



KONSUMENTENBERICHT 2009

E-CONTROL

„Von A wie Auskunft bis Z wie
Zählerstand: So können Sie von
der E-Control profitieren.“



PROFITIEREN. WO IMMER SIE ENERGIE BRAUCHEN.



Inhalt

04	Service
08	Wechsel des Energielieferanten
12	Energiepreise
16	Partner im Energiemarkt
20	Rechnung
28	Der Zähler und seine Ablesung
32	Neuanmeldung
36	Energieverbrauch & Energieeffizienz
40	Ökostrom
44	Die Schlichtungsstelle der E-Control
46	Ein Blick über die Grenzen
48	Ausblick

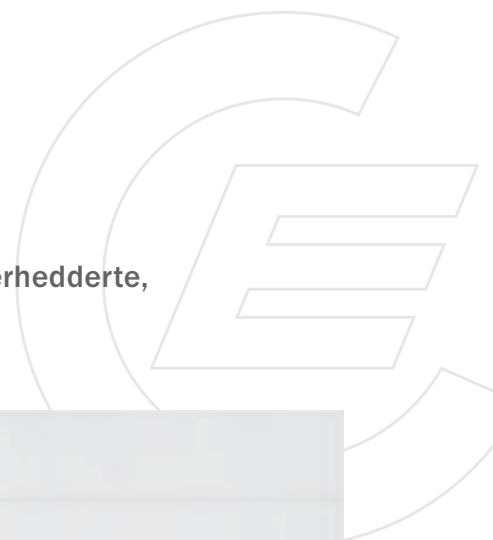
// Service // Wechsel des Energielieferanten // Energiepreise // Partner im Energiemarkt // Rechnung
// Der Zähler und seine Ablesung // Neuanmeldung // Energieverbrauch & Energieeffizienz // Ökostrom
// Die Schlichtungsstelle der E-Control // Ein Blick über die Grenzen // Ausblick

„Wenn ich im Energiemarkt den Überblick verliere, hilft mir die E-Control.“



Auch 2009 vertrat die E-Control die Interessen der österreichischen Energiekunden mit Nachdruck:

Wer sich mit seinen Fragen und Wünschen im Wirrwarr des Alltags verhedderte, erfuhr bei der E-Control rasch Hilfe.



Ihr Plus 2009.

- > neue Homepage der E-Control
- > über 8.000 Anrufe von Konsumenten beantwortet
- > über 3.000 schriftliche Anfragen bearbeitet
- > der Tarifikalkulator im neuen Look
- > Preisvergleich to go: der neue mobile Tarifikalkulator
- > die E-Control auf Messen und Beratungstagen

Besser haushalten. Mit dem Service der E-Control.

BEI ANRUF INFO: HOTLINE-SERVICE FÜR ALLE.

Bei der Energie-Hotline der E-Control können sich Konsumenten umfassend über alle Themen des liberalisierten Strom- und Gasmarktes informieren. Zentrale Themen der Anfragen waren im Jahr 2009 neben Preisauskünften vor allem die Möglichkeit zum Lieferantenwechsel und Fragen zu Energierechnungen.

Die neuen Öffnungszeiten der Hotline bringen seit August 2009 eine noch bessere Erreichbarkeit. Zusätzlich gibt es nun die Möglichkeit, eine Nachricht zu hinterlassen, wenn alle Leitungen besetzt sind. Durch dieses Rückrufservice können die Kundenanfragen noch besser abgedeckt werden.



Die Energie-Hotline

ist montags bis donnerstags von 8:30 Uhr bis 17:30 Uhr und freitags von 8:30 Uhr bis 15:30 Uhr unter der Nummer 0810 10 25 54 erreichbar (zum Tarif vom 0,044 Euro/Min.).



ERSPARNIS DIREKT AUFS HANDY: DIE SMS-AKTION VON E-CONTROL UND Ö3.

Bereits zum vierten Mal starteten Ö3 und E-Control eine gemeinsame SMS-Aktion, bei der sich Anfang November die Ö3-Hörergemeinde schnell und unkompliziert per SMS über ihren günstigsten Strom- oder Gaslieferanten informieren konnte. Rund 30.000 Preisberechnungen per SMS machten diese Aktion auch 2009 wieder zu einem großen Erfolg.

DIE NEUE HOMEPAGE DER E-CONTROL – NOCH MEHR INFOS VERBRAUCHERFREUNDLICH AUFBEREITET.

Im Mai und Oktober 2009 ging das neu gestaltete Webportal in zwei Stufen online. Es entstanden drei Hauptbereiche, die alle relevanten Informationen für die Besuchergruppen „Konsumenten“, „Industrie & Gewerbe“ sowie „Marktteilnehmer“ bündeln. Durch die zielgruppengerechte Gestaltung konnten die Besucherzahlen in den ersten vier Monaten um mehr als 40 % zum Vergleichszeitraum des Vorjahres gesteigert werden.

UNBESTECHLICH, OBJEKTIV UND SCHNELL: DER E-CONTROL TARIFKALKULATOR.

Mit dem Tarifkalkulator können Sie binnen weniger Minuten den günstigsten Strom- oder Gasanbieter berechnen. Diese Informationen benötigen Sie:

- > Ihre Postleitzahl
- > den Jahresverbrauch in Kilowattstunden (kWh) finden Sie auf Ihrer Jahresabrechnung



Im Jahr 2009 haben rund 270.000 Personen Preisberechnungen mit dem Tarifkalkulator durchgeführt. Damit ist der Tarifkalkulator die meistgenutzte Informationsquelle für einen Strom- oder Gaspreisvergleich in Österreich.

Nach einer Überarbeitung ist der Tarifkalkulator zudem noch userfreundlicher und übersichtlicher.



AM PULS DER ZEIT: IHR PREISVERGLEICH AM SMARTPHONE.

Im November 2009 wurde eine spezielle Version des bewährten Tarifikalkulators für alle Smartphones präsentiert. Damit können Sie jetzt auch unterwegs sehr einfach herausfinden, wie Sie sich Geld ersparen können.

SCHLICHT UND EINFACH UNVERZICHTBAR: DIE E-CONTROL SCHLICHTUNGSSTELLE.

Im Jahr 2009 wurden rund 2.700 schriftliche Anfragen an die Schlichtungsstelle gestellt – im Vergleich zum Vorjahr ein Plus von 35%. Immer mehr Menschen beschäftigen sich mit dem Thema Energie und insbesondere mit ihren Strom- und Gasrechnungen, zudem werden die Informationsangebote der E-Control immer bekannter. Im Jahr 2009 wurden 119 förmliche Verfahren von der Schlichtungsstelle durchgeführt.

Was die Schlichtungsstelle für Sie tun kann, erfahren Sie ab Seite 44.

MESSEN UND BERATUNGSTAGE – DIE E-CONTROL FÜR SIE VOR ORT.

Auch im Jahr 2009 standen Experten der E-Control interessierten Konsumenten bei sechs Messen und Beratungstagen in ganz Österreich Rede und Antwort. Die Beratungstage werden gemeinsam mit den Landesarbeitskammern durchgeführt. Alle aktuellen Termine finden Sie auf www.e-control.at.



2 Minuten, die sich lohnen: Preisvergleich im Internet.

Mit dem Tarifikalkulator in nur zwei Minuten: Einfach **Postleitzahl** sowie den Jahresverbrauch von Ihrer letzten Jahresabrechnung in **Kilowattstunden (kWh)** eingeben, fertig!



// Service // [Wechsel des Energielieferanten](#) // Energiepreise // Partner im Energiemarkt // Rechnung
// Der Zähler und seine Ablesung // Neuanmeldung // Energieverbrauch & Energieeffizienz // Ökostrom
// Die Schlichtungsstelle der E-Control // Ein Blick über die Grenzen // Ausblick



„Das Wechseln des Energie-
lieferanten geht genauso schnell.
Und stinkt nicht.“

Es gibt Situationen im Leben, in denen man nicht zu lange zaudern sollte – zum Beispiel beim Wechsel zu einem günstigeren Energieanbieter. Wenn Ihnen überhöhte Preise stinken, dann hilft Ihnen die E-Control dabei, rasch und unkompliziert günstigere Anbieter zu finden.

Ihr Plus 2009.

- > 270.000 User führten Abfragen mit dem Tarifikalkulator durch. Tausende Anrufer informierten sich über die Möglichkeit und den Ablauf des Lieferantenwechsels.
- > Rund 50.000 Haushalte haben 2009 ihren Stromlieferanten gewechselt.
- > Rund 10.000 Haushalte haben den Gasanbieter gewechselt.

Fragen kostet nichts.
Hinterfragen auch nicht.

MEHRERE GRÜNDE KÖNNEN DAFÜR SPRECHEN, DEN VERBLEIB BEIM ANGESTAMMTEN ENERGIELIEFERANTEN ZU HINTERFRAGEN:

- > Ersparnisse bei den Energiekosten: Die Preise der verschiedenen Lieferanten unterscheiden sich zum Teil deutlich. Viele Lieferanten haben auch spezielle Rabatte, die eventuell für Sie besonders günstig sein könnten.
- > Besseres Service: Auch bei Strom und Gas sollte der Kunde König sein. Legen Sie daher auch Wert auf das Service, das Ihnen die unterschiedlichen Lieferanten bieten; von der leichten Verständlichkeit Ihrer Energierechnung über eine freundliche und kompetente Auskunft am Telefon bis zur Flexibilität bei den Bindungsfristen.
- > Auch die Art der Stromerzeugung kann ausschlaggebend sein: Ob Strom aus Wasserkraft, Gasverbrennung oder Biomasse – im Tarifikalkulator finden Sie alle Angaben über die eingesetzten Primärenergieträger jedes Lieferanten.

KINDERLEICHT UND KOSTENLOS: DER WECHSEL EINES ENERGIELIEFERANTEN.

Schritt 1 – Lieferanten aussuchen

Der Tarifikalkulator bietet Ihnen einen objektiven Vergleich aller Strom- und Gaslieferanten, übersichtlich gereiht vom günstigsten bis zum teuersten. Wählen Sie einfach das für Sie passende Angebot.

Schritt 2 – Vertragsformular ausfüllen

Auf dem Vertragsformular sollten Sie neben Ihren persönlichen Daten, wie Name und Anschrift, auch eine Angabe zur eindeutigen Identifizierung Ihres Zählers machen. Diese Daten finden Sie auf Ihrer Jahresabrechnung. Zusätzlich erteilen Sie durch Ihre Unterschrift dem neuen Lieferanten eine Vollmacht, alle weiteren Schritte für Sie durchzuführen.

Schritt 3 – abschicken und fertig!

Nun brauchen Sie das Vertragsformular nur noch abzusenden. Sie können auch die letzte Jahresabrechnung mitschicken, das erleichtert dem neuen Lieferanten die Datenerfassung. Alles Weitere, auch die Kündigung des bisherigen Vertrages, erledigt der neue Anbieter für Sie.



- Schritt 1** Lieferanten aussuchen
Am besten mit dem Tarifikalkulator!
- Schritt 2** Vertragsformular ausfüllen
Einfach ausdrucken oder zuschicken lassen!
- Schritt 3** Abschicken und fertig
Alles Weitere erledigt der neue Anbieter.

Der Wechsel zu einem neuen Energielieferanten ist immer nur zum 1. eines jeden Kalendermonats möglich und dauert in der Regel nicht länger als zwei Monate. Bitte beachten Sie, dass Bindungen und Kündigungsfristen (diese finden Sie in den Allgemeinen Lieferbedingungen) eingehalten werden müssen. Ihr neuer Lieferant wird Sie über den genauen Zeitpunkt, ab dem Sie von ihm mit Strom bzw. Gas versorgt werden können, informieren. Bis der Wechsel durchgeführt ist, werden Sie ohne Unterbrechung vom bisherigen Lieferanten weiterbeliefert.

Gewechselt wird grundsätzlich nur der Lieferant, der Netzbetreiber bleibt stets derselbe. Der Netzbetreiber erhält auch weiterhin die Netztarife sowie Steuern und Abgaben.

WAS KOMMT ALS NÄCHSTES: EINE ODER ZWEI RECHNUNGEN?

Die meisten Lieferanten stellen Energie- und Netzkosten gemeinsam in Rechnung. In diesem Fall bekommen Sie als Kunde nur eine Rechnung, und zwar von Ihrem Energielieferanten. In dieser Gesamtrechnung sind neben den Kosten für die Energie auch die Netzkosten enthalten, die vom Lieferanten anschließend an den Netzbetreiber weitergeleitet werden.

Einige alternative Anbieter stellen Ihnen ausschließlich die eigene Leistung, also die Lieferung von Strom oder Gas, in Rechnung. In diesem Fall erhalten Sie nach dem Wechsel zwei Rechnungen. Erkundigen Sie sich bei ihrem Wunschlieferanten, welche Möglichkeiten er anbietet. Eine Auflistung finden Sie auch im Anhang.

NULL KOMMA NIX: EIN WECHSEL KOSTET NICHTS, KANN ABER VIEL BRINGEN.

