser Wert für die Teilbetragsbestimmung im ersten Jahr herangezogen wird. Bei Endverbrauchern, bei denen bereits eine volle Abrechnungsperiode vorliegt, ist auf Basis dieser Verbrauchswerte ein Teilbetrag zu bestimmen.

Gemessene Lastprofilwerte können etwa von intelligenten Messgeräten und Lastprofilzählern stammen.

Bei Endverbrauchern mit Lastprofilzählern ist die Information, ob die Bilanzierung auf Stunden- oder Tagesbasis erfolgt und das Datum der letztmaligen Umstellung der Bilanzierungsmethode bekannt zu geben. Gemäß §18 Abs 7 GMMO-VO können Netzbenutzer die mit dem Netzbetreiber eine vertragliche Höchstleistung von mehr als 10.000 kWh/h und bis zu 50.000 kWh/h je Ein- oder Ausspeise- bzw. Zählpunkt vereinbart haben und deren Messwerte dem Verteilernetzbetreiber online zur Verfügung stehen in das Tagesbilanzierungsregime optieren. Eine Änderung der Bilanzierungsperiode ist nur einmal innerhalb von zwölf Monaten möglich.

Zu 2.2.4:

Trotz Erhebung eines Einwands aus zivilrechtlichen Gründen darf ein Wechsel gemäß § 5 Abs. 2 nicht verweigert werden. Schadenersatzrechtliche und haftungsrechtliche Folgen, beispielsweise bei bestehender Mindestvertragsdauer richten sich nach zivilrechtlichen Bestimmungen.

Um einen Abschluss des Lieferantenwechsels innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Frist von drei Wochen zu ermöglichen und um den Prozess soweit als möglich zu flexibilisieren, werden die Fristen für die Erhebung eines Einwands entsprechend verkürzt. Es wird allgemein davon ausgegangen, dass dieser Verfahrensschritt bei bestehenden, gültigen zivilrechtlichen Vereinbarungen nur in Ausnahmefällen zur Anwendung kommt, daher erscheint eine Kürzung der Höchstfristen als sinnvoll, um eine Verkürzung der Gesamtdauer des Lieferantenwechsels zu erreichen.

Die Frist von 72 Stunden zur Prüfung, ob der Einwand aus zivilrechtlichen Gründen berechtigt ist, kann zu einer Rücksprache mit dem Endverbraucher hinsichtlich der weiteren Vorgehensweise genutzt werden.

Zu 2.2.5:

Die Information über die Möglichkeit der Zählerstandsbekanntgabe beim Lieferantenwechsel sollte vorzugsweise in elektronischer Form erfolgen, um die Fristen wahren zu können. Auch sollte in der Information zur Zählerstandsbekanntgabe eine konkrete Stelle angeführt sein, an der der Kunde den Zählerstand bekanntgeben kann, wie etwa ein Link zum Eingabeportal des Netzbetreibers. Eine formfreie Bekanntgabe, zB per Telefon, sollte aber jedenfalls möglich sein. Der Kunde kann den Zählerstand sowohl dem Netzbetreiber als auch dem Lieferanten bekanntgeben. In dem Fall, dass der Kunde den Zählerstand dem neuen Lieferanten mitteilt, so hat dieser den übermittelten Zählerstand an den Netzbetreiber zu übermitteln. Der Lieferant ist dabei nicht zur Überprüfung der Plausibilisierung dieses Werts verpflichtet, diese Überprüfung ist anschließend vom Netzbetreiber durchzuführen.

Zu 2.2.6:

Die Frist von 15 Arbeitstagen zur Übermittlung der Verbrauchsdaten an den aktuellen Lieferanten ist für alle Arten der Erhebung der Verbrauchsdaten (rechnerische Ermittlung, Ablesung, Auslesung von Lastprofilzählern oder intelligenten Messgeräten) gültig. Die Übermittlung erfolgt im MSCONS Format gemäß Kapitel 6 der Sonstigen Marktregeln Strom. Die Kosten einer durch den Netzbetreiber vorgenommenen Ablesung sind nicht durch diese Verordnung geregelt.

