

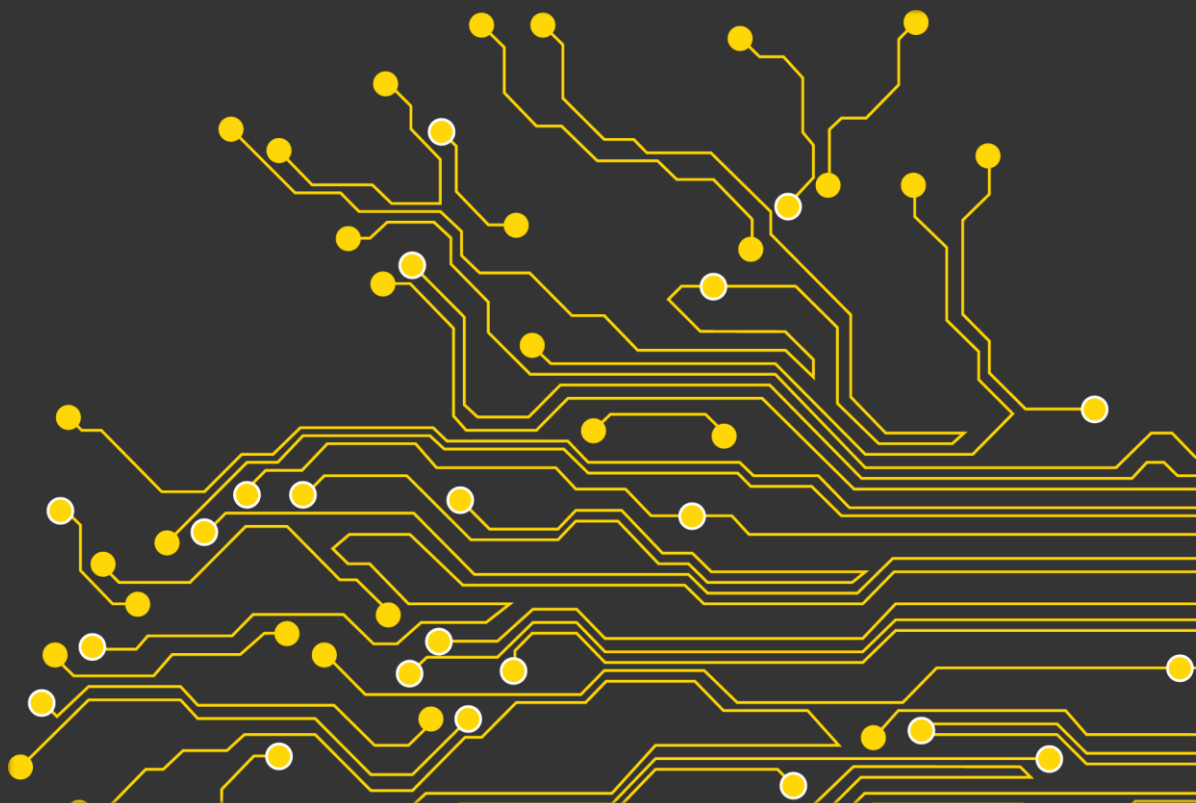


ENERGYlink Workshop

Adaptierungsbedarf

Nachlese

27.11.2017



| | | | |
|---------------------|-----------------------------------|-------------------------|------|
| <i>Version</i> | V1.2 | <i>ersetzte Version</i> | V1.1 |
| <i>Ausgabedatum</i> | | <i>Dokumentname</i> | |
| <i>Ersteller</i> | BKO | | |
| <i>Verteiler</i> | Teilnehmer Workshop am 27.11.2017 | | |
| <i>Status</i> | | <i>Gültig ab – bis:</i> | |

Änderungskontrolle

| <i>Version</i> | <i>Datum</i> | <i>Ausführende Stelle</i> | <i>Bemerkungen / Änderungsbeschreibung</i> |
|----------------|--------------|---------------------------|--|
| V1.0 | 29.11.2017 | Projektteam ENERGYlink | Erstentwurf gemäß Meeting am 27.11.2017 |
| V1.1 | 01.12.2017 | Projektteam ENERGYlink | Überarbeitung |
| V1.2 | 06.12.2017 | Projektteam ENERGYlink | Einarbeitung Feedback von Oesterreichs Energie |