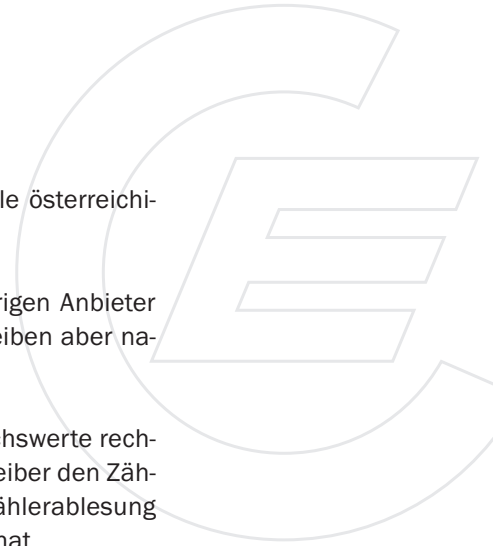
Bei einem Wechsel fallen für Sie keine Kosten an! Auch ein Umbau an Ihrer Anlage (Zähler) auf Grund des Lieferantenwechsels ist nicht notwendig.

WISSEN, WAS ABLÄUFT: DER WECHSELPROZESS IM DETAIL.

Der neue Lieferant informiert den bisherigen über Ihren Wunsch zu wechseln und leitet die Kündigung des alten Liefervertrages ein. In weiterer Folge werden zwischen neuem Lieferanten, bisherigem Lieferanten und Netzbetreiber alle notwendigen Daten ausgetauscht, wobei der Netzbetreiber als neutrale Schnittstelle fungiert. Als eindeutiges Identifizierungsmerkmal Ihrer Anlage dient dabei die Zählpunktbezeichnung. Diese finden Sie auf Ihrer Jahresabrechnung.

Ihr neuer Lieferant wird Sie zum nächstmöglichen Termin beim Netzbetreiber zum Wechsel anmelden. Sofern Sie alle Informationen über Ihren bisherigen Stromvertrag richtig angegeben haben und keine weiteren Hinderungsgründe wie z.B. eine Bindung beim bisherigen Lieferanten vorliegen, wird der Netzbetreiber Ihrem neuen Lieferanten den Termin bestätigen. Somit haben Sie ab diesem Zeitpunkt einen neuen Energielieferanten.

Der Lieferantenwechsel unterliegt dabei einheitlichen Regeln, die von der E-Control in Zusammenarbeit mit der Branche erarbeitet wurden und von allen Lieferanten und Netzbetreibern einzuhalten



sind. Dadurch wird gewährleistet, dass der Wechsel zu einem neuen Anbieter für alle österreichischen Strom- und Gaskunden schnell, sicher und unkompliziert ist.

Wenn Sie zu einem anderen Lieferanten wechseln, bekommen Sie von Ihrem bisherigen Anbieter eine Endabrechnung. Der Netzbetreiber legt Ihnen eine Zwischenabrechnung, Sie bleiben aber natürlich weiter Kunde des Netzbetreibers.

Im Regelfall wird der Netzbetreiber Ihren Verbrauch auf Basis der bisherigen Verbrauchswerte rechnerisch ermitteln. Wir empfehlen aber, den Zähler selbst abzulesen und dem Netzbetreiber den Zählerstand bekanntzugeben. Wichtig: Wenn im Zuge eines Lieferantenwechsels eine Zählerablesung durch den Netzbetreiber erfolgt, ist sie von demjenigen zu bezahlen, der sie verlangt hat.

Gaskunden in Vorarlberg und Tirol können den Gasversorger mangels alternativer Anbieter leider noch nicht wechseln.

LIEFERANTEN KOMMEN UND GEHEN, IHR NETZBETREIBER BLEIBT.

Netzbetreiber sind verantwortlich für die Errichtung, den Ausbau, die Instandhaltung und den Betrieb des Netzes und damit auch für die Sicherheit und Qualität der Versorgung, d.h., dass es möglichst keine Störungen und Versorgungsunterbrechungen gibt. Auch bei einem Wechsel des Energielieferanten bleibt also der Netzbetreiber immer derselbe.

ES GIBT VIELE LIEFERANTEN. SUCHEN SIE SICH DEN BESTEN AUS!

Jeder Kunde kann sich aussuchen, von welchem Anbieter er mit Strom oder Gas beliefert werden möchte. Die Lieferanten müssen für ihre Kunden die elektrische Energie bzw. das Erdgas für deren Versorgung beschaffen. Derzeit gibt es über 140 Stromlieferanten in Österreich und über 30 Gasanbieter. Einige Lieferanten bieten ihr Produkt österreichweit an, andere treten nur lokal als Anbieter auf. Derzeit kann jeder Kunde in Österreich durchschnittlich unter zehn verschiedenen Stromlieferanten und etwa fünf Gasversorgern wählen. Im Anhang finden Sie eine Liste aller österreichweit anbietenden Strom- und Gaslieferanten.

TIPPS

- > Legen Sie einfach eine Kopie der letzten Jahresrechnung ihrem Vertragsformular bei. Dies erleichtert dem neuen Lieferanten die Dateneingabe.
- > Geben Sie Ihrem Netzbetreiber zum Wechselstichtag Ihren Zählerstand bekannt, um mit Ihrem tatsächlichen Verbrauch abgerechnet zu werden.

Manche Lieferanten haben eine Bindefrist, d.h., vor Ablauf dieser Bindung können Sie zu keinem anderen Lieferanten wechseln. Ob ein Lieferant eine solche Bindefrist hat, können Sie Ihrem Vertrag oder dem Tarifikalkulator entnehmen. Im Tarifikalkulator sehen Sie überdies, welche Lieferanten in Ihrem Gebiet zur Auswahl stehen.

INFO



Insgesamt wechselten bisher **350.000 Haushalte** den Stromanbieter und **60.000 Haushalte** den Gasanbieter.

// Service // Wechsel des Energielieferanten // [Energiepreise](#) // Partner im Energiemarkt // Rechnung
// Der Zähler und seine Ablesung // Neuanmeldung // Energieverbrauch & Energieeffizienz // Ökostrom
// Die Schlichtungsstelle der E-Control // Ein Blick über die Grenzen // Ausblick



„Schön, wenn der Gaspreis sinkt.
Noch schöner, wenn ich mir davon was
kaufen kann.“

Im vergangenen Jahr drückte viele Konsumenten der Schuh besonders bei den Gaspreisen. Zwar waren die Preise international am Boden, doch diese Preissenkung wurde zunächst von kaum einem Gasanbieter an Endkunden weitergegeben. Die E-Control trug dazu bei, dass sich die Kunden einiger Gasanbieter letztlich doch noch über Preisreduktionen freuen konnten.

Ihr Plus 2009.

- > Nach Informationen der E-Control und entsprechenden Medienberichten senkten doch einige Unternehmen die Gaspreise.
- > Der monatlich aktualisierte Preismonitor zeigt die Energiepreise.
- > www.e-control.at zeigt alle Preisänderungen bequem auf einen Blick.
- > Stromnetztarife: Kostenreduktion bei den Endverbrauchern von durchschnittlich 3,8% – das entspricht 63 Mio. Euro.
- > Gasnetztarife: trotz umfangreicher Investitionen und geringer Gasmengen durchschnittliche Tarifierhöhung auf ca. 5,1% begrenzt
- > Der Europäische Strompreisindex für Haushalte, HEPI, vergleicht die Preise der EU-15-Länder monatlich aktuell.

Wir sind immer in Bewegung. Um den Preissenkungen Beine zu machen.

Der Gesamtpreis, den Sie als Strom- und Gaskunde bezahlen, setzt sich aus drei Teilen zusammen. Dem **Energiepreis**, dem **Netztarif** sowie Steuern und **Abgaben**.

Der **Energiepreis** ist der Teil, den der Strom- oder Gaslieferant für sein Produkt, die elektrische Energie bzw. das Erdgas, erhält. Im liberalisierten österreichischen Energiemarkt stehen die Lieferanten im Wettbewerb zueinander. Der Preis wird von jedem Anbieter selbst festgesetzt.

Den **Netztarif** erhalten die Netzbetreiber. Die Netztarife werden von der Regulierungsbehörde in Form einer Verordnung festgesetzt.

Der dritte Anteil am Gesamtpreis sind **Steuern und Abgaben**, die von Bund, Ländern oder Gemeinden eingehoben werden. Der Bezug von elektrischer Energie und Erdgas unterliegt auch der Umsatzsteuer.

EIN MUSS FÜR ALLE PREISERHÖHUNGEN: DIE RECHTZEITIGE ANKÜNDIGUNG.

Wenn Ihr Lieferant seinen Energiepreis erhöhen möchte, muss er Ihnen diese Erhöhung schriftlich und rechtzeitig im Voraus mitteilen. In dieser schriftlichen Mitteilung teilt Ihnen Ihr Lieferant auch mit, dass Sie der Preiserhöhung widersprechen können und innerhalb welcher Frist Sie dies tun müssen. Falls Sie der Preiserhöhung widersprechen wollen, beachten Sie bitte unbedingt diese Frist und suchen Sie sich so rasch wie möglich einen neuen Lieferanten.

Ihr Vertrag mit Ihrem bisherigen Lieferanten endet in diesem Fall nach einer dreimonatigen Frist. Bis dahin zahlen Sie weiterhin die alten, günstigeren Preise. Wenn Sie nicht widersprechen, gelten die neuen Preise ab dem angekündigten Tag.

TIPP

Bei Preiserhöhung Ihres Lieferanten einfach dem Netzbetreiber Ihren aktuellen Zählerstand bekanntgeben. So wird immer Ihr tatsächlicher Verbrauch zu dem jeweils gültigen Preis abgerechnet.

EINE SPRACHE, DIE JEDER VERSTEHT: RABATT.

Es gibt zwar durchaus beachtliche Preisunterschiede zwischen den verschiedenen Lieferanten, im Wesentlichen spielt sich die Preispolitik der Unternehmen aber über Rabatte ab. Zu unterscheiden sind hier Rabatte für Neukunden und Rabatte, die an bestimmte Bedingungen geknüpft sind, wie an die Zahlungsart (z.B. für einen Einziehungsauftrag) oder daran, dass man von einem anderen Kunden geworben wurde.

EIN RUNTER UND RAUF: DIE PREISENTWICKLUNGEN IM JAHR 2009.

Nach den massiven Gaspreiserhöhungen Ende 2008 kam es im Jahr 2009 wieder zu Preissenkungen bei Gas, womit zumindest ein Teil der stark gesunkenen Importpreise an die Konsumenten weitergegeben wurde. Dies ist nicht zuletzt auf die gezielte und anhaltende Medienarbeit der E-Control zurückzuführen. Einige Lieferanten haben jedoch trotz gesunkener Importpreise Preiserhöhungen vorgenommen.

Im Strombereich kam es zu Energiepreiserhöhungen im Ausmaß von bis zu 14 Prozent. Das Einsparpotenzial bei einem Anbieterwechsel für Strom und Gas betrug im Jahr 2009 für einen durchschnittlichen Haushalt mit einem Stromverbrauch von 3500 kWh und einem Gasverbrauch von 15000 kWh bis zu 210 Euro.

Im Strombereich kam es zu Energiepreiserhöhungen im Ausmaß von bis zu 14 Prozent. Das Einsparpotenzial bei einem Anbieterwechsel für Strom und Gas betrug im Jahr 2009 für einen durchschnittlichen Haushalt mit einem Stromverbrauch von 3500 kWh und einem Gasverbrauch von 15000 kWh bis zu 210 Euro.

ENTWICKLUNG DER NETZTARIFE.

Die neuen Stromnetztarife, die seit 1.1.2010 gelten, brachten eine Kostenreduktion bei den Endverbrauchern von 6,8 Mio. Euro, das bedeutet eine Reduktion der Tarife um ca. 3,8%. Seit der Einführung der Liberalisierung konnte bei den Endverbrauchern insgesamt eine Kostenreduktion von annähernd 600 Mio. Euro realisiert werden.

Bei den neuen Gasnetztarifen, die ebenfalls seit Beginn des Jahres 2010 verrechnet werden, konnte trotz schwieriger Rahmenbedingungen (z.B. sinkender Gasgesamtverbrauch in Österreich durch die Wirtschaftskrise) die durchschnittliche Tariferhöhung auf ca. 5,1% begrenzt werden.

IN DER MITTE EUROPAS: DIE ÖSTERREICHISCHEN PREISE IM EU-VERGLEICH.

Die österreichischen Strom- und Gaspreise lagen im Jahr 2009 im Vergleich mit den anderen EU-27-Ländern im oberen Mittelfeld.

MEHR MÖGLICHKEITEN: FLOATER UND FIXPREISVERTRÄGE.

Einige Lieferanten bieten inzwischen sogenannte „Float-Tarife“ an. Diese Produkte basieren in der Regel auf einem Index, der sich an den Großhandelspreisen orientiert. Schwankungen bei den Großhandelspreisen werden somit direkt an die Konsumenten weitergegeben.

Fixpreisverträge bieten dem Konsumenten einen stabilen Preis über eine bestimmte Zeitperiode, jedoch werden keine Änderungen bei den Großhandelspreisen weitergegeben.

DIE UMWELT HAT IHREN PREIS: MEHRAUFWENDUNGEN FÜR ÖKOSTROM.

Auf manchen Stromrechnungen werden so genannte „Mehraufwendungen für Ökostrom“ gesondert ausgewiesen. Jedem Stromhändler wird von der Ökostromabwicklungsstelle eine bestimmte Menge Ökostrom zugewiesen, die er um einen per Verordnung festgelegten Verrechnungspreis abnehmen muss.

