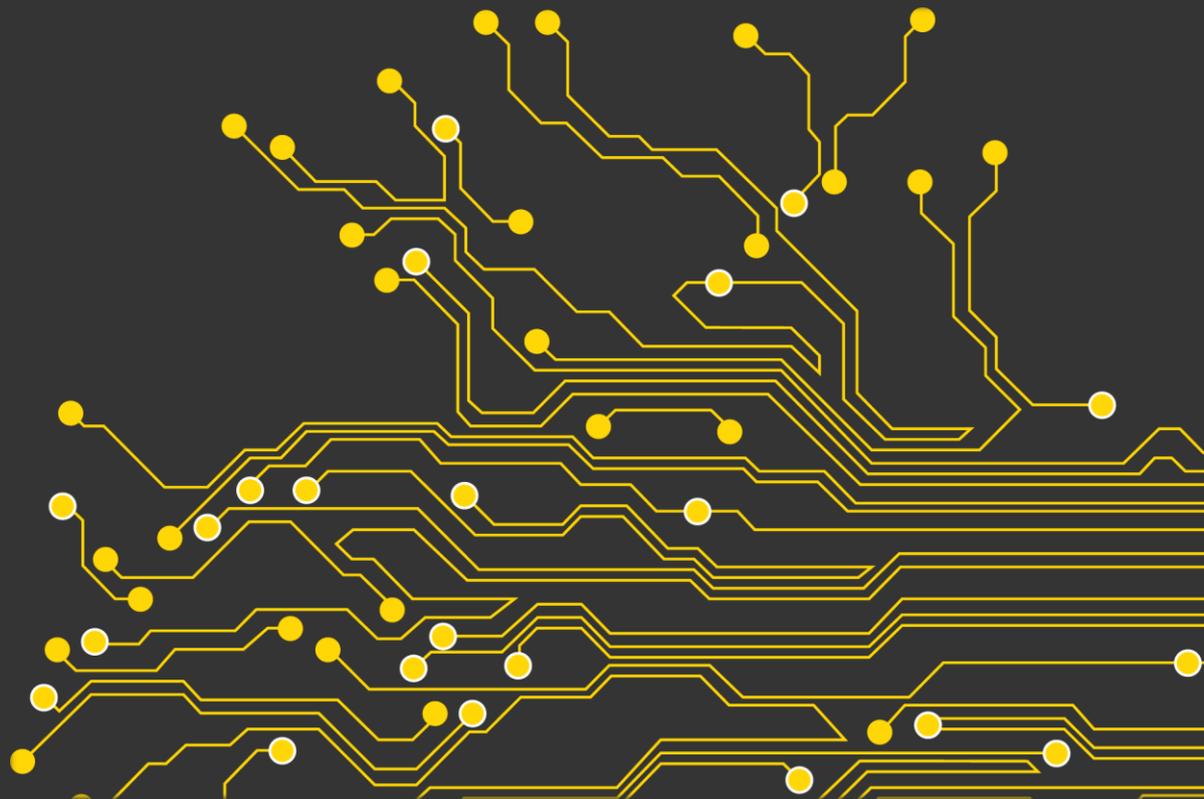




ENERGYlink Workshop Minutes

08.05.2017



<i>Version</i>	V1.1	<i>ersetzte Version</i>	
<i>Ausgabedatum</i>		<i>Dokumentname</i>	
<i>Ersteller</i>	BKO		
<i>Verteiler</i>	Teilnehmer Workshop am 08.05.2017		
<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	10.05.2017	Projektteam ENERGYlink	Erstentwurf gemäß Besprechung am 08.05.2017
V1.1	18.05.2017	Projektteam ENERGYlink	Einarbeitung Feedback von OE

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	4
2	Protokoll.....	4
2.1	Geplante Änderungen für Oktober 2017.....	4
2.2	Telefonischer Vertragsabschluss:.....	5
2.3	Vollmachtverfahren - weitere Vorgehensweise	6
2.4	Rückabwicklung und Rücktritt	7
2.5	Storno durch Netzbetreiber	7
2.6	Suchlogik Netzbetreiber	8
2.7	Neue Verordnung	8
2.8	Allgemeines	8
3	Anhänge	9

1 Einleitung

Am 08.05.2017 fand im Rahmen eines Workshops zu der weiteren Entwicklung des ENERGYlink und der abzuwickelnden Prozessen eine Veranstaltung bei den Verrechnungsstellen in Wien statt. Unter den Teilnehmern fanden sich diverse Branchenvertreter aus dem Gas und Strombereich, als auch von Lieferanten und Netzbetreibern. Zusätzliche Teilnehmer fanden sich von E-Control und den Verrechnungsstellen.