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-----|---|---|
| 1 | Einleitung..... | 4 |
| 2 | Nachlese | 4 |
| 2.1 | Rückabwicklungsprozesse ANM/ABM für Fehlerkorrektur für April 2018..... | 4 |
| 2.2 | Weitere geplante Änderungen für April 2018 | 6 |
| 2.3 | Geplante Anpassungen im VOL- und VP-Prozess für die Umsetzung per Oktober 2018..... | 6 |
| 2.4 | Prozessdisziplin und Einhaltung Fristen | 7 |
| 2.5 | Sonstiges | 8 |
| 3 | Anhänge | 9 |

1 Einleitung

Am 27.11.2017 fand ein Workshop zu den weiteren Entwicklungen des ENERGYlink und der abzuwickelnden Prozessen in den Räumlichkeiten der Verrechnungsstellen in Wien statt. Unter den Teilnehmern fanden sich diverse Branchenvertreter aus den Bereichen Gas und Strom, sowie auch von Lieferanten und Netzbetreibern.

Die essentiellen Themen waren dabei:

- Integration neuer Rückabwicklungsprozesse ANM/ABM (ab April 2018)
- Geplante Anpassungen im VOL- und VP-Prozess (ab Oktober 2018)
- Prozessdisziplin und Einhaltung von Fristen

Ort: Sitz Verrechnungsstellen

Teilnehmer: 35 Personen von Lieferanten, Netzbetreiber, VOEW, OE, Verrechnungsstellen

Datum: 27.11.2017 (10:00-14:00)

2 Nachlese

2.1 Rückabwicklungsprozesse ANM/ABM für Fehlerkorrektur für April 2018

Die vor dem Termin abgehaltene Konsultation der Rückabwicklungsprozesse (20.09. - 18.10.2017) sowie die eingelangten Stellungnahmen wurden von den Verrechnungsstellen vorgestellt und in der Runde diskutiert.

Folgende Anpassungen der bestehenden Konsultationsunterlagen wurden im Rahmen des Workshops vorgestellt. Teilweise wurden neue Punkte in der Diskussion eingebracht und werden in die bestehende Dokumentation **per April 2018** mit aufgenommen:

- Für die Prozessschritte „**ABLEHN_RA_ANM**“ und „**ABLEHN_RA_ABM**“ wird eine **zusätzliche Fehlermeldung** aufgenommen:
„Zählpunkt bereits in einem Rückabwicklungsprozess“
- Die Prozessschritte „**ZUSTIM_RA_ABM**“ und „**ZUSTIM_RA_ANM**“ durch den Lieferanten werden aufgenommen (die aktualisierten Prozessdiagramme werden in Kürze auf der ENERGYlink-Webseite veröffentlicht).
 - Die Prozessschritte sind vergleichbar mit der Lieferantenzuordnung beim WIES (LIEF_ZUORD_WIES).
 - Prozess wird dadurch nicht abgeschlossen, es handelt sich lediglich um ein "OK" von Seiten des Lieferanten.
- Klarstellung bzgl. **optionaler Daten** wird in die Spezifikation zur Umsetzung der Wechselverordnung im Kapitel „Empfehlungen seitens Marktteilnehmern“ aufgenommen:
 - Lieferanten sind angehalten, alle vom Endkunden bezogenen/ vorliegenden Daten an die Netzbetreiber und Lieferanten im Rahmen der bestehenden Prozess-Felder der ENERGYlink Dokumentation zu übermitteln. „Optional“ bezieht sich lediglich auf die **Datenerhebung** (und Erforderlichkeit für erfolgreiche Durchführung des Prozesses), **nicht** jedoch auf die **Übermittlung der Daten** wenn diese vorliegen. Wenn optional zu erhebende Daten vorhanden sind, sind die entsprechenden Felder demnach zwingend auszufüllen.
→Hinweis: Eine Klarstellung bzgl. optionaler Daten war in der Konsultation der Rückabwicklungsprozesse zwar nicht enthalten, wurde jedoch bereits im Rahmen des ENERGYlink-Workshops am 08.05.2017 in den Räumlichkeiten der Verrechnungsstellen beschlossen und wird entsprechend in die Spezifikation aufgenommen.