Die Verrechnungspreise liegen über dem Preis für Strom aus nicht erneuerbaren Energieträgern.

Die Differenz zwischen dem Marktpreis für herkömmlichen Strom und dem Verrechnungspreis für Strom aus erneuerbaren Energieträgern bedeutet für den Stromhändler einen Mehraufwand, den er seinen Kunden weiterverrechnen kann. Die Mehraufwendungen sind unternehmensindividuell zu berechnen und ein Bestandteil des Energiepreises. Dies stellt eine Form der Förderung von Ökostrom dar.

TIPPS

- > Ihr persönlicher Preisvergleich mit dem Tarifkalkulator auf www.e-control.at/tk
- > Der Watchdog des Tarifkalkulators informiert Sie per E-Mail über Preisänderungen.
- > Vergleichen Sie Energiepreise immer in der Einheit Cent pro verbrauchte Kilowattstunde (Cent/kWh) – vergessen Sie den allfälligen Grundpreis nicht.
- > Behalten Sie die Energiepreise im Blick – am besten mit der Homepage der E-Control.



// Service // Wechsel des Energielieferanten // Energiepreise // **Partner im Energiemarkt** // Rechnung
// Der Zähler und seine Ablesung // Neuanmeldung // Energieverbrauch & Energieeffizienz // Ökostrom
// Die Schlichtungsstelle der E-Control // Ein Blick über die Grenzen // Ausblick

A man with dark, curly hair and a slight smile is shown from the chest up. He is wearing a white dress shirt and is holding a large stack of neckties in front of him. The ties are of various colors and patterns, including solid red, white, grey, yellow, blue, and brown with diagonal stripes. He is looking towards the right side of the frame. The background is a bright, indoor setting with a window visible on the left.

„Auswahl ist etwas Wunderbares.
Das gilt natürlich auch bei der Entscheidung
für den richtigen Vertragspartner.“

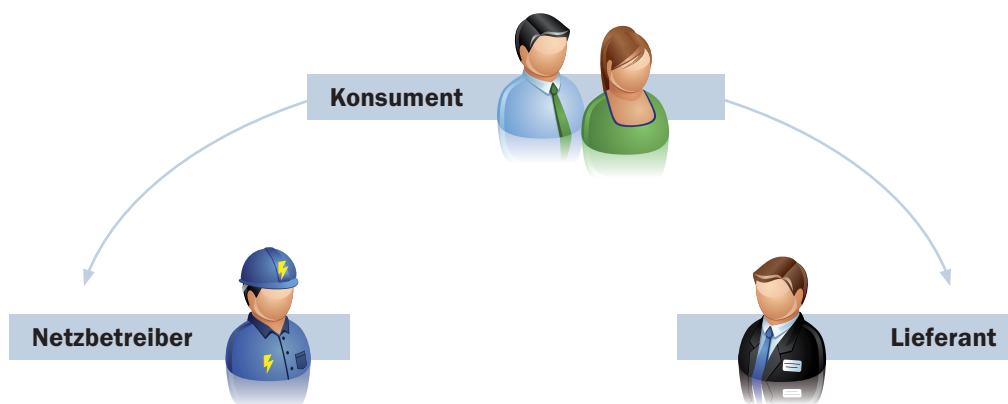
Der österreichische Strommarkt ist noch nicht allzu lange liberalisiert. Mit ein Grund dafür, warum sich die Verbraucher noch immer allerlei umbinden lassen – weil sie sich an die ungeahnten Auswahlmöglichkeiten erst gewöhnen müssen. Die E-Control hilft Ihnen dabei, die Vertragspartner zu finden, die wirklich gut zu Ihnen passen.

Ihr Plus 2009.

- > Überprüfung von 7 Allgemeinen Lieferbedingungen von Strom- und Gaslieferanten
- > Genehmigung von 26 Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Netzbetreibern
- > neue Musterfassung der Allgemeinen Verteilernetzbedingungen Gas
- > E-Control Wettbewerbsinitiative Gas: noch keine Einigung auf Verhaltenskodex mit der Branche, aber Gasmusterrechnung empfohlen

Netzbetreiber und Lieferant: Für Sie müssen beide ihr Bestes geben.

Als Energiekonsument haben Sie zwei unterschiedliche Vertragspartner, den Netzbetreiber und den Stromlieferanten:



VERSORGUNGSSICHERHEIT KOMMT GUT: DIE NETZBETREIBER.

Ihr Netzbetreiber ist für die Wartung und Instandhaltung des Netzes, also der elektrischen Leitungen bzw. der Gasleitungen, genauso zuständig wie für alle Leistungen rund um ihren Zähler, wie etwa den Einbau, die Instandhaltung oder die Ablesung. Die Stromnetze und Gasnetze sind Monopole. Das heißt, für jeden Endkunden ist immer nur ein Netzbetreiber zuständig.

Wer Ihr Netzbetreiber ist, hängt ausschließlich von Ihrer Wohnadresse ab. Mit dem Netzbetreiber schließen Sie einen „Netzzugangsvertrag“ ab.



SIE SIND FREI WÄHLBAR: DIE ENERGIELIEFERANTEN.

Den Energielieferanten können Sie sich frei aussuchen. Der Stromlieferant kauft für seine Kunden den Strom aus inländischer Produktion, importiert ihn oder ist selbst der Erzeuger. Die Gasanbieter importieren zum Großteil das Erdgas aus dem Ausland, etwa ein Fünftel stammt aus inländischer Förderung. Die Energiepreise werden von den Unternehmen selbst festgelegt.

Die Preise für Strom und Gas – sowie die Herkunft der elektrischen Energie – sind von Lieferant zu Lieferant unterschiedlich, d.h., hier herrscht Wettbewerb und Sie können Ihren Lieferanten frei wählen. Ein Vergleich lohnt sich! Mit dem Lieferanten schließen Sie den Energieliefervertrag ab, damit ist die Belieferung sichergestellt.



PROFITIEREN, WO IMMER SIE ENERGIE BRAUCHEN: DIE REGULIERUNGSBEHÖRDE E-CONTROL.

Die E-Control ist die Regulierungsbehörde für Strom und Gas. Eine der Hauptaufgaben der E-Control ist die Regulierung der Netzbetreiber, die eine Monopolstellung innehaben. Das bedeutet, dass die Entgelte, die die Netzbetreiber den Konsumenten in Rechnung stellen (Netztarife), von der E-Control Kommission festgelegt werden. Die Energie-Control Kommission genehmigt auch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Netzbetreiber.



Walter Boltz
Geschäftsführer Energie-Control GmbH

Die E-Control übt weiters eine wichtige Aufsichtsfunktion in Bezug auf die Energielieferanten aus, werden z.B. Missstände vermutet, kann sie Verfahren einleiten und so die Einhaltung von rechtlichen Bestimmungen sicherstellen.

TIPP

Wann kontaktiere ich meinen Netzbetreiber?

Bei Störungen im Netz wie Stromausfall aufgrund von Leitungsstörungen oder Gasleitungsschäden ist stets der Netzbetreiber zu informieren – egal von welchem Lieferanten Sie Ihre Energie beziehen. Wenn Sie Fragen oder Probleme mit Ihrem Zähler haben, kontaktieren Sie ebenfalls Ihren Netzbetreiber.

// Service // Wechsel des Energielieferanten // Energiepreise // Partner im Energiemarkt // [Rechnung](#)
// Der Zähler und seine Ablesung // Neuanmeldung // Energieverbrauch & Energieeffizienz // Ökostrom
// Die Schlichtungsstelle der E-Control // Ein Blick über die Grenzen // Ausblick



„Für das Lösen meiner
Stromrechnung hab ich früher
länger gebraucht.“



Das Entschlüsseln der eigenen Stromrechnung stellte viele heimische Verbraucher bis vor kurzem vor eine knifflige bis unlösbare Aufgabe. Mit der neuen Musterrechnung der E-Control ergeben die vielen Einzelteile ein klares, verständliches Gesamtbild.

Ihr Plus 2009.

- > die Rechnung endlich verstehen: mit der neuen Musterrechnung der E-Control
- > über 1.000 Rechnungskontrollen für Kunden durchgeführt
- > Verfahren gegen 26 Unternehmen: Missstände bei der Rechnungslegung wurden abgestellt
- > Reaktion auf E-Control Kritik: Musterrechnungen der Strom- und Gasbranche kommen – wir werden die Umsetzung kontrollieren

Konsumenten haben Rechte: Auch auf verständliche Rechnungen.

In der Regel besteht eine Energierechnung aus einem Übersichtsblatt und mehreren Detailblättern. Dem Übersichtsblatt können Sie die Gesamtkosten für den Abrechnungszeitraum entnehmen sowie den Energieverbrauch in kWh. Die Teilbeträge, die Sie unterjährig bereits an Ihr Energieunternehmen geleistet haben, werden natürlich berücksichtigt. Das bedeutet, dass Sie mit der Jahresabrechnung nur noch den ausstehenden Restbetrag zahlen müssen oder sogar über ein Guthaben verfügen.

NICHTS IST UNMÖGLICH. AUCH PREISÄNDERUNGEN NICHT.

Während des Abrechnungszeitraumes können sich die Energiepreise oder die Netztarife verändert haben. In den Detailblättern ist daher genau angegeben, in welchem Zeitraum ein Preis gegolten hat.

Die neue Musterrechnung der E-Control erklärt einfach und verständlich alle Komponenten einer Strom- bzw. Gasrechnung. Sie finden diese auf www.e-control.at.



INFO:

Der Preis für die Energie setzt sich oft aus zwei Bestandteilen zusammen.

Energie-Grundpreis: Das ist ein vom Verbrauch unabhängiger, fixer Betrag, der in Euro pro Monat oder pro Jahr zu bezahlen ist. **Energie-Verbrauchspreis:** Dieser ist verbrauchsabhängig und wird für jede verbrauchte Kilowattstunde in Cent pro Kilowattstunde (Cent/kWh) verrechnet. Die Netztarife werden jährlich durch eine Verordnung der E-Control Kommission festgelegt.

TIPP

Zweifel an der Richtigkeit Ihrer Rechnung?

Dann haben Sie die Möglichkeit, die Rechnung von der E-Control überprüfen zu lassen. (Energie-Hotline: 0810 10 25 54, zum Tarif von 0,044 Euro/Min.) Insgesamt wurden 2009 weit über 1.000 Rechnungskontrollen durchgeführt.

Da aufgrund vieler Konsumentenbeschwerden Missstände bei der Rechnungslegung deutlich wurden, hat die E-Control im Jahr 2009 in Verfahren gegen 26 Energieunternehmen die Rechnungen auf die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen hin geprüft.

Mit Erfolg:

Durch das Einschreiten der Regulierungsbehörde haben sämtliche Unternehmen die Missstände beseitigt.

WAS TUN BEI ERHÖHTEM VERBRAUCH?

Auf der Rechnung finden Sie die Information, wie viel kWh Strom oder Gas Sie im Abrechnungszeitraum verbraucht haben. Sollten Sie einen deutlich höheren Verbrauch als im vorangegangenen Jahr haben, hilft Ihnen diese Checkliste, die möglichen Gründe dafür herauszufinden:

- > **unterschiedlich lange Abrechnungszeiträume**
- > **geänderte Lebensgewohnheiten**
 - > Pension, Karenz, Heimarbeit
 - > Anzahl der Personen im Haushalt hat sich vergrößert (z.B. Familienzuwachs) oder verkleinert
 - > geänderte Heizgewohnheiten (langer, kalter Winter ...)
 - > zusätzliche Räume
- > **zusätzliche Geräte**
 - > Tiefkühlschrank, Kühlschrank, Elektroherd, Mikrowelle, Heizstrahler, Geschirrspüler, Waschmaschine, Trockner, Solarium, Aquarium, Klimaanlage ...
- > **defekte Geräte**
 - > Tiefkühler mit defektem Thermostat
 - > verkalkte Warmwasseraufbereitung
 - > defekte Umwälzpumpe





Sonderfall: Nachverrechnung des Netzbereitstellungsentgeltes

Zu einer Nachverrechnung des Netzbereitstellungsentgeltes kann es bei manchen Netzbetreibern kommen, wenn der Jahresverbrauch eine bestimmte Grenze (meist 9.000 kWh) überschreitet. Bei den betreffenden Netzbetreibern ist dies in den Allgemeinen Bedingungen geregelt und somit korrekt. Für viele Konsumenten ist dies eine unerfreuliche Überraschung, da ihnen nicht bewusst war, dass es solche Verbrauchsgrenzen gibt.

Das Netzbereitstellungsentgelt dient generell als Finanzierungsbeitrag für das vorgelagerte Netz.

DAS JAHR HAT 365 TAGE. UND MEHRERE TEILBETRÄGE.

Grundsätzlich werden die Teilbeträge aufgrund des Vorjahresverbrauchs errechnet. Wenn Ihnen der Teilbetrag zu hoch oder zu niedrig erscheint, können Sie sich an Ihr Energieunternehmen wenden und um eine Anpassung ersuchen. Bitte beachten Sie dabei, dass ein zu niedrig angesetzter Teilbetrag zu einer Nachzahlung bei der nächsten Jahresabrechnung führt.

GUT ZU WISSEN: DIE STROMKENNZEICHNUNG.

Ihr Stromlieferant ist verpflichtet, auf der Jahresrechnung anzugeben, aus welchen Energieträgern die elektrische Energie hergestellt wurde (z.B. Wasserkraft, Kohle, Windenergie). Detaillierte Informationen finden Sie ab Seite 40.