### **Zu Punkt 3:**

#### **Zu 3.1:**

Um ein bestmögliches Suchergebnis und eine größtmögliche Übereinstimmung mit den übermittelten Daten zu erreichen, hat der Netzbetreiber jedenfalls in einem ersten Schritt eine automatisierte Identifikation der Endverbraucheranlage (Prozess Anlagenabfrage) gemäß den festgelegten Regeln innerhalb von höchstens 24 Stunden durchzuführen (siehe Punkt 2.1). Alle in diesem ersten Schritt nach den Regeln korrekt identifizierten Datensätze sind danach unverzüglich an den neuen Lieferanten zurückzumelden. Alle in diesem ersten Schritt nicht automatisiert identifizierbaren Datensätze sind entsprechend den Regelungen in der Verordnung zu kennzeichnen und ebenfalls dem neuen Lieferanten zurückzumelden. In weiterer Folge sind diese nicht-identifizierbaren Datensätze jedoch unverzüglich einem weiteren manuellen Prüfverfahren zuzuführen (ausgenommen von der manuellen Prüfung sind Fälle, bei denen bereits bei der automatisierten Suchabfrage feststeht, dass kein eindeutiges erzielbar ist: zB Kunde und/oder Adresse ist außerhalb des Netzgebietes). Für dieses manuelle Prüfverfahren hat der Netzbetreiber in weiterer Folge eine Frist von höchstens 72 Stunden. Zudem sind alle verfügbaren Informationen in diese Suche zu übernehmen. Alle in diesem Prüfschritt identifizierbaren Datensätze sind dann wiederum an den neuen Lieferanten zu übermitteln. Zeitgleich sind auch die nicht manuell identifizierbaren Datensätze innerhalb der Frist zurückzumelden.

Ist eine Identifikation nicht oder nicht eindeutig möglich, darf der Netzbetreiber dem neuen Lieferanten die standardisierte Meldung „nicht identifizierbare Daten nach manueller Prüfung“ nur dann übermitteln, wenn dem Netzbetreiber auch bei Wahrung der gebotenen Sorgfalt dennoch keine eindeutige Identifikation möglich war (telefonische Kontaktaufnahme, E-Mail).

Es ist daher für den Fall, dass ein Datensatz nicht-automatisiert identifiziert werden konnte, eine maximale Dauer der Identifikation der Endverbraucheranlage von 96 Stunden vorgesehen (24 Stunden automatisierte Suche plus 72 Stunden manuelle Suche). Alle im ersten automatisierten Suchverfahren identifizierbare Datensätze sind jedoch jedenfalls innerhalb von höchstens 24 Stunden zurückzumelden.

Die Ermöglichung von Abfragen unter bloßer Angabe der Anlagenadresse ist nur möglich, wenn die Adressdaten auch tatsächlich im System des Netzbetreibers vorhanden sind. Bei inaktiven Anlagen bzw. technischen Neuanschlüssen ist eine Nachfassung im System des Netzbetreibers nicht vorgesehen.

#### **Zu 3.2.1:**

Sämtliche Anpassungen zur Anmeldung (Einleitung durch den Netzbetreiber, manuelle Suchabfrage durch den Netzbetreiber, Anpassung und Flexibilisierung der Fristen) wurden aufgrund vielfacher Kundenbeschwerden eingeführt.

Sobald der Netzbetreiber davon Kenntnis erlangt hat, dass die Anlage ohne zugeordnetem Energieliefervertrag in Betrieb ist, hat er in neutraler und nichtdiskriminierender Weise (§ 9 ElWOG 2010 bzw § 9 GWG 2011) darauf hinzuwirken, dass unverzüglich, längstens jedoch bis zum Ende des darauffolgenden Arbeitstages nach Kenntnisnahme durch den Netzbetreiber, ein geeigneter Lieferant bekanntgegeben werden muss. Die Kenntnisnahme über den fehlenden Energieliefervertrag durch den Netzbetreiber kann in unterschiedlicher Weise erfolgen: etwa im Wege einer Kontaktaufnahme durch den Kunden (per E-Mail, telefonisch oder im Kundenzentrum des Netzbetreibers) oder auch vor Ort, etwa bei einer geplanten Abschaltung oder Ablesung durch den Netzbetreiber.

