

# Anreizregulierung und Qualitätsvorgaben am Beispiel der Niederlande

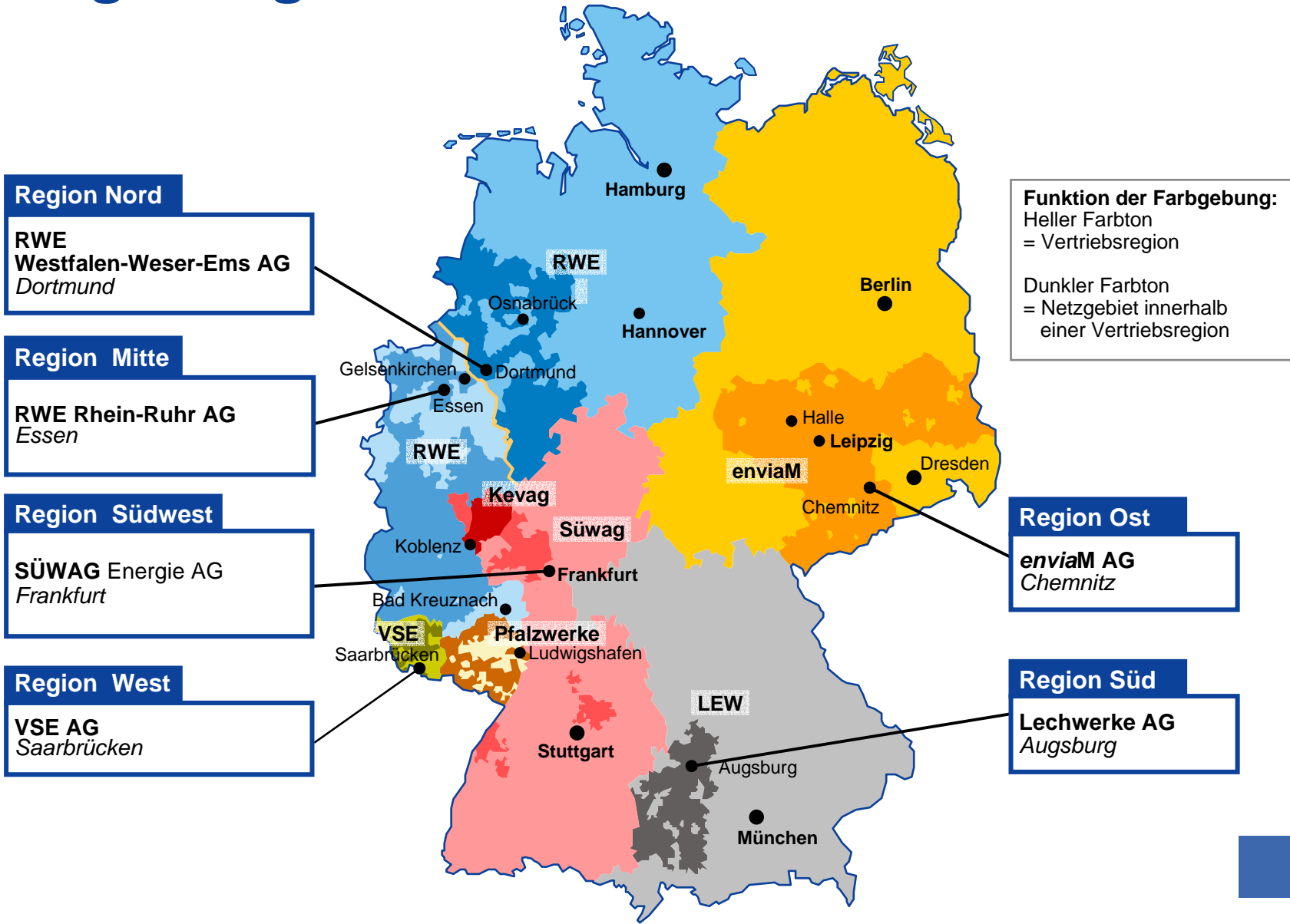


## Agenda

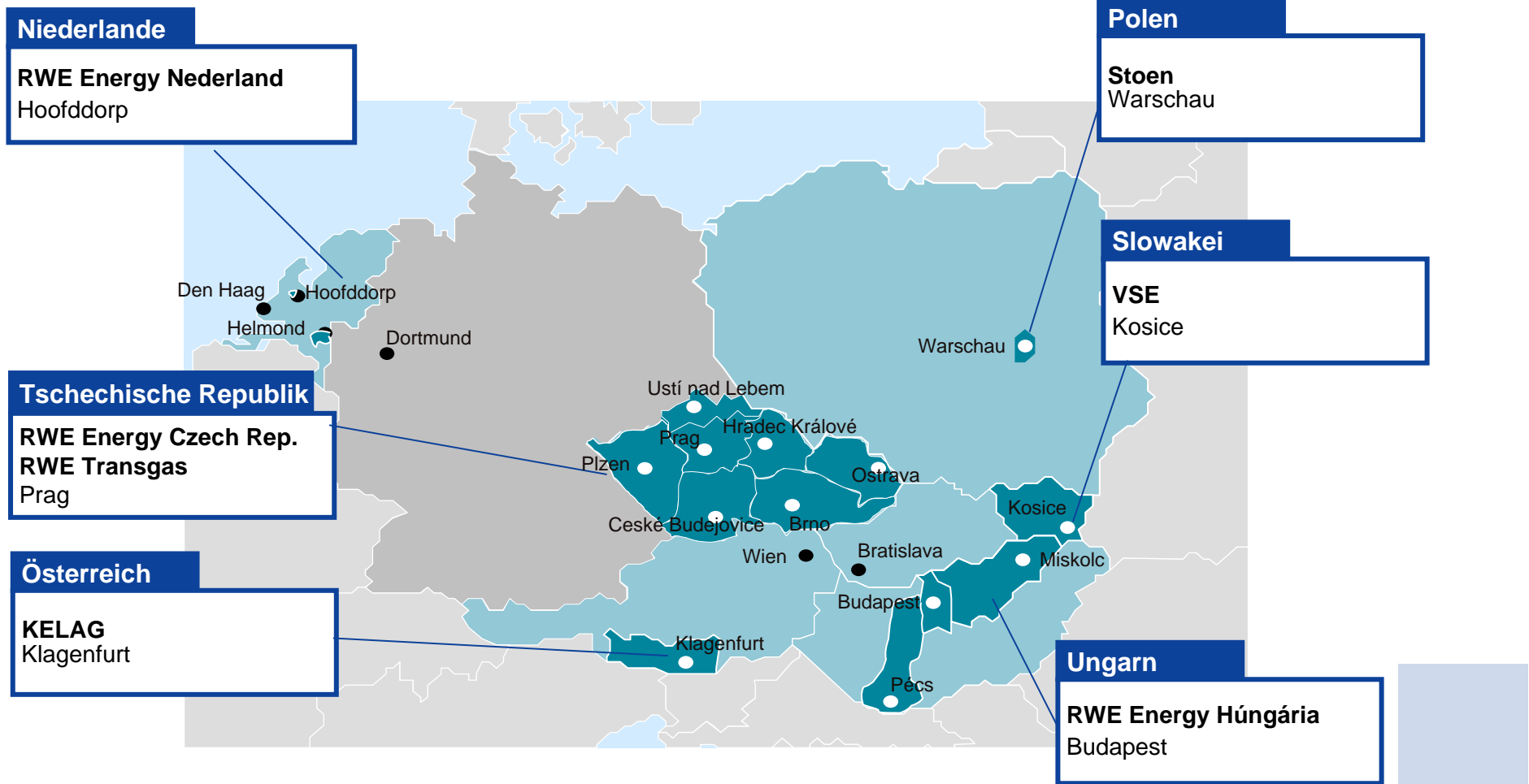
- RWE Energy
- niederländische Gaswirtschaft
- Anreizregulierung
  - allgemein
  - Entwicklung in NL
- Versorgungsqualität
  - allgemein
  - Entwicklung in NL
- Ausblick