KOMMT TEUER: ZAHLUNGSVERZUG.

Nach mindestens einer Mahnung und der Androhung der Abschaltung kann die Energielieferung ausgesetzt werden. Neben den Mahnspesen fallen durch die Abschaltung und Wiederanschaltung weitere Kosten an.

Wenden Sie sich daher möglichst rasch an Ihr Energieunternehmen, wenn Sie Zahlungsschwierigkeiten haben.

TIPP

Verbrauch und Verbrauchsvergleich auf der Rechnung

Auf Ihrer Jahresabrechnung finden Sie Ihren aktuellen Verbrauch. Ein Vergleich mit dem Verbrauch der letzten Jahresabrechnung ist immer empfehlenswert: Haben Sie mehr verbraucht als im Vorjahr oder konnten Sie Energie sparen? Der effiziente Einsatz von Energie ist nicht nur gut für die Umwelt, sondern auch für die Geldbörse.



Stromrechnung

Max Mustermann
 Mustergasse 4
 1111 Musterstadt

Sie erreichen uns

kostenloses Info-Telefon: 0800 000 000
 E-Mail: kundendienst@rechnung.at

Ihre Rechnungsdaten

Kundennummer: 0123456789
 Rechnungsnummer: 987654
 Rechnungsdatum: 15.01.2009
 Abrechnungszeitraum: 7.01.2008–7.01.2009

Jahresabrechnung – Stromverbrauch und Netzdienstleistung

Verbrauchsstelle: Mustermann GmbH, Musterstraße 10, 1230 Wien
 Zählpunkt: AT.000000.00000.00000001000008765432 Verbrauch: 3.600 kWh Netzbereitstellungseistung: 4kW Netzebene 7

Abrechnung für 3.600 kWh	Betrag in €
Energiepreis [Produktname]	266,16
Netzdienstleistung	186,63
Steuern und Abgaben	90,42
Gesamtbetrag exkl. USt.	543,21
20 % USt. von € 543,21	108,64
Gesamtbetrag inkl. USt.	651,85

Detaillierte Angaben zu Energie, Netzdienstleistung und Steuern und Abgaben finden Sie auf den Detailblättern.

Zahlungen

8 Teilbeträge zu je € 95,00 – bereits bezahlt	- 570,00
offener Betrag	81,85
1. Teilbetrag (siehe unten)	110,40
Zu zahlender Betrag	192,25

Der Betrag wird am 28.01.2009 von Ihrem Konto Nr. 123456789 bei der Bank Muster abgebucht.

Neuer Teilbetrag

	Betrag in €
Energiepreis	45
Netzdienstleistung	0
Steuern und Abgaben	0
Zwischensumme	1
20 % USt. von € 92,00	1
Neuer Teilbetrag	11

Der neue Teilbetrag wird bis zur nächsten Jahresabrechnung noch weitere 5-mal eingehoben und jeweils bis zum 8. jedes zweiten Monats von Ihrem Konto Nr. 123456789 bei der Bank Muster abgebucht.

Energieverbrauchs-Check – Wir haben Ihren Energieverbrauch auf ein Jahr (365 Tage) gerechnet.

2007/08	3246 kWh Verbrauch	▶	gestiegen
2008/09	3590 kWh Verbrauch		gleichbleibend
Differenz	+ 344 kWh Verbrauch		gesunken

Dürfen wir mit Ihnen gemeinsam den Stromverbrauch analysieren? Kontaktieren Sie uns unter 01.000 00 00



Sie erreichen uns
kostenlos Info-Telefon: 0800 000 000
E-Mail: kundendienst@rechnung.at

Ihre Rechnungsdaten
Kundennummer: 0123456789
Rechnungsnummer: 987654
Rechnungsdatum: 15.01.2009
Abrechnungszeitraum: 7.01.2008-7.01.2009

Max Mustermann
Müllingasse 4
1111 Musterstadt

Detailblatt zur Jahresabrechnung – Stromverbrauch und Netzdienstleistung

Verbrauchsstelle: Mustermann GmbH, Musterstraße 10, 1230 Wien
Zählpunkt: AT-030000-30000-0000001000007010432 Verbrauch: 3.600 kWh Nettobereinstellung: 400 kWh Netzebene 7

Zählerdaten – Zählernummer 3439	
Zählerstand alt (Zählerstand rechtlich ermittelt):	5.500
Zählerstand neu (Zählerablesung durch Netzbetreiber):	9.100
Verbrauch in 366 Tagen:	3.600 kWh

Energiepreis [Produktname]	Zeitraum	Verrechnungsbasis	Verrechnungspreis	Beitrag in €
Energie-Grundpreis	07.01.08-07.01.09	366 Tage	1,00 €/Monat	12,00
Energie-Verbrauchspreis	07.01.08-14.11.08	3.400 kWh	6,9676 Cent/kWh	237,38
	15.11.08-07.01.09	200 kWh	8,2876 Cent/kWh	16,58
Energiepreis [Produktname]		3.600 kWh		266,16

Netzdienstleistung – Muster Energie Stromnetz GmbH, nicht gemessene Leistung				
Netznutzung-Grundpreis	07.01.08-07.01.09	366 Tage	6,60 €/Jahr	6,60
Netznutzung-Arbeitspreis	07.01.08-31.12.08	3.570 kWh	3,61 Cent/kWh	128,88
	01.01.09-07.01.09	30 kWh	3,65 Cent/kWh	1,10
Netzverlustentgelt	07.01.08-31.12.08	3.570 kWh	0,59 Cent/kWh	21,06
	01.01.09-07.01.09	30 kWh	0,63 Cent/kWh	0,19
Entgelt für Messleistungen	07.01.08-07.01.09	366 Tage	2,40 €/Monat	28,80
Netzdienstleistung		3.600 kWh		186,63

Steuern und Abgaben				
Energieabgabe	07.01.08-07.01.09	3.600 kWh	1,500 Cent/kWh	54,00
Zählpunktpauschale	07.01.08-07.01.09	366 Tage	15,00 €/Jahr	15,00
Gebrauchsabgabe	07.01.08-07.01.09	3.600 kWh	0,0660 Cent/kWh	21,42
Steuern und Abgaben		3.600 kWh		90,42

Gesamtbeitrag inkl. USt	543,21
20 % USt, von € 543,21	108,64
Gesamtbeitrag inkl. USt	651,85

Die Rechnungsgültigkeit für den Netzbetrieb erfolgt im Namen des in den Detailsblättern angeführten Netzbetreibers.
Strom-Muster-Vertrieb GmbH & Co KG, 1111 Musterstadt, Musterplatz 10, Postfach 30
Tel.: 0362 1 00000-10 Fax: 0362 1 00000-20 E-Mail: rechnung@strommuster.at info@www.strommuster.at
Konto: Bank 900 00 900, BIC: 900000, IBAN: 900000, Geschäftskonto: Musterstadt, BIC: 900000, UID: ATU 900000

Sie erreichen uns
kostenlos Info-Telefon: 0800 000 000
E-Mail: kundendienst@rechnung.at

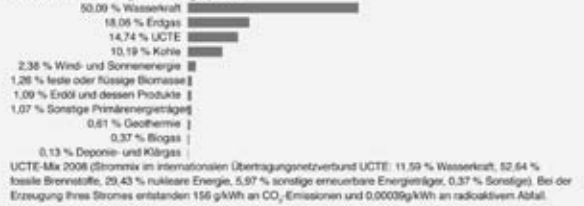
Ihre Rechnungsdaten
Kundennummer: 0123456789
Rechnungsnummer: 987654
Rechnungsdatum: 15.01.2009
Abrechnungszeitraum: 7.01.2008-7.01.2009

Max Mustermann
Müllingasse 4
1111 Musterstadt

Stromkennzeichnung gem. § 45 Abs. 2 in Verbindung mit § 45a EIWOG

für den Zeitraum 1.1.2008 bis 31.12.2008

Ihr Strom stammt aus folgenden Energiequellen:



Erläuterung zur Jahresabrechnung

Zählpunkt: Einspeise- und/oder Entnahmepunkt, an dem ein Energiefluss zähltechnisch erfasst und registriert wird. Mit der zugehörigen Nummer erfolgt eine eindeutige Identifizierung des Anlagenstandortes (des Kunden).

Zählpunktpauschale: Gesetzlich vorgeschriebener Beitrag zur Finanzierung von Ökostrom-Anlagen (Windkraft, Biomasse, Photovoltaikanlagen, etc.) fossilen Kraft-Wärme-Kopplungsanlagen sowie mittlere Wasserkraft (10 bis 20 MW). Diese Pauschale ist im Ökostromgesetz festgesetzt.

Netznutzungsentgelt (Netzdienstleistung): Das Netznutzungsentgelt deckt die Kosten des Netzbetreibers für die Errichtung, den Ausbau, die Instandhaltung und den Betrieb des Netzsystems. Es wird von der Energie-Control Kommission festgelegt (Systemnutzungsstarke-Verordnung). Es setzt sich zusammen aus Netznutzung-Grund- und Netznutzungs-Arbeitspreis.

Netzverlustentgelt: Durch die Übertragung und Verteilung elektrischer Energie von den Erzeugungsanlagen bis hin zu den Verbrauchern treten aufgrund physikalischer Gegebenheiten Netzverluste auf. Mit dem Netzverlustentgelt werden dem Netzbetreiber die Kosten für die im Netz auftretenden Netzverluste von elektrischer Energie ersetzt. Das Netzverlustentgelt wird in der Systemnutzungsstarke-Verordnung der Energie-Control Kommission geregelt.

Entgelt für Messleistungen: Das Entgelt für Messleistungen deckt die Kosten ab, die dem Netzbetreiber bei der Errichtung und dem Betrieb von Mess- und Zähleinrichtungen sowie bei der Eichung und Datenauslesung entstehen. Es wird von der Energie-Control Kommission in Form von Höchstpreisen festgelegt.

Gebrauchsabgabe: Von einigen Gemeinden vorgeschriebene Abgabe für die Benutzung von öffentlichem Grund und Boden z.B. für Stromnetze.

Weitere Begriffserläuterungen finden Sie im Internet unter www.xyz-energie.at.
Bei Fragen zu Ihrer Rechnung rufen Sie uns bitte an unter der Nummer: 01.000 00 00.

Die Rechnungsgültigkeit für den Netzbetrieb erfolgt im Namen des in den Detailsblättern angeführten Netzbetreibers.
Strom-Muster-Vertrieb GmbH & Co KG, 1111 Musterstadt, Musterplatz 10, Postfach 30
Tel.: 0362 1 00000-10 Fax: 0362 1 00000-20 E-Mail: rechnung@strommuster.at info@www.strommuster.at
Konto: Bank 900 00 900, BIC: 900000, IBAN: 900000, Geschäftskonto: Musterstadt, BIC: 900000, UID: ATU 900000



Gasrechnung

Max Mustermann
 Mustergasse 4
 1111 Musterstadt

Sie erreichen uns

kostenloses Info-Telefon: 0800 000 000
 E-Mail: kundendienst@rechnung.at

Ihre Rechnungsdaten

Kundennummer: 0123456789
 Rechnungsnummer: 987654
 Rechnungsdatum: 15.01.2009
 Abrechnungszeitraum: 7.01.2008–7.01.2009

Jahresabrechnung Gas – für Energie und Netzdienstleistung

Verbrauchsstelle: Mustermann GmbH, Musterstraße 10, 1230 Wien
 Zählpunkt: AT.000000.00000.00000001000008765432 Verbrauch: 15.000 kWh Netzbereich: Wien Netzebene 3 Heizen Mehrfamilienhaus

Abrechnung für 15.000 kWh	Betrag in €
Energiepreis [Produktname]	423,66
Netzdienstleistung	219,11
Steuern und Abgaben	130,79
Gesamtbetrag exkl. USt.	773,56
20 % USt. von € 773,56	154,71

Gesamtbetrag inkl. USt. 928,27

Detaillierte Angaben zu Energie, Netzdienstleistung und Steuern und Abgaben finden Sie auf den Detailblättern.

Zahlungen

6 Teilbeträge zu je € 132,00 – bereits bezahlt	- 792,00
Restbetrag	136,27
zuzüglich 1. Teilbetrag (siehe unten)	156,00

Zu zahlender Betrag 292,27

Der Betrag wird am 28.01.2009 von Ihrem Konto Nr. 123456789 bei der Bank Muster abgebucht.

Neuer Teilbetrag	Betrag in €
Energiepreis	71,93
Netzdienstleistung	36,88
Steuern und Abgaben	23,39
Zwischensumme	132,20
20 % USt. von € 130,00	26,00
Neuer Teilbetrag	158,20

Der neue Teilbetrag wird bis zur nächsten Jahresabrechnung noch weitere 5-mal eingehoben und jeweils zum 8. jedes zweiten Monats von Ihrem Konto Nr. 123456789 bei der Bank Muster abgebucht.

Energieverbrauchs-Check – Wir haben Ihren Energieverbrauch auf ein Jahr (365 Tage) gerechnet.