- Klarstellung zum **Anwendungsbereich der Rückabwicklungsprozesse** wird aufgenommen:
 - Die neu definierten Prozesse Rückabwicklung Neuanmeldung [RA_ANM] und Rückabwicklung Abmeldung [RA_ABM] wurden zu dem Zweck definiert, um eine rasche und reibungslose **Korrektur fehlerhafter An- oder Abmeldungen** (z.B. Anlageadresse) zu ermöglichen. Die Rückabwicklungsprozesse sollen den Lieferanten und Netzbetreibern ermöglichen, im Fehlerfall oder bei inkorrekt abgeschlossenen Ab- und Anmeldeprozessen harmonisiert und standardisiert zwischen den einzelnen Marktakteuren rückabzuwickeln. Die Rückabwicklungsprozesse sind in diesem Sinne als Notfallprozesse entwickelt und dienen zur Wiederherstellung ursprünglicher Stammdatensätze durch das Rückabwickeln eines Ab- oder Anmeldeprozesses. Davon **ausgenommen** ist jegliche technische **Abwicklung eines Vertragsrücktritts** iSd Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz iVm Konsumentenschutzgesetz. Die Rückabwicklung des Wechsels (Vertragsrücktritte iSd Konsumentenschutzgesetz / Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz) ist explizit nicht vorgesehen, da es bei entsprechender Prozesssteuerung zu keiner Überschneidung der Widerrufsfrist des Kunden und dem Lieferbeginn kommen kann. Davon unberührt bleibt die Möglichkeit der Stornierung im Wechselprozess.
- Die folgende **Klarstellung bzgl. Verhinderung von Rückabwicklungen bzw. sorgfältiger Prüfung** wird in das Kapitel „Empfehlungen seitens Marktteilnehmern“ (s. Spezifikation zur Umsetzung der Wechselverordnung) als zusätzlicher Aufzählungspunkt aufgenommen:
 - Alle Marktteilnehmer sind angehalten fehlerhafte ANM- und ABM-Prozesse so gering wie möglich zu halten. Rückabwicklungen von ANM und ABM sollten soweit möglich verhindert und die Fehlerrate durch sorgfältige Prüfungen vermindert werden.
→ Hinweis: Mutwillige Falschanmeldungen (Kunden melden sich an falscher Adresse an) können damit nicht erkannt/ abgefangen werden.
- Das Feld „**Adresszusatz**“ (seit Okt 2017) wird bei den Nachrichten der Rückabwicklungsprozesse aufgenommen.
- Klarstellung zur **zählpunktscharfen Verwendung** der Rückabwicklungsprozesse wird aufgenommen.
 - Die Angabe der Zählpunktbezeichnung beim Start einer Rückabwicklung ANM/ABM ist verpflichtend. Die Rückabwicklung muss folglich ZP-scharf erfolgen.

Folgende Punkte wurden im Zuge der Diskussion betreffend der **Prozessdiagramme** (A2.16 [RA_ANM] Rückabwicklung Neuanmeldung und A2.17 [RA_ABM] Rückabwicklung Abmeldung) eingebracht und werden für die Umsetzung **per April 2018** berücksichtigt bzw. aufgenommen:

- „Prozessende abgebrochen“ wird entfernt:
Nachdem der Prozess beim NB in „Klärung“ war, soll der Prozess nicht automatisch abgebrochen werden. Gegebenenfalls kann der Prozess nach der „Klärung“ durch den NB weitergeführt werden.
- Prozessschritt „ZUSTIM_RA...“ wird neu angeordnet und folgende Hinweistexte werden ergänzt:
 - Sofern der Netzbetreiber keine „ZUSTIM_RA...“ vom Lieferanten erhält, wird der Prozess durch den NB trotzdem - nach Ablauf der 72-Stunden First - fortgesetzt.
→ Die in den Diagrammen angeführte 72-Stunden-Frist betrifft somit nur den NB.
 - Sofern der Netzbetreiber die „ZUSTIM_RA...“ vom Lieferanten innerhalb der 72-Stunden First erhält, wird der Prozess unverzüglich fortgesetzt (die 72-Stunden-Frist muss vom NB nicht abgewartet werden). Die „ZUSTIM_RA...“ wirkt somit prozessverkürzend.