Der Netzbetreiber hat dem Endverbraucher konkrete Kontaktdaten (etwa Telefonnummer, E-Mail Adresse, Kundenzentrum) mitzuteilen, über die dem Netzbetreiber der gewünschte Lieferant mitgeteilt werden kann. Der Endverbraucher muss dabei keinen Energieliefervertrag oder eine Lieferbestätigung beibringen, vielmehr reicht eine formlose Bekanntgabe des gewünschten Lieferanten.

Der Netzbetreiber muss, sofern ihm ein Lieferant durch den Kunden mitgeteilt wurde, einen Belieferungswunsch gemäß Punkt 3.2.3. starten. Die Einleitung der Anmeldung durch den Lieferanten gemäß

Punkt 3.2.2. ist zulässig. Bei Einhaltung der zivilrechtlichen Vorgaben ist somit auch eine rückwirkende Energielieferung möglich.

Konnte kein Energieliefervertrag innerhalb der vorgesehenen Fristen (Punkte 3.2.1. und 3.2.3.) zugeordnet werden, kann dem Netzbetreiber durch die erfolgte Energieentnahme durch den Endverbraucher ein wirtschaftlicher Nachteil erwachsen (etwa durch erhöhte Netzverlustmengen). In diesem Fall hat nach wirtschaftlicher Abwägung der Netzbetreiber etwaige zivilrechtliche Ansprüche (zB bereicherungsrechtlicher Natur) aufgrund von vertragslos bezogener Energiemengen geltend machen.

Wenn der Endverbraucher später, als der in Punkt 3.2.1. vorgegebenen Frist (unverzüglich, längstens jedoch bis zum Ende des darauffolgenden Arbeitstages), den Lieferanten dem Netzbetreiber bekanntgibt, verkürzt sich die Frist von 8 Arbeitstagen (Punkt 3.2.3.) entsprechend, sodass es in diesem Fall zu keinen Abschaltungen kommt (vgl. dazu insb auch die Erläuterungen zu Punkt 3.2.3. und 3.3.2.).

*Beispiel:*

Der Netzbetreiber erlangt vom Endverbraucher in einer Anlage in Betrieb am *Montag*, einem 1. des Monats Kenntnis. Der Endverbraucher gibt dem Netzbetreiber erst am *Donnerstag*, dem 4. des Monats (statt am Dienstag, dem 2. des Monats; somit um 2 Arbeitstage später als gemäß Punkt 3.2.1. vorgesehen) seinen neuen Lieferanten bekannt. Der Netzbetreiber hat nun gemäß Punkt 3.2.3. längstens 1 Arbeitstag (somit *Freitag*, dem 5. des Monats) Zeit, die Information zu bearbeiten und an den neuen Lieferanten zu übermitteln. Somit verkürzt sich die Frist für den neuen Lieferanten zur Bearbeitung des Belieferungswunsches und zur neuen Anmeldung dementsprechend um 3 Arbeitstage (dies ergibt sich aus der verspäteten Bekanntgabe um 2 Arbeitstage und der Frist für Bearbeitung und Übermittlung durch den Netzbetreiber innerhalb eines Arbeitstages). Daraus ergibt sich, dass der neue Lieferant am *Freitag*, dem 12. des Monats den Belieferungswunsch mittels Anmeldung zu bestätigen hat.

Zu 3.2.3 und 3.3.2:

Bei den Verfahren der Anmeldung, sowohl bei aktiver als auch bei inaktiver Anlage, besteht die Möglichkeit für den Endverbraucher auch direkt den Netzbetreiber mit einem Wunsch zur Belieferung mit Energie eines bestimmten Lieferanten zu kontaktieren. In diesem Fall hat der Endverbraucher dem Netzbetreiber den gewünschten Lieferanten sowie alle weiteren erforderlichen Daten zur Einleitung eines Belieferungswunsches bekanntzugeben. Der Netzbetreiber hat die Kontaktdaten des Endverbrauchers (Telefonnummer und/oder E-Mail Adresse) abzufragen und – sofern er sie erhält und der Endverbraucher dem zustimmt – ebenfalls an den Lieferanten zu übermitteln. Der Netzbetreiber hat daraufhin unverzüglich entsprechend den Regelungen in der Verordnung den Lieferanten über die Wechselplattform über den Belieferungswunsch zu informieren.