2007/08	13.250 kWh Verbrauch	gestiegen
2008/09	14.959 kWh Verbrauch	gleichbleibend
Differenz	+ 1.709 kWh Verbrauch	gesunken

Dürfen wir mit Ihnen gemeinsam den Gasverbrauch analysieren? Kontaktieren Sie uns unter 01/000 00 00

Die Rechnungslegung für den Netzanbieter erfolgt im Namen des in den Detailblättern angeführten Netzbetreibers.

Gas Muster Vortrieb GmbH & Co KG 1111 Musterstadt, Musterplatz 10 Postfach 00
 Tel.: 0043 1 00000-10 Fax: 0043 1 00000-20 E-Mail: rechnung@gasmuster.at http://www.gasmuster.at
 Konto: Bank 000 00 0000 BIC: 100000 FN: 000000 Gerichtsstand: Musterstadt DVN: 000000 UID: ATU 000000



Sie erreichen uns

kostenlos Info-Telefon: 0800 000 000
E-Mail: kundendienst@rechnung.at

Ihre Rechnungsdaten

Kundennummer: 0123456789
Rechnungsnummer: 987654
Rechnungsdatum: 15.01.2009
Abrechnungszeitraum: 7.01.2008-7.01.2009

Max Mustermann
Madinggasse 4
1111 Musterstadt

Sie erreichen uns

kostenlos Info-Telefon: 0800 000 000
E-Mail: kundendienst@rechnung.at

Ihre Rechnungsdaten

Kundennummer: 0123456789
Rechnungsnummer: 987654
Rechnungsdatum: 15.01.2009
Abrechnungszeitraum: 7.01.2008-7.01.2009

Max Mustermann
Madinggasse 4
1111 Musterstadt

Detailblatt zur Jahresabrechnung – Gas für Energie und Netzdienstleistung

Verbrauchsstelle: Mustermann GmbH, Musterstraße 10, 1200 Wien
Zählpunkt: AT-00000-0000-000000100000101010 Verbrauch: 15.000 kWh, Netzdienst: Wien, Netzzone 2, Heizwertkategorie

Table with 2 columns: Parameter and Value. Includes Zählerdaten: Zählernummer 3439, Zählertyp C4, Umrechnungsfaktor 10,46, Zählerstand alt 8.488, Zählerstand neu 9.902, Verbrauch in 366 Tagen 1.434 Bm³ = 15.000 kWh.

Main pricing table with columns: Energiepreis [Produktname], Zeitraum, Verrechnungsbasis, Verrechnungssatz, Betrag in €. Includes rows for Grundgebühren, Arbeitspreise, Netzdienstleistung, and Steuern und Abgaben.

Errechnung des Energieverbrauchs in kWh auf Basis der Zählerdaten. Formula: Verbrauch laut Gaszähler [Bm³] x Umrechnungsfaktor [kWh/m³] = Energie in kWh. Example: 1.434 x 10,46 = 15.000.

Erläuterung zur Jahresabrechnung

Zählpunktbezeichnung: Nummer zur eindeutigen Identifizierung Ihres Anlagenstandortes.
Netznutzungsentgelt (Netzdienstleistung): Das Netznutzungsentgelt deckt die Kosten des Netzbetreibers für die Errichtung, den Ausbau, die Instandhaltung und den Betrieb des Netzsystems.
Netznutzung-Arbeitspreis: Der Arbeitspreis für Netznutzung ist in sogenannte Zonen eingeteilt.
Entgelt für Messleistungen: Das Entgelt für Messleistungen deckt die Kosten ab, die dem Netzbetreiber bei der Errichtung und dem Betrieb von Mess- und Zählern entstehen.
Entgelt für Ablesung: Das Entgelt für Ablesung ist das von Netzbetreiber verrechenbare Entgelt für die Ablesung des Zählerstandes.
Gebrauchsabgabe: Von einigen Gemeinden vorgeschriebene Abgabe für die Benutzung von öffentlichem Grund und Boden wie durch Versorgungsleitungen für Erdgas.

Die Rechnungsgültigkeit für den Netzbedarf erfolgt im Namen des in den Detailblättern angeführten Netzbetreibers. Gas-Muster-Vertrieb-GmbH & Co KG, 11111 Musterstadt, Musterplatz 10, Postfach 80...

Die Rechnungsgültigkeit für den Netzbedarf erfolgt im Namen des in den Detailblättern angeführten Netzbetreibers. Gas-Muster-Vertrieb-GmbH & Co KG, 11111 Musterstadt, Musterplatz 10, Postfach 80...

// Service // Wechsel des Energielieferanten // Energiepreise // Partner im Energiemarkt // Rechnung
// [Der Zähler und seine Ablesung](#) // Neuanmeldung // Energieverbrauch & Energieeffizienz // Ökostrom
// Die Schlichtungsstelle der E-Control // Ein Blick über die Grenzen // Ausblick

„Wie heiß ein Sommer war, lässt sich
an den Getränken ablesen.
Wie kalt ein Winter war, am Gaszähler.“



In vielen österreichischen Haushalten hängt eine besonders spannende Lektüre meist unbeachtet im Eck oder zwischen Getränkekisten im Keller: Der Gaszähler.

Ihr Plus 2009.

- > klare Kostenregelung für Vorauszahlungszähler (Prepaymentzähler)
- > Diskussionen mit der Branche zur Einführung von Smart Metering – die Verhandlungen laufen

Worte sagen mehr als Zahlen: Was Sie über Ihren Zähler wissen müssen.

Ihr Zähler dient der Feststellung Ihrer verbrauchten Strom- bzw. Gasmenge. Zuständig für die Installation, Wartung und Ablesung des Zählers ist Ihr Netzbetreiber, der dafür die Zählermiete – das sogenannte Messentgelt – erhält.

Die Höhe des Messentgelts ist als Höchstpreis in einer Verordnung der E-Control Kommission geregelt und beträgt beispielsweise bei Strom für einen normalen Drehstromzähler maximal Euro 2,40/Monat und bei Gas für den Standardzähler G 4 maximal Euro 1,02/Monat. Bei Gas kann zusätzlich zum Messentgelt noch ein Ableseentgelt von maximal Euro 4/jährlich verrechnet werden, wenn die Ablesung durch den Netzbetreiber erfolgt ist.



Sollten Sie Zweifel an der Funktionstüchtigkeit Ihres Zählers haben, dann können Sie diesen vom Netzbetreiber selbst oder vom Bundesamt für Eich- und Vermessungswesen überprüfen lassen.

Aber Achtung: Wenn sich bei der Überprüfung herausstellt, dass der Zähler innerhalb der zulässigen Fehlergrenze liegt, sind die Kosten für die Überprüfung von Ihnen zu tragen. Wenn die Fehlergrenzen überschritten werden, gilt der Zähler als „defekt“ und der Netzbetreiber trägt die Kosten der Überprüfung.

WIE UND IN WELCHEM INTERVALL MUSS MEIN ZÄHLERSTAND ERMITTELT WERDEN?

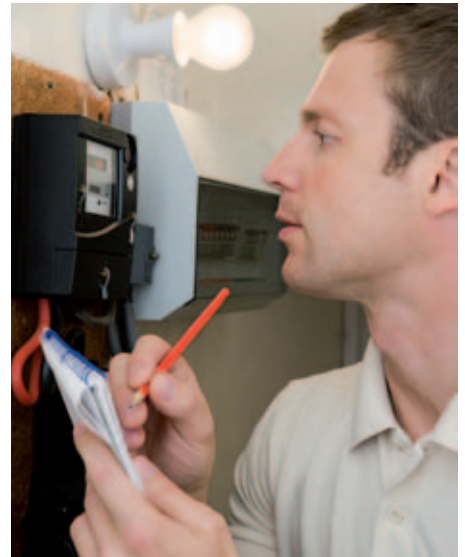
Als Haushaltskunde übermittelt Ihnen Ihr Energieversorger üblicherweise einmal jährlich die Jahresabrechnung. Der Zählerstand hierfür wird durch

- > Ablesung durch den Netzbetreiber,
- > Selbstablesung des Kunden oder
- > rechnerische Ermittlung

festgestellt. Der Netzbetreiber ist dazu verpflichtet, mindestens alle 3 Jahre den Zähler selbst abzulesen. Da-

zwischen kann die Ermittlung durch Selbstablesung oder rechnerische Ermittlung erfolgen. Für die rechnerische Ermittlung der Verbrauchswerte wird der Vorjahresverbrauch herangezogen. Liegen noch keine Vorjahreswerte vor – weil etwa der Kunde die Wohnung erst neu bezogen hat – so werden Standardwerte eines vergleichbaren Haushalts herangezogen.

Wie der Zählerstand ermittelt wurde, können Sie Ihrer Jahresabrechnung entnehmen.



TIPP

Für die Jahresabrechnung, den Lieferantenwechsel und im Fall einer Preiserhöhung lesen Sie Ihren Zählerstand ab und geben Sie diesen Ihrem Netzbetreiber bekannt.

WAS IST EIN DOPPELTARIFZÄHLER? UND WIE KANN ICH IHN ZUM KOSTENSPAREN NÜTZEN?

Mit einem Doppeltarifzähler wird die verbrauchte elektrische Energie mit einem Zähler zu zwei unterschiedlichen Tarifzeiten (Hoch- und Niedertarifzeit bzw. Tag- und Nachtstrom) gemessen. Die Umschaltung zwischen den Tarifzeiten erfolgt durch ein Tarifschaltgerät. Manche Stromlieferanten bieten ihren Kunden eigene Preismodelle für Doppeltarifzähler an.

Bitte beachten Sie, dass Doppeltarifzähler nicht in allen Netzbereichen installiert werden. Erkundigen Sie sich über die Möglichkeiten bei Ihrem Netzbetreiber. Das Messentgelt für einen Doppeltarifzähler ist mit Euro 4/Monat höher als jenes für einen normalen Einfach-Drehstromzähler mit Euro 2,40 monatlich.

WAS BEDEUTET DIE UMRECHNUNG VON M³ AUF KWH AUF MEINER GASRECHNUNG?

Ihr Gaszähler misst die Verbrauchsmenge in m³, abgerechnet wird aber wie im Strombereich in kWh. Aus diesem Grund wird für die Gasabrechnung eine Formel für die Umrechnung der gemessenen m³ in kWh erforderlich. Bestimmungsfaktoren für den Umrechnungsfaktor sind die geographische Höhe, der Einbauort des Zählers (innen oder außen) und der Verrechnungsbrennwert. Ihren jewei-



ligen Umrechnungsfaktor finden Sie auf Ihrer Gasrechnung. Als grobe Faustregel dient ein Umrechnungsfaktor von 1:10. Weitere Details zur Umrechnung und Beispiele finden Sie auf unserer Homepage.



INFO

Gute Nachrichten für Prepaymentzähler-Kunden:


Ab 1.1.2010 wurde die von Netzbetreibern verrechnete Zählermiete sowie die Kosten für die Installation bzw. Deinstallation für diese Zähler **auf niedrigem Niveau vereinheitlicht**: Maximal 4 Euro pro Monat an Zählermiete bzw. maximal 20 Euro für Installation bzw. Deinstallation eines Vorauszahlungszählers dürfen vom Netzbetreiber verrechnet werden.

SMART METERING – DIE ZUKUNFT DER ZÄHLER IST INTELLIGENT.

Neue, sogenannte intelligente Zähler finden immer öfter Einzug in unsere Haushalte. Damit die Einführung dieser Zähler möglichst kosteneffizient und diskriminierungsfrei erfolgt, führt die E-Control bereits seit vielen Monaten Verhandlungen mit der Strom- und Gasbranche. Da es auch EU-Vorgaben zu einer flächendeckenden Installation von Smart Metern gibt, ist mit einer klaren Regelung bis Anfang 2011 zu rechnen.



// Service // Wechsel des Energielieferanten // Energiepreise // Partner im Energiemarkt // Rechnung
// Der Zähler und seine Ablesung // [Neuanmeldung](#) // Energieverbrauch & Energieeffizienz // Ökostrom
// Die Schlichtungsstelle der E-Control // Ein Blick über die Grenzen // Ausblick



„Die Energierechnung einer neuen Wohnung kann deutlich kleiner sein. Wenn man den Anbieter wechselt.“

Wer übersiedelt, hat kistenweise Arbeit. Dabei sollte man nicht vergessen, mögliche Energieanbieter zu vergleichen und den besten rechtzeitig zu kontaktieren. Damit Sie und Ihre Gäste die Housewarmingparty weder im Dunkeln noch in der Kälte feiern.

Ihr Plus 2009.

- > Für neu einziehende Kunden soll es eine noch klarere Regelung geben, wie sie von Anfang an von einem alternativen Lieferanten beliefert werden können.
Die Verhandlungen mit der Branche laufen.

Strom und Gas nach Ihren Wünschen: Der Umzug.

ZWEI SCHRITTE, EIN ZIEL: PERFEKTE VERSORGUNG IM NEUEN ZUHAUSE.

1. Kontaktieren Sie einen Stromlieferanten sowie einen Gaslieferanten Ihrer Wahl und lassen Sie sich von diesem ein Vertragsformular zusenden oder drucken Sie sich die Formulare aus dem Internet einfach aus. Anschließend senden Sie das ausgefüllte und unterschriebene Vertragsformular dem jeweiligen Unternehmen zu.
2. Gleichzeitig benötigen Sie einen Netzzugangsvertrag: Kontaktieren Sie Ihre Strom- und Gasnetzbetreiber und informieren Sie diese darüber, welche neuen Lieferanten Sie sich ausgesucht haben.