2.2 Weitere geplante Änderungen für April 2018

- **Neues formfreies Vollmachtverfahren für telefonischen Vertragsabschluss TVA (Code 10)** wird aufgenommen.
 - Bereits in der Spezifikation zur Umsetzung der Wechselverordnung V2.1 (seit 02.10.2017 in Kraft) wurde die Teilumsetzung des formfreien Verfahrens für den telefonischen Vertragsabschluss (TVA) als **Verfahren 10** vorgestellt. Mit April 2018 wird dieses neue Verfahren in die technische Dokumentation aufgenommen. Damit wird den Erfordernissen mancher Lieferanten Rechnung zu tragen, Verträge mittels Telefongespräch abzuschließen.
 - **ABER:** Übermittlung von Gesprächsprotokollen (mp3) über den ENERGYlink erst ab Oktober 2018 möglich. Bis zur Umsetzung im Okt 2018 ist daher ein alternativer Weg zu wählen und ggf. zwischen beiden Parteien abzustimmen.
Dazu bieten sich je nach Marktpartner unterschiedliche Möglichkeiten:
 - Übermittlung via Hotfolder des EDA/Ponton Messengers (Betreff: ConversationID der VOL)
 - Verschlüsseltes E-Mail (Betreff: ConversationID der VOL) oder
 - Nachricht NUE mit Anhang (Betreff: ConversationID der VOL) → Für diesen Zweck wird es ab April 2018 möglich sein im Prozess NUE einen Anhang zu übermitteln.
- Die folgende **Klarstellung bzgl. der Sprache beim telefonischen Vertragsabschluss** wird in das Kapitel „Empfehlungen seitens Marktteilnehmern“ (s. Spezifikation zur Umsetzung der Wechselverordnung) als zusätzlicher Aufzählungspunkt aufgenommen:
 - Das Gespräch, welches im Rahmen des telefonischen Vertragsabschlusses (TVA) zur Authentifizierung des Endkunden aufgenommen wird (MP3-File), hat in deutscher Sprache zu erfolgen.
- Die folgende **Klarstellung bzgl. Aufbewahrung Vollmachtdatei bei NB/LF** wird in das Kapitel „Empfehlungen seitens Marktteilnehmern“ (s. Spezifikation zur Umsetzung der Wechselverordnung) als zusätzlicher Aufzählungspunkt aufgenommen:
 - Die Nachweisdokumente (PDF-File, MP3-File), welche im Rahmen der Vollmachtprüfung übermittelt werden, sind durch den Sender sowie den Empfänger des Prozesses gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen aufzubewahren (derzeit drei Jahre lt. DSG 2000).

Die Verrechnungsstellen werden für die abgestimmten Änderungen für April 2018 zeitnah die adaptierte technische Dokumentation allen Marktteilnehmern zur Verfügung stellen, so dass mit der Entwicklung Anfang des Jahres 2018 begonnen werden kann. Genauere Informationen werden wir auf der Webseite in den nächsten Wochen (vor Weihnachten) zur Verfügung stellen.

2.3 Geplante Anpassungen im VOL- und VP-Prozess für die Umsetzung per Oktober 2018

Die vor dem Termin gestartete Konsultation der Vollmachtprozesse (bis 22.12.2017) wurde von den Verrechnungsstellen vorgestellt:

- Der VOL-Prozess erfolgt ohne etwaige Vollmacht-Nachweisdokumente. Die initiale Nachricht VOLLMACHT_VOL im VOL-Prozess enthält folglich die Felder:
 - Vollmacht-Identifikationsnummer
 - Authentifizierungsmethode (Verfahrensnummer)
 - Authentifizierungsinformationen (Information zu der verwendeten Methode)
- Die Übermittlung von etwaigen Vollmacht-Nachweisdokumenten erfolgt stattdessen im VP-Prozess (innerhalb von ZPID, BINKUN, WIES,...etc.)