# Regionalgesellschaften in Deutschland



# Regionalgesellschaften im Ausland



Dunkler Farbton = Netzgebiete

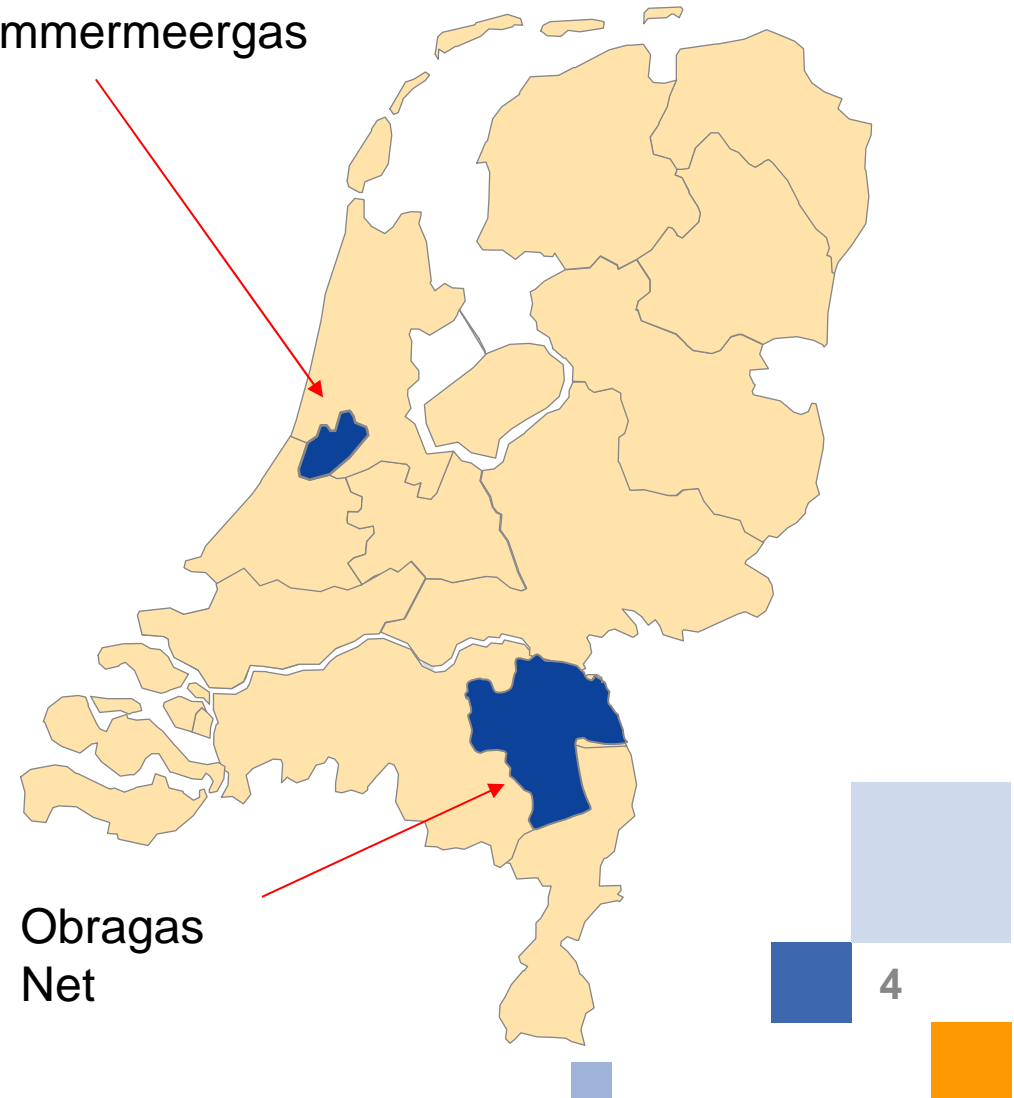
# Vorstellung RWE Energy

## RWE Gas Niederlande

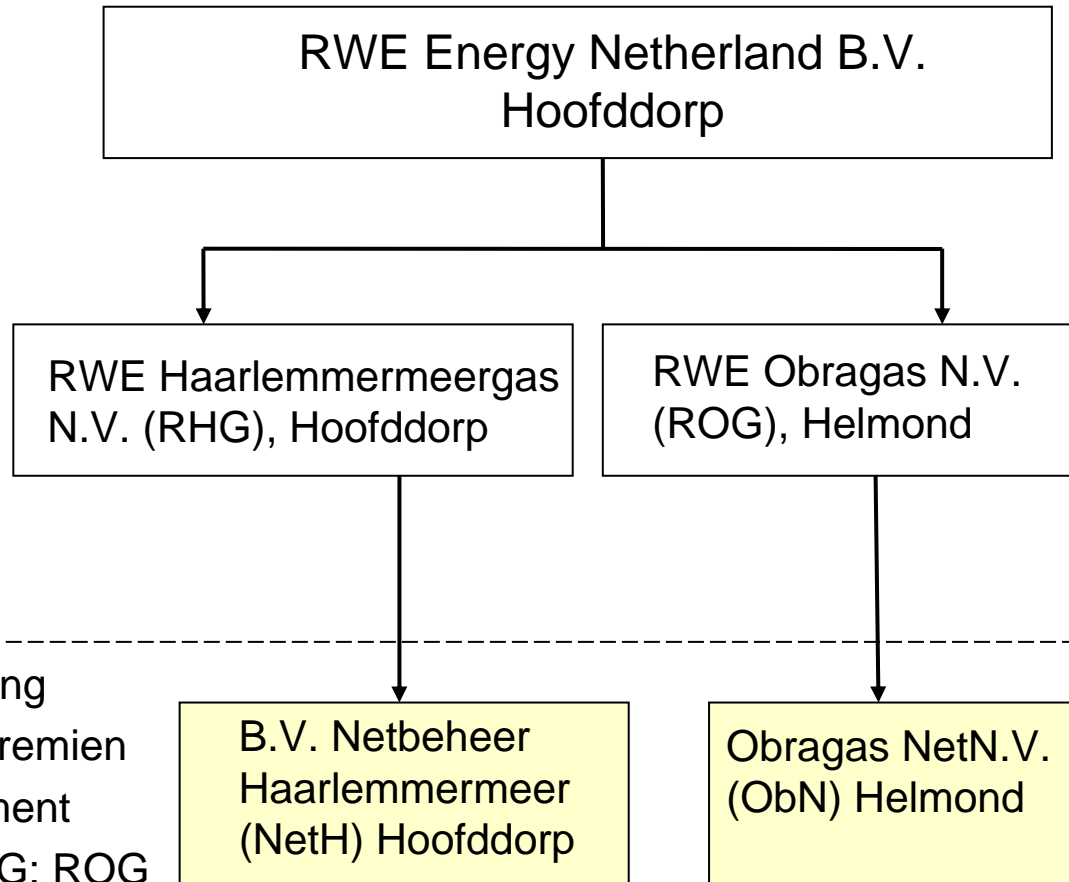


Netbeheer  
Harlemmermeergas

Netzbereich:	1,400 km <sup>2</sup>
Hausanschlusses:	248,000
Transportleitungen:	808 km
Verteilungsleitungen:	4,110 km
Übergabestationen: (40 bar auf 8 bzw. 4 bar):	34
Reduzierstationen: (8 bzw. 4 bar auf 100 mbar):	527
Jahresvolumen:	920 mio. m <sup>3</sup>
Max. Kapazität:	1 mio. m <sup>3</sup> /h
Umsatz:	45 Mio. €