Um bereits zum Einzugstermin mit Strom und Gas versorgt werden zu können, müssen Sie Netzzugangsvertrag und Liefervertrag unbedingt rechtzeitig abschließen.

Achten Sie auf den richtigen Zählerstand! Entweder der Netzbetreiber liest Ihren Zähler beim Einzug in die neue Wohnung ab oder Sie ermitteln den Zählerstand selbst und geben diesen Ihrem Netzbetreiber z.B. telefonisch bekannt.



ALLES NEU MACHT DER NEUBAU.

Bei einem Neubau brauchen Sie zunächst einen konzessionierten Elektroinstallateur, u.a. für die Leistungsbestimmung, die Geräteauswahl und die Herstellung der Strominstallation. Bei der Herstellung eines Gasanschlusses kontaktieren Sie einen Rauchfangkehrer, u.a. für die Abgasführung und weitere Sicherheitsaspekte.

Teilen Sie dem für Sie zuständigen Netzbetreiber mit, dass Sie einen Neuanschluss benötigen. Durch ihn wird zunächst die technische Anbindung Ihres Hauses an das Netz hergestellt (der sogenannte „Netzzutritt“). Ihr Netzbetreiber teilt Ihnen dann mit, welche Unterlagen für die Herstellung des Anschlusses benötigt werden.

TIPPS

- > Melden Sie sich rechtzeitig vor Ihrem Einzug an, um vom Start weg beliefert werden zu können.
- > Wählen Sie den für Sie günstigsten Lieferanten. Der Tarifikalkulator bietet Ihnen eine Übersicht und hilft einzuschätzen, wie hoch Ihr Verbrauch sein wird.






Kontaktieren Sie auch so früh wie möglich den Lieferanten Ihrer Wahl und schließen Sie einen Liefervertrag mit ihm ab, damit Ihr Haushalt versorgt wird, sobald der Netzbetreiber Ihren Zähler installiert hat und Sie einen Netzzugangsvertrag abgeschlossen haben.

TIPPS

- > Geben Sie beim Einzug dem Netzbetreiber Ihren Zählerstand bekannt. So bezahlen Sie nur, was Sie tatsächlich verbraucht haben.
- > Einige Lieferanten bieten spezielle Angebote für neue Anlagen. Der Tarifikalkulator verschafft Ihnen den nötigen Überblick.



// Service // Wechsel des Energielieferanten // Energiepreise // Partner im Energiemarkt // Rechnung
// Der Zähler und seine Ablesung // Neuanmeldung // **Energieverbrauch & Energieeffizienz** // Ökostrom
// Die Schlichtungsstelle der E-Control // Ein Blick über die Grenzen // Ausblick



„An Energieeffizienz sollte jeder denken. Am besten, bevor man ein Gerät einschaltet.“

Wer mit Energie im Haushalt effizient umgeht, erspart sich übers Jahr eine Menge Kohle – und das gilt selbstverständlich nicht nur beim Frühstück. Die E-Control gibt Österreichs Verbrauchern die entscheidenden Tipps für einen vernünftigen Umgang mit Energie.

Ihr Plus 2009.

- > *Energieeffizienz-Beratungen mit Caritas bei sozial schwachen Haushalten*
- > *E-Control hilft SOS Kinderdörfern beim Energiesparen*
- > *das Schulprojekt „ENERGIEeffizienz - Elektrische Energie effizient nutzen“*
- > *die neue Energieeffizienz-Broschüre*

Energieeffizienz ist messbar. Auch in Euro.

Energie kostet Geld. Der gewissenhafte Umgang mit Energie kann somit das Haushaltsbudget entlasten. Energiesparen schont außerdem Umwelt und Ressourcen und reduziert Versorgungs- und Kapazitätsengpässe.

ABRECHNUNGSZEITRÄUME:

WIE SIE IHREN ENERGIEVERBRAUCH ÜBER KURZ ODER LANG FESTSTELLEN.

Relevant sind die Kilowattstunden (kWh), die pro Jahr verbraucht wurden. Diese Informationen finden Sie auf der Jahresabrechnung. Auf der Gasrechnung werden die verbrauchten m³ ebenfalls in kWh umgerechnet.

Aber Achtung: Abrechnungszeiträume können unterschiedlich sein und beziehen sich nicht immer exakt auf ein Kalenderjahr. Natürlich können Sie die Zählerstände für Strom und/oder Gas auch in kürzeren Zeitabständen selbst ablesen, um aktueller über den eigenen Energieverbrauch informiert zu sein.



TIPPS

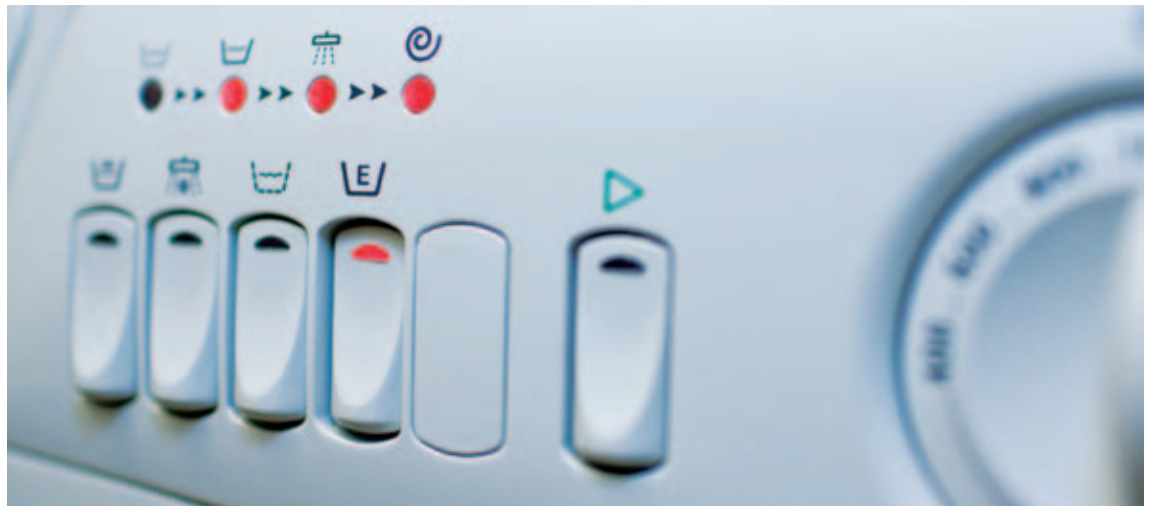
Effizienter Umgang mit Energie bringt Ihrem Haushalt bis zu Euro 800,- Ersparnis jährlich!

- > Heizung: effizientes Dämmen, Sanieren und Heizen bringt Einsparungen bis zu 50 %
- > Kühlschrank: Die optimale Temperatur beträgt 7 °C, schon bei 5 °C steigt der Stromverbrauch um 2 %
- > Geschirrspüler: Handwäsche verbraucht deutlich mehr Warmwasser als ein moderner Geschirrspüler
- > Auto: Ist der Reifendruck um ein halbes Bar zu niedrig, erhöht sich der Verbrauch bereits um bis zu 6 %.

JEDER HAUSHALT HAT POTENZIAL: BEIM SPAREN.

Der Energieverbrauch in den eigenen vier Wänden hängt von einer Vielzahl von Faktoren ab – die m²-Wohnfläche, die Anzahl der Personen im Haushalt, die Ausstattung mit Haushalts- und Elektrogeräten, den thermischen Gebäudezustand, Wetter und Klim etc.

In jedem Fall zahlt es sich aus, sich an eine kompetente Stelle zu wenden, um den Energieverbrauch in den eigenen vier Wänden zu analysieren und zu optimieren. Die Palette zum Energiesparen ist sehr breit und geht von einfachen und kostenlosen Verhaltensänderungen bis hin zu umfangreichen Gebäudesanierungen. Informieren Sie sich näher in unserer Energieeffizienz-Broschüre, nutzen Sie unsere Energie-Hotline oder kontaktieren Sie Ihre lokalen/regionalen Energieberatungseinrichtungen. Die Adressen finden Sie im Anhang.



RICHTWERTE

Ein 3-Personen-Haushalt sollte im Schnitt nicht mehr als 4.000 kWh an Strom und zwischen 10.000 und 15.000 kWh an Gas pro Jahr verbrauchen. Dabei liegt im Durchschnitt ein Energieeinsparpotenzial von 30 % und mehr vor. Durch rationalen Umgang mit Energie kann dieser Haushalt jährlich 800 Euro und mehr einsparen.



NACHHALTIGKEIT ZUM WEITERGEBEN: DIE PROJEKTE DER E-CONTROL.

Das Schulprojekt „ENERGIEeffizienz – Elektrische Energie effizient nutzen“ von E-Control und dem Forum Umweltbildung wurde entwickelt, um jungen Menschen, deren Lehrern und Familien umfangreiches Wissen zum Thema „Energie und Energieeffizienz“ lebensnah zu vermitteln. Alle Unterrichtsmaterialien gibt's gratis auf www.e-control.at/schule.

Projekte wie Energieeffizienzberatungen für sozial schwache Haushalte gemeinsam mit der Caritas oder der Einbau von intelligenten Messgeräten in SOS Kinderdörfern zur Förderung der Energieeffizienz beweisen das Engagement der E-Control für wichtige soziale und umweltpolitische Themen (siehe dazu auch www.e-control.at).



// Service // Wechsel des Energielieferanten // Energiepreise // Partner im Energiemarkt // Rechnung
// Der Zähler und seine Ablesung // Neuanmeldung // Energieverbrauch & Energieeffizienz // **Ökostrom**
// Die Schlichtungsstelle der E-Control // Ein Blick über die Grenzen // Ausblick



„Woher die Rotwein-Flecken stammen,
ist mir ein Rätsel. Dafür weiß ich sicher,
woher mein Strom kommt.“

Wo Rotweinflecken drauf sind, ist auch Rotwein drin. Und genauso eindeutig muss auch aus Ihrer Stromrechnung hervorgehen, welcher Strom tatsächlich drinsteckt. Damit Sie wissen, ob Sie Ihr Hemd mit Wind, Wasser, Sonne oder Kohle bügeln.

Ihr Plus 2009.

- > *Stromkennzeichnung: Die E-Control prüft jährlich die Angaben sämtlicher Lieferanten.*
- > *Der Tarifikalkulator verrät alle relevanten Informationen über die eingesetzten Energieträger der Stromlieferanten.*
- > *Ökostrombericht der E-Control: jährlich alle Infos auf einen Blick*

Kein Versteckspiel, wenn es um Steckdosen geht: Alle Angaben werden von der E-Control geprüft.

Der Begriff „Ökostrom“ beschreibt ganz allgemein die Erzeugung elektrischer Energie aus erneuerbaren Energiequellen. In Österreich wird die Erzeugung von Ökostrom aus Windkraft, Biomasse und Photovoltaik gefördert, neue Wasserkraftanlagen bis zu einer bestimmten Leistung ebenso. Größere Wasserkraftanlagen gehen leer aus, da sie meist auch ohne Förderungen wirtschaftlich betrieben werden können.

Vorteile von Ökostrom:

- > Nutzung erneuerbarer Ressourcen
- > CO₂-frei oder CO₂-neutral und damit ein wichtiger Beitrag zur Erreichung von klimapolitischen Zielen
- > reduziert die Notwendigkeit, Energie zu importieren
- > stärkt in vielen Fällen regionale Wirtschaftsstrukturen

Nachteile von Ökostrom:

- > Ökostrom ist zum Teil noch beträchtlich teurer als jener aus herkömmlichen Stromerzeugungsanlagen
- > teilweise stark von Wetter- und Witterungsbedingungen abhängig – vor allem Windkraft
- > Einsatz von Biomasse und landwirtschaftlichen Produkten, die zum Teil nur begrenzt verfügbar und starken Preisschwankungen unterworfen sind
- > Nutzung von Pflanzen für die Energiegewinnung anstatt als Nahrungs- oder Futtermittel

DIE KENNZEICHNUNG VON ÖKOSTROM.

Ihr Stromlieferant ist verpflichtet, auf der Jahresrechnung und auf Werbematerialien anzugeben, aus welchen Energiequellen die elektrische Energie stammt (z.B. Wasserkraft, Kohle, Windenergie). Weiters wird angegeben, ob und in welchem Umfang bei der Stromerzeugung CO₂-Emissionen und radioaktiver Abfall entstanden sind.

Falls Anbieter verschiedene Produkte im Portfolio haben, müssen Sie neben dem Unternehmensmix auch den Produktmix für das an Sie gelieferte Produkt auf Ihrer Rechnung anführen.

Auf die Glaubwürdigkeit dieser Angaben können Sie sich verlassen, da die E-Control mit der Aufsicht über die Stromkennzeichnung betraut ist. Jährlich wird eine umfassende Überprüfung aller Lieferanten, die in Österreich Endkunden beliefern, durchgeführt. Die Ergebnisse werden im jährlich erscheinenden Stromkennzeichnungsbericht dargestellt.






IHRE ENERGIE IST BARES GELD WERT: SELBST ÖKOSTROM ERZEUGEN.

Falls Sie selbst Ökostrom erzeugen und diesen ins öffentliche Netz einspeisen möchten, gibt es die Möglichkeit, dafür einen geförderten Einspeisetarif zu erhalten. Die wichtigsten Informationen finden Sie auf unserer Homepage: „Voraussetzung zur Förderung einer Ökostromanlage“ und im „Leitfaden Photovoltaik“.