- Einführung einer Bearbeitungsfrist im VP zur Übermittlung von etwaigen Vollmacht-Nachweisdokumenten
 - Die Frist für die Prüfung der Vollmacht durch den Empfänger des Prozesses (NB bzw. LA) beträgt mind. 4 Stunden innerhalb der Arbeitszeit (9:00 – 17:00).
- Integration eines neuen Dateiformats (mp3) für das Verfahren telefonischer Vertragsabschluss
- Anpassung Vollmacht-Verfahren 9
 - Aktuell: „schriftlich – ohne Scan“
 - Neu: „schriftlich“
- Streichung Vollmacht-Verfahren 99
- Aufnahme Prozedere zur kontinuierlichen Anpassung der Vollmachtverfahren (entsprechend AB-BKO). Im Idealfall dauert demnach die Aufnahme eines neuen Vollmachtverfahren 4 Wochen.
- Anpassung der technischen Austauschdaten WSDL und XSD
 - Öffnung der Vollmachtvarianten auf 1-99

Nach intensiver Diskussion zu dem Thema wurden folgende **Stellungnahmen im Rahmen des Workshops für den Umsetzungstermin Oktober 2018** aufgenommen:

- Aufnahme einer Klarstellung zur Häufigkeit der Vollmachtprüfung:
 - Die Vollmachtprüfung ist in begründeten Fällen zulässig, davon umfasst sind sowohl Fälle des begründeten Verdachts als auch stichprobenartige Überprüfungen (z.B. zum Zweck der Erfüllung interner Qualitätssicherungsvorgaben) (siehe: Erläuternde Bemerkungen zur Wechselverordnung 2014, Punkt 1.2).
- Änderung der aktuellen Prozessbezeichnung „Vollmachtübermittlung“ wird geändert in „Vollmachtinformation“. Die Kurzbezeichnung „VOL“ ändert sich nicht.
- Seitens Oesterreichs Energie wurde ein Rechtsgutachten angesprochen bezüglich dem Umgang mit telefonischen Vollmachten. Oesterreichs Energie wird dieses Gutachten den Verrechnungsstellen zur Verfügung stellen. Die Verrechnungsstellen werden dies prüfen und zeitnah Rückmeldung geben.

Folgende **Stellungnahmen** wurden im Zuge der Diskussion **betreffend der Prozessdiagramme** (A2.14 [VP] Vollmachtprüfung V04.00.pdf und A2.11 [VOL] Vollmachtinformation V04.00.pdf) eingebracht bzw. aufgenommen:

- Klarstellung über den Inhalt von Prozessschritt VOLLMACHT_VP
 - Es wird eindeutig beschrieben, welche Felder und Daten in dieser Nachricht enthalten sind.
- Aufnahmen eines zusätzlichen Prozessschritts für Info über Vollmachtprüfung
 - Der Schritt VOLLPRUEF_VP wird aus diesem Grund dupliziert in:
 - VOLLPRUEF_EINS_VP → lediglich eine Info über Vollmachtprüfung (wie im aktuellen VP-Prozess, eine Antwort vom LF Neu ist nicht erforderlich)
 - VOLLPRUEF_ZWEI_VP → Anfrage Vollmachtdaten (Antwort erforderlich)
- Entfernung der Entscheidung „VOL erfolgt?“ beim LF Neu:
 - Nachdem beim Prozessschritt VOLLPRUEF_ZWEI_VP eine Antwort durch den LF Neu erforderlich ist, ist es unerheblich, ob LF Neu im Vorfeld eine VOL übermittelt hat oder nicht.
- Entfernung Response Code "Formfreie Vollmacht bereits übermittelt":
 - LF Neu muss jedenfalls eine Antwort auf die VOLLPRUEF_ZWEI_VP schicken und darf daher nicht den Code "Formfreie Vollmacht bereits übermittelt" schicken. Der Code ist somit obsolet und wird folglich gestrichen.