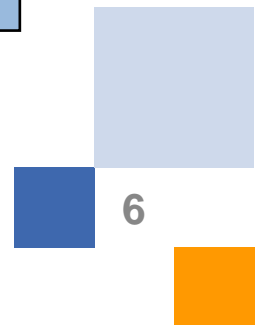
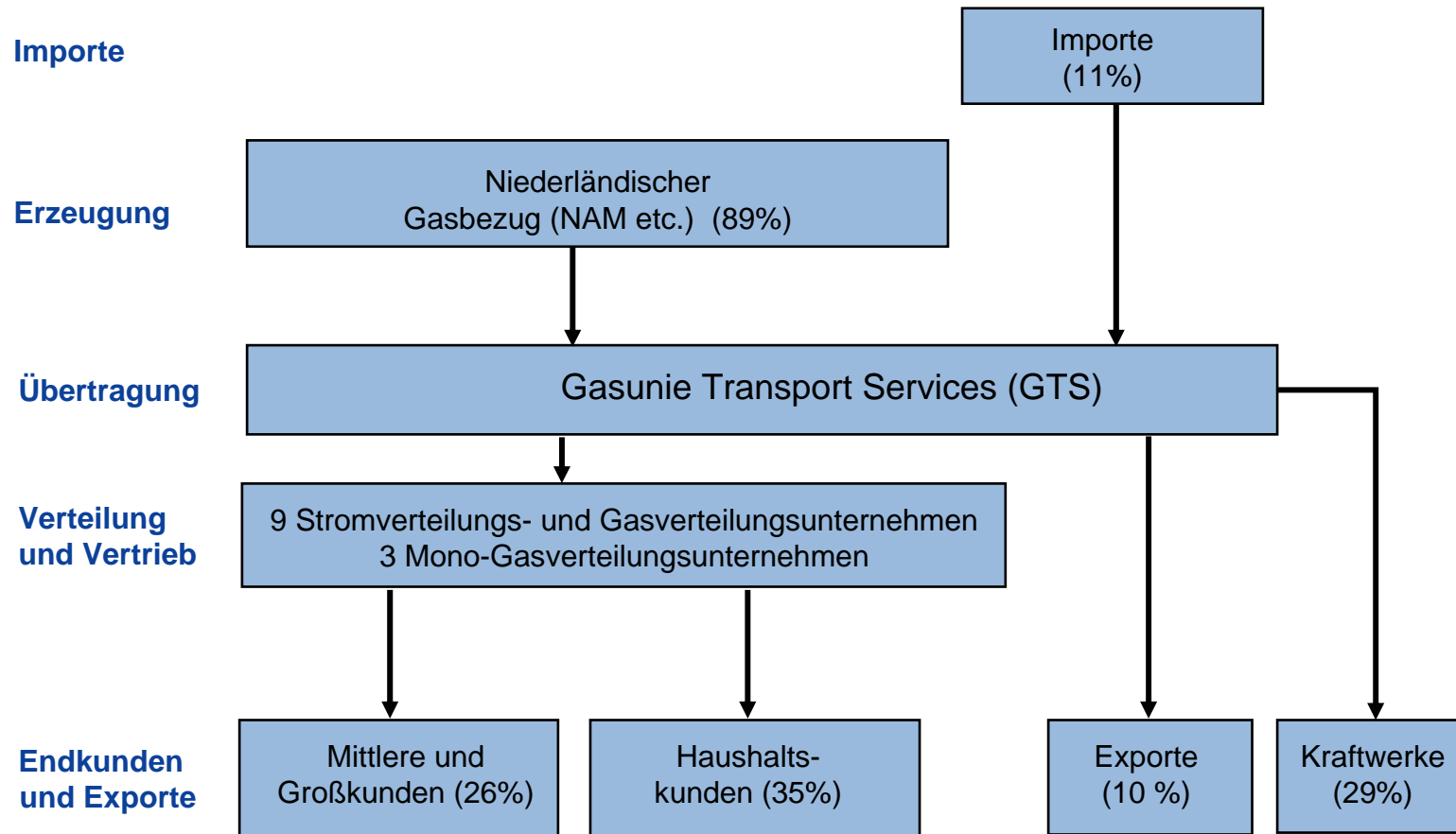
# niederländische Netzbetreiber (DSO's)