DER GROSSE UNBEKANNTE: UCTE-MIX.

Ihre Stromkennzeichnung beinhaltet unter Umständen einen Anteil, der als UCTE-Mix gekennzeichnet ist. Das bedeutet, dass Ihr Stromlieferant elektrische Energie unbekannter Herkunft ins Stromnetz eingespeist hat. Für diesen Strom, für den nicht nachvollzogen werden kann, aus welchen Primärenergieträgern er erzeugt wurde, wird ein Durchschnittswert der Stromerzeugung im internationalen UCTE-Verbund angegeben, der die meisten Länder Europas umfasst. Im Jahr 2009 waren das 12,6 % Wasserkraft, 51,4 % fossile Energieträger, 28,9 % nukleare Energie, 6,7 % sonstige erneuerbare Energie und 0,4 % andere Energieträger.

// Service // Wechsel des Energielieferanten // Energiepreise // Partner im Energiemarkt // Rechnung
// Der Zähler und seine Ablesung // Neuanmeldung // Energieverbrauch & Energieeffizienz // Ökostrom
// **Die Schlichtungsstelle der E-Control** // Ein Blick über die Grenzen // Ausblick

A man in a dark suit, white shirt, and striped tie is shown from the chest up. He has several visible injuries: a laceration on his forehead, a bruise on his right eye, a laceration on his right cheek, and a laceration on his lower lip. He is smiling slightly and has his hands clasped in front of him. The background is a blurred outdoor setting with green foliage.

„Die Schlichtungsstelle der
E-Control klärt Schwierigkeiten.
Nicht alle, aber viele.“

Wer mit seinem Energieanbieter in der einen oder anderen Frage unterschiedlicher Meinung ist, sollte sich umgehend mit dessen Servicestelle in Verbindung setzen. Oft lösen sich Irritationen oder Missverständnisse rasch in Wohlgefallen auf. Sollte selbst dies einmal nicht helfen, sollten Sie die Schlichtungsstelle der E-Control einschalten: Diese hat stets eine rasche, vernünftige Lösung im Auge.

Ihr Plus 2009.

- > *rund 2.700 schriftliche Anfragen beantwortet: Die Schlichtungsstelle steht mit Rat und Tat zur Seite.*
- > *in 119 Verfahren erfolgreich um die Rechte der Konsumenten gekämpft*

Probleme auf der Stelle lösen: Mit der Schlichtungsstelle.

Als Ihre Vertragspartner sind natürlich Ihr Lieferant und Ihr Netzbetreiber die erste Anlaufstelle bei Fragen und Problemen. Je schneller Sie mit Ihrem Unternehmen in Kontakt treten, umso schneller kann eine Lösung gefunden werden.

Haben Sie bereits versucht, Ihr Energieunternehmen zu kontaktieren und Sie sind trotzdem nicht zufrieden? Als Ihr unabhängiger Ansprechpartner im freien Strom- und Gasmarkt steht Ihnen auch hier die E-Control gerne zur Verfügung. Viele Fragen können schnell und unbürokratisch an der Energie-Hotline geklärt werden. Und bei Problemen mit einem Unternehmen hilft Ihnen die Streit-schlichtungsstelle der E-Control gerne kostenlos weiter.

Wenn Sie eine Beschwerde einbringen wollen, schicken Sie ein formloses Schreiben an die Schlichtungsstelle der E-Control, das folgende Fragen beantworten sollte:

- > Was ist aus Ihrer Sicht passiert? Wie stellt sich aus Ihrer Sicht der Sachverhalt dar?
- > Gegen welches Unternehmen richtet sich Ihr Schlichtungsantrag?
- > Wie kann Ihrer Meinung nach eine befriedigende Lösung des Streitfalls aussehen?

Den Antrag können Sie schriftlich per E-Mail, per Fax oder per Post einreichen. Schicken Sie Ihren Schlichtungsantrag an:

E-Mail: schlichtungsstelle@e-control.at

Fax: +43 1 24 7 24-900

Postanschrift: E-Control GmbH, Schlichtungsstelle, Rudolfsplatz 13a, 1010 Wien

WAS KANN ICH TUN, WENN ICH MIR MEINE ENERGIERECHNUNG NICHT MEHR LEISTEN KANN?

Wenden Sie sich im Fall von Zahlungsschwierigkeiten so rasch wie möglich an Ihr Energieunternehmen. Die meisten Unternehmen kommen ihren Kunden entgegen und bieten Ratenzahlungsvereinbarungen an. Sie sollten aber keinesfalls Mahnungen abwarten, denn das verursacht zusätzliche Kosten, und Vereinbarungen mit den betroffenen Unternehmen werden umso schwieriger. Im Notfall wenden Sie sich bitte an das Sozialamt Ihres Bundeslandes.

// Service // Wechsel des Energielieferanten // Energiepreise // Partner im Energiemarkt // Rechnung
// Der Zähler und seine Ablesung // Neuanmeldung // Energieverbrauch & Energieeffizienz // Ökostrom
// Die Schlichtungsstelle der E-Control // [Ein Blick über die Grenzen](#) // Ausblick



„Die Welt ist kleiner geworden.
Die Energiekunden von morgen
werden davon profitieren.“

Die Welt wird immer kleiner, im Gegenzug werden die Vorteile der Konsumenten immer größer: Das Engagement der E-Control auf europäischer Ebene ist der Schlüssel dazu.

Ihr Plus 2009.

- > *europäischer Vergleich über den Schutz sozial schwacher Haushalte im Energiebereich*
- > *Entwurf gemeinsamer Leitlinien für ein erfolgreiches Beschwerdemanagement*
- > *Smart Metering als gesamteuropäisches Thema*

Damit eine Leitung weiß, was die andere tut: Internationale Zusammenarbeit

Die E-Control engagiert sich auch auf europäischer Ebene für die Rechte der Konsumenten. Im Rahmen der europäischen Regulatorengruppe widmet sich die E-Control hauptsächlich dem adäquaten Schutz von Energiekonsumenten, umfassender Konsumenteninformation sowie der Analyse und dem Design des Endkundenmarktes.

3. ENERGIEMARKT-LIBERALISIERUNGSPAKET: DAS HABEN DIE KONSUMENTEN JETZT DAVON.

Das 3. Energiemarkt-Liberalisierungspaket (3. Paket), das von der EU 2009 beschlossen wurde, bringt zahlreiche Vorteile für Konsumenten:

- > Lieferantenwechsel werden deutlich kürzer: Innerhalb von drei Wochen muss jeder Kunde seinen Lieferanten wechseln können. Damit können Konsumenten rascher von günstigen Angeboten profitieren.
- > Zusätzlich wird europaweit vorgeschrieben, dass eine Endabrechnung längstens nach sechs Wochen zu erfolgen hat.
- > Für sogenannte „schützenswerte Kunden“ muss auf nationaler Ebene ein Konzept erarbeitet werden, damit die Versorgung dieser Gruppe gewährleistet ist. Es gilt, praktikable und angemessene Regelungen vorzusehen, damit Abschaltungen in Österreich weitgehend vermieden werden können.
- > Verstärkte Informationspflichten zählen zu den Kernthemen im 3. Liberalisierungspaket: Konsumenten sollen über ihren Verbrauch und ihre Kosten regelmäßig informiert werden, damit sie rechtzeitig geeignete Energiespar- und Effizienzmaßnahmen setzen können.

Der österreichische Gesetzgeber hat bis März 2011 Zeit, dieses Richtlinienpaket umzusetzen.

Was erwartet die Konsumenten im Jahr 2010

- > **Der Tarifkalkulator wird komplett überarbeitet**
Das ermöglicht ein noch besseres und individuelleres Informationsangebot für alle User.
- > **Klarer Preisvergleich auf einen Blick**
Der Preismonitor wird ebenfalls neu gestaltet, um Ihnen einen noch besseren Überblick zu ermöglichen.
- > **Gesamtenergieeffizienz-Tool**
Wissen Sie über Ihren Verbrauch Bescheid? Wir sagen Ihnen, wo Sie am meisten sparen können.
- > **Verständlichere Rechnungen für alle Energiekunden in Österreich?**
Wir evaluieren für Sie die Umsetzung der Musterrechnungen durch die Strom- und Gasunternehmen.
- > **Energie-Community im Web 2.0**
Die E-Control geht neue Wege, um allen, die sich für das Thema Energie interessieren, eine Plattform und innovative Möglichkeiten zu bieten, um Informationen einzuholen, Erfahrungen auszutauschen oder um über aktuelle Fragen zu diskutieren.
 - > Facebook Fanseite der E-Control
Jetzt Fan werden und in Sachen Energie immer auf dem Laufenden sein.
www.facebook.com/econtrol
 - > XING Gruppe E-Control
Auf XING mit engagierten Mitgliedern der E-Control Gruppe vernetzen
www.xing.com/net/e-control/
 - > YouTube Video-Infotrailer
Die neuen Infotrailer mit kurzen Neuigkeiten und Nachrichten aus allen Tätigkeitsbereichen der E-Control
<http://www.youtube.com/user/econtrolvideos>
 - > Diskussionsforen für kleine und mittlere Unternehmen
Seit März 2010 auf www.e-control.at im Bereich „Industrie & Gewerbe“
- > Finden Sie Ihr günstigstes Strom- und Gasangebot auch auf kurier.at

In Zusammenarbeit mit dem Kurier bietet die E-Control ab Sommer 2010 die Möglichkeit, mit dem „Strom- und Gaspreisrechner“ direkt auf www.kurier.at den idealen Anbieter zu finden.



Anhang

- > Streitschlichtungs-Verfahrensrichtlinien
- > Liste der Energieberatungsstellen der Bundesländer

Österreichweite Anbieter, die eine kombinierte Rechnung ausstellen:

- > oekostrom AG für Energieerzeugung und -handel
- > Naturkraft Energievertriebsgesellschaft m.b.H.
- > Unsere Wasserkraft GmbH & Co KG
- > Verbund

Österreichweite Anbieter, die eine getrennte Rechnung legen

- > Alpen Adria Energie AG
- > KELAG – Kärntner Elektrizitätsaktiengesellschaft
- > MyElectric Energievertriebs- und -dienstleistungs GmbH
- > Energie Klagenfurt AG
- > switch – Energievertriebsgesellschaft m.b.H.
- > Oberösterreichische Gaswärme
- > Vorarlberger Kraftwerke AG
- > Weizer Naturenergie GmbH
- > Wels Strom GmbH

Verfahrensrichtlinien

für die Streitschlichtung bei der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH

Verfahrensrichtlinien gemäß § 10a Abs. 3 E-RBG, BGBl I Nr. 121/2000 idF BGBl I Nr. 106/2006 für die Streitschlichtung bei der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH

I. ALLGEMEINES

> § 1. Zuständigkeit

(1) Die Zuständigkeit der Energie-Control GmbH als Schlichtungsstelle gemäß § 10a E-RBG umfasst sämtliche Streit- und Beschwerdefälle, welche zwischen Netzbenutzern (Kunden) und sonstigen Marktteilnehmern (Netzbetreiber und Stromlieferanten bzw. Gasversorger) sowie zwischen sonstigen Marktteilnehmern untereinander entstanden sind. Die Zuständigkeiten der ordentlichen Gerichte bleiben davon unberührt.

(2) Sollte eine Überprüfung des vorgebrachten Sachverhalts in einem Streitschlichtungsantrag durch die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH ergeben, dass ein Tatbestand für die Streitschlichtung der Energie-Control Kommission vorliegt, wird dies dem Beschwerdeführer mitgeteilt.

> § 2. Beschwerdegegenstand

(1) Gegenstand einer Beschwerde an die Schlichtungsstelle können Streit- und Beschwerdefälle sein, die sich auf die Leistung eines Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmens oder auf damit in Zusammenhang stehende Tätigkeiten von Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmen (z. B. Verrechnung, Qualität der Dienstleistung) bezieht.

(2) 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.

(3) Wenn von der Schlichtungsstelle aufgrund der vom Beschwerdeführer vorgelegten Unterlagen sowie unter Berücksichtigung der rechtlichen Bedingungen die vom Beschwerdeführer vorgebrachten Fragen direkt beantwortet werden und/oder kein verhandelbarer Sachverhalt vorliegt, wird von der Durchführung eines Streitschlichtungsverfahrens abgesehen. Der Beschwerdeführer wird darüber in geeigneter Form (Post, Fax, E-Mail, Telefon) in Kenntnis gesetzt.



> **§ 3. Entgeltstreitigkeiten**

Wird die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH in Streitigkeiten über die Höhe von Strom/Gas- und/oder Netztarifrechnungen angerufen, so wird ab dem Zeitpunkt des Einlangens der Beschwerde bei der Behörde die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrages bis zur Streitbeilegung aufgeschoben. Unabhängig davon kann aber ein Betrag, der dem Durchschnitt der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig gestellt werden. Zu viel eingehobene Beträge sind samt den gesetzlichen Zinsen ab Inkassotag zu erstatten.

> **§ 4. Beschwerdeführer/in**

(1) Beschwerden können von Netzbenutzern (Kunden), Netzbetreibern, Stromlieferanten, Gasversorgern und Interessenvertretungen eingebracht werden.