2.4 Prozessdisziplin und Einhaltung Fristen

Einige Marktteilnehmer haben Prozessbeispiele und Sachverhalte zur richtigen und zeitgerechten Verwendung von Prozessen aufbereitet und im Rahmen des Workshops vorgestellt.

Nach diversen Diskussionen zu dem Thema wurde festgehalten, dass die gesammelten Prozessbeispiele im Anschluss an den Workshop zwischen den betroffenen Marktteilnehmern bilateral ausgetauscht und weiter analysiert werden.

Zudem wurden folgende **Anpassungen für den Umsetzungstermin Oktober 2018** festgehalten:

- Klarstellung bzgl. **Abwicklung WIES bei Einwendungsgrund „Keine Kündigung eingelangt“** wird in die Spezifikation zur Umsetzung der Wechselverordnung im Kapitel „Empfehlungen seitens Marktteilnehmern“ aufgenommen:
 - Lieferanten sind angehalten für **alle Einwände im Wechselprozess, welche den Response Code „Keine Kündigung eingelangt“** betreffen, eine **Frist von 47 Stunden abzuwarten**, bevor die Nachrichten EINWAND_LN_WIES und EINWAND_NB_WIES tatsächlich versendet werden. Damit wird gewährleistet, dass eine etwaige KUEND, welche durch den LF neu parallel zum WIES gestartet wird, noch innerhalb der Frist für die Prüfung des Einwand beim LF aktuell berücksichtigt werden kann.
- Ein **neuer Response Code "Kunde mit Bündelvertrag"** wird bei den Nachrichten **FEHLER_KUEND, EINWAND_LN_WIES und EINWAND_NB_WIES** aufgenommen.
 - Der aktuelle Response Code „Bindung vorhanden“ führt bei Zählpunkten, welche einem Bündelvertrag zugeordnet sind (verschiedene Standorte zu einem Vertrag zusammengefasst) zu Missverständnissen in der Prozessabwicklung. Der neue Code ermöglicht es dem Lieferant aktuell im Prozess mitzuteilen, dass zu dem angefragten Zählpunkt ein Bündelvertrag vorliegt.

In Zukunft wird es die Möglichkeit geben, mögliche Fehlverhalten von Marktteilnehmerseite und weitere Interpretationen zu Prozessen im Rahmen von ENERGYlink Workshops einzubringen, so dass alle Marktteilnehmer eine einheitliche und transparente Einstellung zu den definierten Spezifikationen und Dokumenten besitzen.

2.5 Sonstiges

Folgende Themen wurden via Gesprächsprotokoll von Oesterreichs Energie eingebracht sind jedoch **noch ohne Ergebnis und ohne Einigung**. Diese Themen sollten separat diskutiert werden. Vermutlich erfolgt die weitere Diskussion in einem Arbeitskreis bei Oesterreichs Energie.

- Neues optionales Feld „Anrede“ beim Geschäftspartner (Herr/Frau/Firma)
 - Die einheitliche Definition der „Anrede“ erweist sich als schwierig.
- Verwendung eines bestehenden Feldes: Die zusätzliche Übermittlung der OBIS Kennzahlen aller abrechnungsrelevanten Zählwerke seitens NB in all jenen Nachrichten, wo auch jetzt schon das Gerät übertragen wird. Damit wäre ein Stammdatenaufbau aus allen Prozessen jederzeit möglich. Missstände zwischen dem verkauften Produkt zu den tatsächlich abrechenbaren Zählwerken könnten so im Vorfeld verhindert werden. Mit dem 01.06.2018 sind wahrscheinlich viele der damit verbundenen Probleme aufgrund der Stammdatenlisten behoben. Es wird vorgeschlagen diesen Termin abzuwarten.

3 Anhänge

- Unterlagen vom Termin 27.11.2017
 - Energylink Workshop Agenda
 - Energylink Workshop Folien