Die essentiellen Themen waren dabei:

- Änderungen der technischen Dokumentation für Oktober 2017
- Anpassung Vollmachtverfahren
- Weitere Prozessadaptierungen (Rückabwicklung, Kundenrücktritt)
- Einführung einer neuen Wechselverordnung

Ort: Sitz Verrechnungsstellen

Teilnehmer: 35 Personen von ECA, AxCS, Lieferanten, Netzbetreiber, VOEW, FGW, OE

Datum: 08.05.2017 (10:00-16:00)

2 Protokoll

2.1 Geplante Änderungen für Oktober 2017

Die vor dem Termin an die Workshop-Teilnehmer ausgesandten Unterlagen wurden kurz von den Verrechnungsstellen vorgestellt und in der Runde diskutiert.

Folgende Anpassungen der bestehenden technischen Dokumentation wurden im Rahmen des Workshops vorgestellt. Teilweise wurden neue Punkte in der Diskussion eingebracht und werden in die bestehende Dokumentation **per Oktober 2017** mit aufgenommen:

- Die **Kennzeichnung „Verlassenschaft“, „Insolvenz“ oder „Unbekannt“** wird in allen Prozessschritten im Rahmen der Prozesse ABM und VZ übermittelt (ANFRAGE_ABM, ERSTE_ABM, FINALE_ABM, TERMINVER_ABM sowie ANFRAGE_VZ, ERSTE_VZ, FINALE_VZ, TERMINVER_VZ).
- Zur geplanten **Aufnahme Feld Kundenprognose bei ANM wird in der Dokumentation folgende Anmerkung hinzugefügt**: Das Feld dient primär der Übermittlung einer Leerstandmeldung (z.B. Hausverwaltungen) durch den Lieferanten an den Netzbetreiber unter der Angabe eines spezifischen Wertes in kWh. Der Netzbetreiber berücksichtigt diesen Wert bei der Kalkulation etwaiger Teilzahlungsbeträge, sofern dieser plausibel erscheint. Das Feld ist optional zu befüllen.
- Die **Streichung Selektion aller ZPs zur Anlagenadresse bei KUEND** wird umgesetzt.
- Die **Streichung Doublette Bindungstermin beim BINKUN** wird umgesetzt.
- Die **Aufnahme Bindungstermin bei WIES** wird umgesetzt (optionales Feld). Diskussion über die Aufnahme des optionalen Feldes in der Einwandsmeldungen seitens des aktuellen Lieferanten nach erfolgter Streichung in der Letztversion. Grund dafür ist die mangelnde Durchführung der optionalen BINKUN-Prozesse und die damit verbundene Nicht-Informationen über Bindungsfristen für neue Lieferanten.
- Die **Aufnahme und Änderung der Response Codes bei ANM** wird umgesetzt.
- Die **Änderung Feld Zählernummer beim ZUEM und ABM** wird umgesetzt.
- Die **Aufnahme Feld Adresszusatz** wird umgesetzt.
- Die **Anpassung Response Codes für Stornierung** wird umgesetzt.
- Die **Aufnahme Response Codes bei SYSTEM_ERROR_TE** wird umgesetzt.
- Die **bekanntesten Fehler XSD** in der aktuellen Version (ab 01.11.2015) werden korrigiert.

Folgende Punkte wurden **im Zuge der Diskussion neu eingebracht**. Diese Punkte sind jedoch noch ohne Ergebnis und ohne Einigung auf Umsetzung per Oktober 2017:

- **Abweichender Rechnungsempfänger:** Für den Lieferanten soll die **optionale** Funktion geschaffen werden, abweichende Rechnungsadressinformationen im Rahmen der **ANM** zu übermitteln (ANFRAGE_ANM, ERSTE_ANM, TERMINVER_ANM, FINALE_ANM).

Vorschlag dazu seitens **Oesterreichs Energie:**

Um den abweichenden Rechnungsempfänger (optional) dem NB im Zuge des ANM Prozesses bekannt geben zu können, ist es erforderlich, das Schema um die Felder Name1 und Name 2 und dem Block Rechnungsadresse zu erweitern (PLZ, Ort, Straßenbezeichnung, Hausnummer, Stiege, Stock, Türnummer). Es ist aus unserer Sicht auch sinnvoll, den abweichenden Rechnungsempfänger beim ABM Prozess ebenfalls zu implementieren. Lieferant kann optional z. B. dem NB bekanntgeben wo dieser seine Schlussrechnung hin senden kann (Erweiterung des Schema um dem Block Name1 und Name 2 und dem Block Rechnungsadresse).