(2) In Streitschlichtungsfällen, die Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes, BGBl. 140/1979 in der geltenden Fassung betreffen, ist die Bundesarbeiterkammer miteinzubinden. Die Bundesarbeiterkammer erhält von der Schlichtungsstelle regelmäßig Informationen über die anhängigen Streitschlichtungsverfahren und die von der Schlichtungsstelle erarbeiteten Lösungsvorschläge.

> **§ 5. Mitwirkungspflicht**

Alle Parteien sind verpflichtet, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken und der Schlichtungsstelle alle zur Beurteilung der Sach- und Rechtslage erforderlichen Auskünfte zu erteilen.

> **§ 6. Form**

(1) Ein Streitschlichtungsantrag kann schriftlich (Post, Fax) oder per E-Mail (schlichtungsstelle@e-control.at) bei der Schlichtungsstelle eingebracht werden. Dem Streitschlichtungsantrag sind alle nötigen Unterlagen zur Beurteilung des Sachverhaltes beizulegen.

(2) Stellungnahmen, die im Rahmen des Verfahrens abgegeben werden, sind, sofern von der Schlichtungsstelle nicht anderes gefordert ist, schriftlich oder per E-Mail abzugeben.

> § 7. Entscheidung

(1) Die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH hat sich zu bemühen, innerhalb einer Frist von sechs Wochen eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Die Frist beginnt mit Einlangen des vollständigen Antrages (Antrag, Sachverhalt, Beilagen) bei der Schlichtungsstelle.

(2) Kommt zwischen den Parteien eine Einigung zustande, so ist dies der Schlichtungsstelle unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Das Schlichtungsverfahren wird sodann eingestellt.

> § 8. Datenschutz

(1) Die Beschwerde hat, sofern dies notwendig ist, eine schriftliche Zustimmung des Beschwerdeführers nach dem Datenschutzgesetz zu enthalten, nach der die Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH ermächtigt wird, alle zur Beurteilung des Falles nötigen Daten, einschließlich Stammdaten, von den Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen anzufordern, und nach der die Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen dazu ermächtigt werden, diese Daten an die Streitschlichtungsstelle der Energie-Control GmbH zu übermitteln.

(2) Eine Erklärung nach Absatz 1 ist jedenfalls notwendig im Fall von Streitigkeiten, welche die Richtigkeit der von einem Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmen verrechneten Tarife betreffen.

> § 9. Kosten

Jede Partei trägt die ihr durch das Schlichtungsverfahren erwachsenen Kosten selbst. Dazu zählen unter anderem die eigenen Porto- und Kopierkosten sowie allfällige Kosten für die Rechtsberatung.

> § 10. Vertretung im Streitschlichtungsverfahren

(1) Jede Partei kann sich in jedem Stadium des Verfahrens vertreten lassen. Die Kosten dafür hat die Partei selbst zu tragen. Wenn die Vertretung nicht durch einen Anwalt erfolgt, ist auf Verlangen der Schlichtungsstelle eine schriftliche Vollmacht vorzulegen.

(2) Für die Zwecke der Durchführung des Schlichtungsverfahrens gemäß diesen Verfahrensrichtlinien haben Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen auf Anfrage eine Person namhaft zu machen, die zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens, zur Verhandlung und zum Abschluss einer einvernehmlichen Lösung bevollmächtigt ist.



II. REGISTRIERUNG VON ENTGELTSTREITIGKEITEN

> § 11. Registrierung von Entgeltstreitigkeiten

(1) Erhebt der Beschwerdeführer Einwendungen gegen die Höhe einer Strom- bzw. Gas- und/oder Netz-tarifrechnung und möchte gemäß § 10a Abs. 3 E-RBG einen Aufschub der Fälligkeit erwirken, so ge-nügt dazu die Übermittlung der Kopie der beeinspruchten Rechnung an die Schlichtungsstelle, die die Beschwerde sodann registriert. Für die Registrierung der Beschwerde ist jedenfalls erforderlich, dass der Beschwerdeführer die strittigen Rechnungsbeträge genau bezeichnet und seine Einwendungen nach-vollziehbar begründet.

(2) Die Registrierung der Beschwerde bewirkt den Aufschub der Fälligkeit im Sinne des § 10a Abs. 3 E-RBG. Dadurch wird die Fälligkeit der gesamten vom Beschwerdeführer angegebenen Rechnung bzw. Rechnungen aufgeschoben. Auf Verlangen des Netzbetreibers bzw. Lieferanten, wel-ches ausdrücklich auf die Regelung des § 10a Abs. 3 E-RBG Bezug zu nehmen hat, kann dieser je-doch einen Betrag fällig stellen, der dem Durchschnitt der drei vor dem beeinspruchten Verrechnungs-zeitraum liegenden Rechnungsbeträge entspricht. Rechnungen, gegen die bei der Schlichtungsstelle registrierte Einwendungen erhoben wurden, sind bei der Berechnung dieses Durchschnitts nicht zu berücksichtigen. Für den Fall, dass vor dem beeinspruchten Verrechnungszeitraum weniger als drei Rechnungen dieses Betreibers an den Beschwerdeführer gestellt wurden, ist die Fälligkeit hinsichtlich der strittigen Entgelte aufgeschoben.

(3) Nicht umfasst vom Aufschub der Fälligkeit sind die laufenden Teilbetragszahlungen. Ausnahmen davon werden dem Beschwerdeführer und dem betroffenen Unternehmen gesondert mit dem Einlei-tungsschreiben mitgeteilt.

(4) Die Wirkung der Registrierung der Beschwerde wird dem Beschwerdeführer gegenüber schriftlich bestätigt.

III. INHALTLICHE ÜBERPRÜFUNG

> § 12. Informationspflicht

In jedem Stadium des inhaltlichen Überprüfungsverfahrens kann die Schlichtungsstelle dem Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmen die Übermittlung bestimmter Unterlagen oder Informationen auftragen. Dafür ist dem Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmen eine angemessene Frist, die mindestens eine, maximal aber sechs Wochen beträgt, zu setzen.

> § 13. Stellungnahme

Ersucht die Schlichtungsstelle die Verfahrensparteien im Zuge des Verfahrens um Abgabe einer Stellungnahme oder um Übermittlung von Informationen, so haben diese binnen der gesetzten Frist, gerechnet vom Zeitpunkt des Einlangens des Ersuchens, bei der Streitschlichtungsstelle einzulangen.

> § 14. Technisches Gutachten

Wenn dies von der Schlichtungsstelle als zweckmäßig erachtet wird, beauftragt sie einen Sachverständigen, den sie in der Regel dem Personalstand der Energie-Control GmbH entnimmt, mit der Beurteilung der Plausibilität und Schlüssigkeit der jeweiligen Vorbringen in technischer Sicht. Der Sachverständige beurteilt ferner die Notwendigkeit und Sinnhaftigkeit weiterer technischer Untersuchungen.

> § 15. Mündliche Verhandlung

(1) Die Schlichtungsstelle kann unter Einladung aller Beteiligten eine mündliche Verhandlung einberufen, wenn sie dies für zweckmäßig erachtet. Namens der Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen ist die nach § 10 Abs. 2 dieser Verfahrensrichtlinien genannte Person einzuladen.

(2) Die Schlichtungsstelle sieht von einer mündlichen Verhandlung ab, wenn die Durchführung einer solchen vom Beschwerdeführer abgelehnt wird.

(3) In der mündlichen Verhandlung besteht für beide Parteien Gelegenheit zur mündlichen Sachverhaltsdarstellung. Ein Vertreter der Regulierungsbehörde referiert deren Ansicht zum Fall und bemüht sich um die Herbeiführung einer Einigung.



> **§ 16. Lösungsvorschlag**

(1) Auf der Basis der beiderseitigen Vorbringen sowie allfälliger Gutachten nimmt die Schlichtungsstelle eine Beurteilung des Falles in tatsächlicher und rechtlicher Hinsicht vor. Aufgrund dieser Beurteilung erarbeitet die Schlichtungsstelle – gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit den Parteien – einen Lösungsvorschlag. Ergeben die Überprüfungen durch die Schlichtungsstelle keinen Anhaltspunkt dafür, dass dem Vorbringen des Beschwerdeführers gefolgt werden kann, wird ohne die Erstellung eines Lösungsvorschlags das Verfahren gemäß § 17 beendet.

(2) Die Schlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Lösungsvorschlag samt den etwaigen vorliegenden technischen Gutachten.

> **§ 17. Abschluss des Verfahrens**

Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle wird durch ein abschließendes Schreiben beendet. Darin wird den Parteien das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens mitgeteilt. Falls in Entgeltstreitigkeiten keine einvernehmliche Lösung erzielt werden konnte, enthält das abschließende Schreiben weiters den Hinweis, dass die während des Verfahrens vor der Regulierungsbehörde gemäß § 10a Abs. 3 E-RBG aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintritt.

> **§ 18. Verkürztes Verfahren**

(1) Die Schlichtungsstelle setzt die Verfahrensmittel der §§ 13 bis 16 je nach ihrer Zweckmäßigkeit und je nach der Bedeutung der Streitigkeit für den Einzelfall und für die Allgemeinheit nach den Grundsätzen der Verfahrensökonomie ein.

(2) Im Fall von Entgeltstreitigkeiten, bei welchen die Höhe der strittigen Rechnung den Durchschnitt der vorangegangenen drei Rechnungen um weniger als das Doppelte übersteigt, kann die Schlichtungsstelle ihr Bemühen, eine Einigung herbeizuführen, darauf beschränken, das entsprechende Elektrizitäts- oder Erdgasunternehmen zu beauftragen, binnen einer von der Behörde zu setzenden, jedoch maximal vierwöchigen Frist entweder eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder zum Fall Stellung zu beziehen. Kommt dadurch keine Einigung zustande, so ist damit das Schlichtungsverfahren beendet. Der Beschwerdeführer wird dabei darauf hingewiesen, dass die während des Verfahrens vor der Schlichtungsstelle der Regulierungsbehörde gemäß § 10a Abs. 3 E-RBG aufgeschobene Fälligkeit nunmehr eintritt.

IV. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

> § 19. Jährlicher Bericht

(1) Die Energie-Control GmbH veröffentlicht jährlich einen Bericht über ihre Schlichtungstätigkeit (§ 10a Abs. 4 E-RBG). In diesem Bericht ist eine Aufstellung über die beteiligten Elektrizitäts- und Erdgasunternehmen, über deren Einhaltung der Verfahrensfristen, über die Akzeptanz der Lösungsvorschläge der Schlichtungsstelle sowie über die durchschnittliche Verfahrensdauer enthalten.

> § 20. Inkrafttreten

Diese Verfahrensrichtlinien gelten ab dem 01. 01. 2007.

Energieberatung in den Bundesländern



Burgenland:

- > *Ansprechstelle:*
Burgenländische Energieagentur
- > *Erreichbarkeit:* 05/9010 – 2222 bzw.
office@eabgld.at
- > *Homepage:* www.eabgld.at

Kärnten:

- > *Ansprechstelle:* Energie:bewusst,
Kärntner Landesregierung
- > *Erreichbarkeit:* 050/536 30882
- > *Homepage:* www.energiebewusst.at
bzw. www.energie.ktn.gv.at

Niederösterreich:

- > *Ansprechstelle:*
Land Niederösterreich
- > *Erreichbarkeit:*
Energieberatung: 02742/221 44
Wohnbauförderung: 02742/221 33
- > *Homepage:* www.energieberatung-noe.at

Oberösterreich:

- > *Ansprechstelle:*
Energiesparverband OÖ
- > *Erreichbarkeit:* 0732/7720-14860 bzw.
office@esv.or.at
- > *Homepage:* www.energiesparverband.at

Salzburg:

- > *Ansprechstelle:*
Amt der Salzburger Landesregierung
- > *Erreichbarkeit:* 0662/8042-3151 bzw.
energieberatung@salzburg.gv.at
- > *Homepage:* [www.salzburg.gv.at/
energieberatung](http://www.salzburg.gv.at/energieberatung)

Steiermark:

- > *Ansprechstelle:*
Energieberatung Land Steiermark
- > *Erreichbarkeit:* 0316/877 34 13 bzw.
energie@stmk.gv.at
- > *Homepage:*
www.energieberatungsstelle.steiermark.at

Tirol:

- > *Ansprechstelle:*
Land Tirol
- > *Erreichbarkeit:* 0512/58 99 13 bzw.
office@energie-tirol.at
- > *Homepage:* www.energie-tirol.at

Vorarlberg:

- > *Ansprechstelle:*
Energieinstitut Vorarlberg
- > *Erreichbarkeit:* 05572/31202-60 bzw.
energieberatung@energieinstitut.at
- > *Homepage:* [www.energieinstitut.at/
energieberatung](http://www.energieinstitut.at/energieberatung)

Wien

- > *Ansprechstelle:*
Wienenergiehaus der Wienenergie
- > *Erreichbarkeit:* 01/58200 bzw.
haus@wienenergie.at
- > *Homepage:* www.wienenergie.at

Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Verleger: Energie-Control GmbH, 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

Für den Inhalt verantwortlich: DI Walter Boltz, Geschäftsführer Energie-Control GmbH

Konzeption & Design: FABIAN Design und Werbe GmbH

Text: Björn Forgber, E-Control GmbH

Fotos: Joachim Haslinger, Archiv

Bildbearbeitung: Rotfilter

Druck: Stiepan Druck GmbH

© Energie-Control GmbH 2010

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.