Der neue Lieferant hat darauffolgend 8 Arbeitstage Zeit diesen Belieferungswunsch zu bestätigen. Unberührt von diesen Fristen bleiben die zivilrechtlichen Vereinbarungen die zwischen dem Endverbraucher und seinem gewünschten Lieferanten abgeschlossen werden.

Während der Frist von 10 Arbeitstagen (1 Arbeitstag gemäß Punkt 3.2.1. sowie 1 Arbeitstag gemäß Punkt 3.2.3. und 8 Arbeitstage gemäß Punkt 3.3.2.; „1+1+8“) hat der Netzbetreiber somit von einer Abschaltung abzusehen.

Zu 3.3.1:

Ist die Anlage bereits vorhanden und muss nur wieder aktiviert werden, beispielsweise durch Versicherungen und/oder Einrichtung eines Zählers hat der Endverbraucher dem Netzbetreiber hierfür Zutritt zur Endverbraucheranlage zu gewähren.

Zu 3.3.4.:

Sollte die Netzzugangsprüfung negativ ausfallen, so kann nach Beseitigung der Gründe für die Ablehnung eine neuerliche Prüfung starten. Verweigerungsgründe gem. § 33 Abs 1 GWG 2011 können beispielsweise sein: außergewöhnliche Netzzustände, mangelnde Netzkapazitäten oder wenn technische Spezifikationen nicht in Übereinstimmung gebracht werden können.

Die Frist für die Netzzugangsprüfung gem § 28 Abs 3 Z 9 GWG 2011 beträgt maximal 96 Stunden, um insbesondere auch dem Verteilergebietsmanager ausreichend Zeit zur Überprüfung zu geben. Für Endverbraucher bei in Betrieb sowie außer Betrieb stehenden Anlagen gilt eine Frist von höchstens 24 Stunden bei automatisierter Prüfung und weitere 72 Stunden bei optionaler manueller Prüfung

**Zu Punkt 4:**

Zu 4.2:

Der Endverbraucher hat den aktuellen Lieferanten und /oder den Netzbetreiber zeitgerecht außerhalb der Wechselplattform darüber zu informieren, dass er über seine Anlage aufgrund des Auszuges keine elektrische Energie mehr beziehen wird und keine Netznutzung mehr erforderlich ist.

Die Frist von 15 Arbeitstagen zur Übermittlung der Verbrauchsdaten an den aktuellen Lieferanten ist für alle Arten der Erhebung der Verbrauchsdaten (rechnerische Ermittlung, Ablesung, Auslesung von Lastprofilzählern oder intelligenten Messgeräten) gültig.

**Zu Punkt 5:**

Nach §§ 76ff EIWOG 2010 bzw §§ 123 ff GWG 2011 wurden Vorgaben zur Handhabung von Kundenwechslern im Falle eines Widerspruchs gemäß § 80 Abs 2 EIWOG 2010 bzw § 125 Abs 2 GWG 2011 aufgenommen.

Maßgeblich dafür welches Verfahren in diesen Fällen zu Anwendung kommt (nämlich Wechsel oder Anmeldung), ist der Zeitpunkt nach Beendigung des alten Lieferverhältnissen durch Widerspruch zu dem ein Kunde den Wunsch zu einem neuen Lieferanten äußert. Liegt dieser Zeitpunkt innerhalb der gesetzlich festgelegten Frist von drei Monaten und vor der Mindestdurchlaufzeit des Wechsels im eigentlichen Sinn) und hat noch keine Information über die Kündigung des Vertragsverhältnissen durch den alten Lieferanten an den Netzbetreiber stattgefunden, so ist jedenfalls das Verfahren des Wechsels im eigentlichen Sinn gemäß Verordnung anzuwenden.

Liegt der Zeitpunkt jedoch bereits außerhalb der für den Wechsel im eigentlichen Sinn festgelegten Fristenläufe bzw. wurde bereits eine Information über die Kündigung des alten Vertragsverhältnisses an den Netzbetreiber übermittelt so ist eine Anmeldung gemäß den entsprechenden Regelungen durchzuführen.

## **Zu Punkt 6:**

### Zu 6.1:

Für kleinere Netzbetreiber und kleinere Lieferanten wird bei Bedarf durch die Verrechnungsstelle eine Schnittstelle über ein Webportal angeboten.