2.2 Telefonischer Vertragsabschluss:

Nach intensiver Diskussion zu dem Thema wurde festgehalten, dass:

- In der **Technischen Dokumentation** unter Anhang 2.16 wird ein neuer **Code „10“** mit dem Namen „**Telefonischer Vertragsabschluss – TVA**“ eingeführt. Die Spalte Glaubhaftmachung kann individuell mit Informationen befüllt werden.
- Die Übermittlung des Codes erfolgt im Rahmen des VOL-Prozess in derselben Weise wie im Fall der bestehenden Übermittlung formfreier Vollmachtsverfahren.
- Die Aufzeichnung des Telefongesprächs muss nicht per se an den Empfänger der VOL übermittelt werden, sondern nur in Fällen mit begründetem Zweifel (vgl. Vorschlag der ECA vom 13.10.2016) auf Anfrage. In diesen Fällen kann der Empfänger der VOL (Netzbetreiber oder aktueller Lieferant) mittels des Prozessschrittes „VOLLPRUEF_VP“ (innerhalb der BINKUN, ZPID...usw.) dem Sender der VOL signalisieren, dass eine Prüfung durchgeführt wird und folglich das TVA-Gesprächsprotokoll **umgehend** zu übermitteln ist.
- Die Übermittlung des TVA-Gesprächsprotokolls hat durch den Sender der Vollmacht möglichst automatisiert zu erfolgen. Verzögerungen von Fristen oder weiteren Prozessschritten aufgrund der Vollmachtprüfung sind nicht zulässig. Eine Vollmachtprüfung hat demnach keine Auswirkungen auf die Dauer bestehenden Prozesse und Fristenläufe.
- Sofern die Übermittlung des TVA-Gesprächsprotokolls im Rahmen der Prozessfrist (z.B. bei ZPID < 24 Stunden, bei WIES < 72 Stunden...usw.) nicht erfolgt, wird die Vollmachtprüfung negativ beantwortet und der Prozess damit abgebrochen.
- Das TVA-Gesprächsprotokoll hat die relevanten Teile mindestens jedoch folgende Punkte zu beinhalten:
 - Datenschutzrechtliche Zustimmung des Kunden zur Gesprächsaufnahme und Übermittlung an Dritte
 - Artikulation des klaren Wechselwunsches zu Lieferant X
 - Vor- und Nachname zur eindeutigen Identifikation
 - Authentifizierung des Kunden (z.B. letzte 8 Ziffern der Zählpunktnummer, Telefonnummer, Angaben aus Lichtbildausweis, u.ä.)
 - Geburtsdatum / Firmenbuchnummer
 - Anlagenadresse
 - Datum der Gesprächsaufzeichnung (aufgrund des Widerrufs notwendig)
 - Dateiformat: mp3 entsprechend ISO/IEC 11172-3, ISO/IEC 13818-3
 - Übermittlung des zusammenhängenden Ausschnitts der oben angeführten Mindestanforderungen

Die oben beschriebenen Änderungen erfordern eine Übermittlung des Gesprächsprotokolls im Rahmen der ENERGYlink Prozesse. → Die **Verrechnungsstellen** werden einen **Vorschlag** dazu den Branchenvertretern **zeitnah in schriftlicher Form** zur Verfügung stellen.

2.3 Vollmachtverfahren - weitere Vorgehensweise

Nach intensiver Diskussion zu dem Thema wurden folgende Punkte festgehalten:

- **Klarstellung: Was sind „optionale“ Daten und wie ist entsprechend zu verfahren?**
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. → **Eine entsprechende Begriffsbestimmung wird in die Technische Dokumentation aufgenommen.**
- **Anpassung bei schriftlicher Vollmacht:** Es wird festgehalten, dass die schriftliche Vollmacht im Rahmen einer Authentifizierung des Endkunden nicht (mehr) zwingend zu übermitteln ist. Damit wird die Übertragung der schriftlichen Vollmacht, sofern vorhanden, - analog der prozessualen Anwendung bei der TVA Vollmachtübermittlung - angepasst. Eine schriftliche Vollmacht ist demnach nur in begründeten Fällen und auf Anfrage zu übermitteln.
 - **Verfahren 9 entfällt:** Der Vollmachtsprozess wird dahingehend überarbeitet, dass in Anhang A2.16 Verfahren 9 aus der technischen Dokumentation entfernt wird.
 - Es wird die Möglichkeit geschaffen, dass eine Information über eine schriftliche Vollmacht übermittelt wird, jedoch nicht zwingend eine Übermittlung einer Vollmacht im PDF-Format damit einhergeht.
 - Dieser Prozessschritt ist gesondert, gleich der Übermittlung des Telefongesprächs im Rahmen des Verfahrens „Telefonischer Vertragsabschluss“ zu implementieren
 - Daten aus einer vorliegenden schriftlichen Vollmacht (wie zB Geburtsdatum, Telefonnummer, E-Mail) sind, sofern vorhanden, zwingend im Rahmen der Datenübermittlung insbesondere bei ZPID, WIES, ANM Prozessen in den bestehenden Datenfelder durch den Lieferanten anzugeben, siehe Definition „optional“ oberhalb.
 - Die **Verrechnungsstellen** werden einen **Vorschlag** dazu den Branchenvertretern **zeitnah in schriftlicher Form** zur Verfügung stellen
- **Neuaufnahme von Vollmachtverfahren:** Die Notwendigkeit zur raschen Einführung etwaiger neuer Vollmachtverfahren (z.B. aufgrund technologischer Entwicklungen) wird dem Grunde nach von allen Beteiligten bestätigt.
- Zur Umsetzung wurde die Installierung eines Gremiums vorgeschlagen, welches zeitnah über Änderungen der Vollmachtverfahren entscheiden kann und Anforderungen sowie Ausgestaltung auch auf die rechtliche Zulässigkeit prüft. Zusammensetzen soll sich das Gremium demzufolge aus Branchenvertreter, den Verrechnungsstellen und Vertretern der E-Control angehören sollen. Ein Vorschlag zur Gremien-Zusammensetzung wird gemeinsam, von Oesterreichs Energie und den Verrechnungsstellen ausgearbeitet, basierend auf dem „Anhang: Wechselplattform zu den AB-BKO Punkt 3.8“.
- Ziel der diskutierten Änderungen ist es, die technische Implementierung und Gültigkeit neuer Verfahren jeweils möglichst zeitnah und flexibel zu ermöglichen: Dies soll durch eine Erweiterung des Wertebereichs von 1-99 im Schema ermöglicht werden. Änderungen der

Vollmachtverfahren erlangen über die entsprechende Änderung der technischen Dokumentation und der dort veröffentlichten Verfahren Gültigkeit.

- Zudem wurde darüber übereingekommen, dass das derzeitige Vollmachtverfahren „99“ im Zuge der Einführung eines Prozesses zur raschen und flexiblen Einführung neuer Vollmachtverfahren gestrichen werden soll.
- Nach derzeitiger Rechtsauffassung der Netzbetreiber ist eine schriftliche Zustimmung für die Übermittlung der 15 min Zählerwerte unabdingbar. Diese Auffassung begründet sich auf einem Rechtsgutachten, welches von Oesterreichs Energie in Auftrag gegeben worden ist. SCHEIDA sichert zu, dieses Gutachten an ECA -nach dessen Freigabe- zu übermitteln.
- Nachweisdokumente Stromnachweisdatenbank: Der präsentierte Vorschlag von Fr. Scheichl bzgl. der Übermittlung der XML Nachricht aus dem Wechselprozess wird von ECA nach Übermittlung durch Fr. Scheichl zeitnah geprüft und entsprechend rückgemeldet.

2.4 Rückabwicklung und Rücktritt

Es ist eine klare Unterscheidung hinsichtlich folgender Sachverhalte zu treffen:

1. **Rücktritt** des Kunden innerhalb seiner gesetzlichen Möglichkeiten (14 Tage Widerrufsrecht)
2. **Rückabwicklung** aufgrund eines Fehlers im Prozess ANM bzw. ABM

Die im Vorfeld und an die Workshop-Teilnehmer übermittelten Dokumente wurden mit Hinblick auf die Übereinstimmung mit den relevanten Rechtsbestimmungen sowie die zulässige Interpretation der entsprechenden Rechtsbestimmungen selbst intensiv diskutiert:

- Im Ergebnis wurde dazu festgehalten, dass noch weitere Gespräche in den einzelnen Interessensverbänden erforderlich sind. Sofern eine abgeschlossene und sichere Rechtsmeinung zum Rücktritt hergestellt werden kann, wird dieses Thema dann in weiterer Folge wieder technisch zur Diskussion gebracht.
- Die Erweiterung für die Implementierung der **Rückabwicklung von An- und Abmeldungen**, welche aufgrund von Fehlern durchgeführt wird, kann gegebenenfalls gesondert betrachtet werden. Hierzu wird im Rahmen des von OE implementierten Arbeitskreises zeitnah ein Vorschlag für die Umsetzung erarbeitet.
- **Status Quo:** Der aktuell sehr heterogene Umgang mit dem Rücktritt des Kunden – sowohl beim Wechsel als auch bei der Anmeldung - führt zu erheblichem Abstimmungsaufwand zwischen den Marktteilnehmern. Es ist demnach erforderlich rasch zu einer abgestimmten, einheitlichen Vorgehensweise – im Sinne einer „Zwischenlösung“ - zu gelangen, da die prozessuale und technische Implementierung eines Rücktritt-Prozesses frühestens im April 2018 erfolgen können wird. Dahingehend wurde von den anwesenden Marktteilnehmern festgehalten, bis zu einer finalen Lösung AB SOFORT den Prozess „Vertragsloser Zustand“ zu verwenden.
- Folglich wurde auch das Thema der **Rückabwicklung eines Wechsels** angesprochen, welches bei einem Folgetreffen diskutiert werden soll (insbesondere die Auswirkung auf die Kündigung im Zuge eines Lieferantenwechsels).

2.5 Storno durch Netzbetreiber

- Es erfolgte eine intensive Diskussion zu bestehende Problemfällen durch einen speziellen Lieferanten in Österreich und die notwendige Rückabwicklung von abgeschlossenen Wechselprozessen, welche jedoch dem vorangegangenen TOP „Rückabwicklung und Rücktritt“ zuzuordnen sind.
- Sofern im Rahmen der Fristen innerhalb des Wechselprozesses ein Rücktritt durch den Kunden passiert, wären die meisten Fälle mittels einer Erweiterung der Stornofrist (Verschiebung näher zum Wechselstichtag) abgedeckt. → Eine derartige Anpassung kann nur auf dem Weg einer Änderung der Wechselverordnung erfolgen, welche von ECA geprüft wird.

Einzelne Lieferanten berichten von aktuell signifikant steigenden Zahlen bei den WIES Rücktritten in den letzten Wochen.

2.6 Suchlogik Netzbetreiber

- Der Vorschlag einer neuen Suchlogik unter Zuhilfenahme der Zählernummer wurde von allen Parteien positiv aufgenommen. Die Suchabfragen von diversen Lieferanten zeigen eine deutlich höhere Trefferquote, sofern diese Prüfung von Netzbetreibern automatisiert durchgeführt werden würde.
- Klargestellt wird, dass diese Prüfung nur durchgeführt wird, sofern die notwendigen Daten für eine solche Prüfung auch in der Anfrage übermittelt werden. Eine verpflichtende Übermittlung der Zählernummer ist nicht vorgesehen.
- Des Weiteren ist es notwendig, dass die Suchlogik mit Zählernummer in die Prüfreihenfolge bei der Identifizierung aufgenommen wird (siehe derzeitige Definition in der Wechselverordnung).
- Eine Verpflichtung zur Durchführung ist von Seiten der Marktteilnehmer jedoch nur über die Aufnahme in die Wechselverordnung möglich. ECA prüft diese Möglichkeit.

Bis zu einer verpflichtenden Einführung in der Wechselverordnung wird in der technischen Dokumentation die Suchlogik „Zählernummer und PLZ“ aufgenommen, welche von allen Marktteilnehmern optional durchgeführt werden kann.

2.7 Neue Verordnung

Vertreter seitens ECA werden die Möglichkeit der genannten Änderungen prüfen und eine entsprechende Rückmeldung geben.

2.8 Allgemeines

- Die Schlichtungsstelle der ECA ist auch für Marktteilnehmerangelegenheiten zuständig z.B. Interpretation der Wechselverordnung, Streitschlichtung zwischen Marktteilnehmern bei Beharrung
- Der erfolgte Workshop wurde von vielen Teilnehmern begrüßt und soll in der Form in regelmäßigen Abständen weiterverfolgt werden, eventuell im Rahmen eines Forums. Gespräche dazu werden zwischen den Verrechnungsstellen, Oesterreichs Energie und FGW bzw. VOEW zeitnah geführt.
- Klarstellung zur Interpretation der VZ Frist
 - Spätestens 12 Tage davor => bedeutet Kalendertage
 - Start VZ Prozess frühestens 30 Tage davor möglich

3 Anhänge

- Präsentationen vom Termin 08.05.2017
 - Agenda ENERGYlink Workshop
 - APCS Folien
 - Smart-ES Folien
- Weitere Unterlagen
 - Geplante Änderungen für Oktober 2017