### Zu 6.2:

Unter Zeichenketten sind alle nur aus Buchstaben bestehenden Angaben für die Suchabfrage zu verstehen. Bei den Umlauten ist „ä“ durch „ae“, „ö“ durch „oe“ und „ü“ durch „ue“ zu ersetzen.

Für die Durchführung der automatisierten Identifikation der Endverbraucheranlage ist die Anwendung eines phonetischen Algorithmus vorgesehen, um fehlerhafte Daten besser zuordnen zu können. Es wird daher von Branchenvertretern in gemeinsamen Diskussionen die Aufnahme der „Kölner Phonetik“ festgelegt. Durch die Implementierung eines solchen Algorithmus ist es dann zB möglich geläufige Namen wie „Meier“ auch durch andere Schreibweisen wie „Maier“ oder „Mayer“ zuordnen zu können. Das Verfahren der Kölner Phonetik ist dabei im Unterschied zu anderen Verfahren deutlich besser auf die Eigenheiten der deutschen Sprache abgestimmt. Festzuhalten ist, dass die in der Verordnung festgelegten Prüfschritte von der Anwendung des phonetischen Algorithmus unberührt bleiben und jedenfalls durchzuführen sind

### Zu 6.3:

Die technische Antwortzeit legt den Zeitraum zwischen Absendung und Empfang eines Datensatzes sowie den Zeitraum für die automatisierte Verarbeitung des Datensatzes bei Lieferanten und Netzbetreibern fest.

### Zu 6.4:

Binnen welcher Frist die erforderlichen Verfahrensschritte vorzunehmen sind, ist in den Punkten 2. bis 4. beschriebenen Verfahren zum Lieferantenwechsel festgelegt. Ein Einzeldatensatz besteht in der Regel aus Zählpunkt und Nachname bzw. Firmenname. Je nach Verfahrensschritt gibt es weitere Zusatzinformationen. Durch Angabe einer Fallidentifikationsnummer ist ersichtlich, welche Transaktionsnummern zu einem Verfahren vorhanden sind bzw. welche Verfahrensschritte abgewickelt werden und worden sind. Sofern aus einer Suchabfrage mit einer Anlagenadresse mehrerer Zählpunkte übermittelt werden, sind für jeden dieser Datensätze unterschiedliche Fall-Identifikationsnummern, jedoch dieselbe Anlagen-Identifikationsnummer vorzusehen.

### Zu 6.7:

Die technische Verfügbarkeit ergibt sich aus der Gesamtzeit abzüglich der Gesamtausfallszeit dividiert durch die Gesamtzeit. Der Prozentsatz für die Verfügbarkeit bezieht sich auf den Zeitraum eines Monats. Die Übermittlung eines Datensatzes kann jederzeit erfolgen.

In Ausnahmefällen, also etwa der singulären und zeitlich begrenzten Nichterreichbarkeit eines an die Wechselplattform angeschlossenen Teilnehmers, sind von der Verrechnungsstelle geeignete technische Maßnahmen zu treffen, um eine reibungslose Übermittlung der Daten an den betroffenen Teilnehmer sicherzustellen.

Solche Maßnahmen können etwa die Einrichtung einer entsprechenden temporären Zwischenspeicherung auf Seiten der Wechselplattform sein, sofern diese technisch und wirtschaftlich machbar und sinnvoll erscheint. Durch diese Maßnahmen sollte sichergestellt werden, dass es nicht notwendig ist, Datensätze aufgrund des Ausfalls einzelner Marktteilnehmer mehrfach übermitteln zu müssen und dass die in der Verordnung festgelegten Fristenläufe trotz dieses Ausfalls eingehalten werden können.

Es ist jedoch von der Verrechnungsstelle zu garantieren, dass diese Zwischenspeicherung der Daten nur unter der Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen vollzogen wird und nur für einen zweckmäßig kurzen Zeitraum erfolgt, anzudenken wären hier zB maximal 48 Stunden. Es ist sicherzustellen, dass die Verrechnungsstelle keinerlei Zugriff auf personenbezogene Daten von Endverbrauchern erhält.

Die in der Verordnung für die einzelnen Verfahren festgelegten Durchlaufzeiten sowie die technische Verfügbarkeit der Systeme bleiben von einer solchen technischen Maßnahme unberührt und sind jedenfalls einzuhalten.