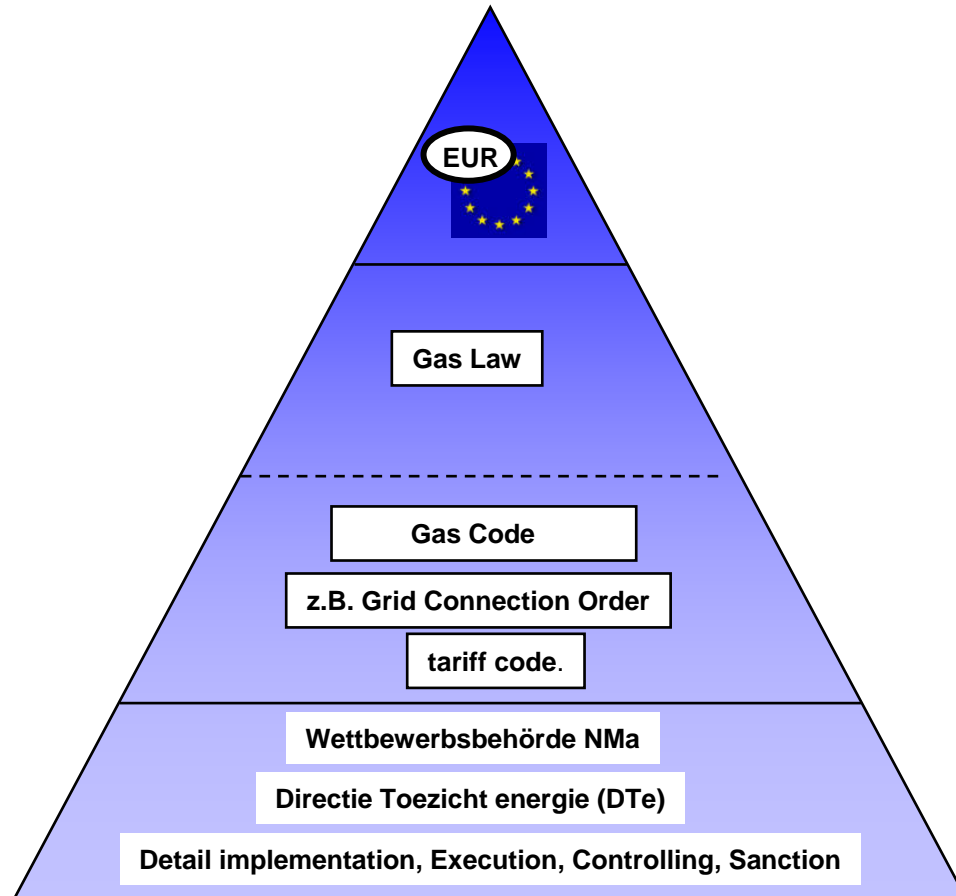
## DSO:

- administratives unbundling
- unabhängige Aufsichtsgremien
- unabhängiges Management
- SLA zw. DSO's und RHG; ROG
- schlanke Organisation

# niederländische Gaswirtschaft Struktur



# niederländische Gaswirtschaft rechtlicher Rahmen



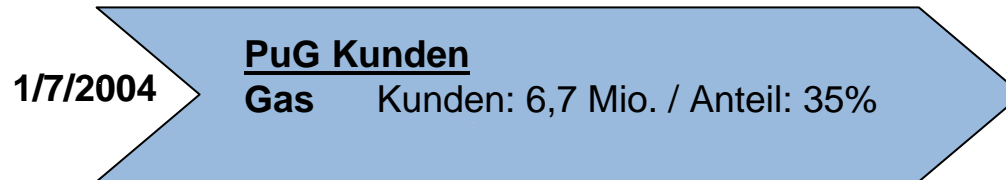
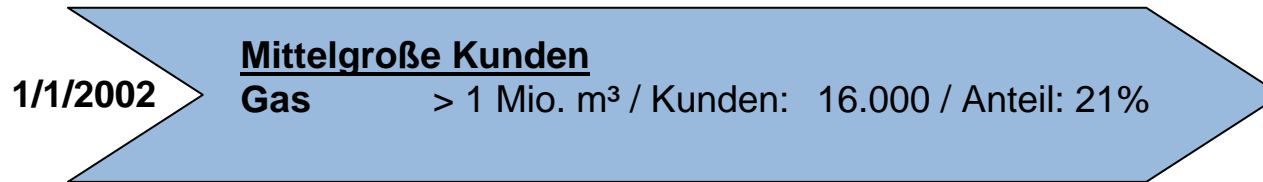
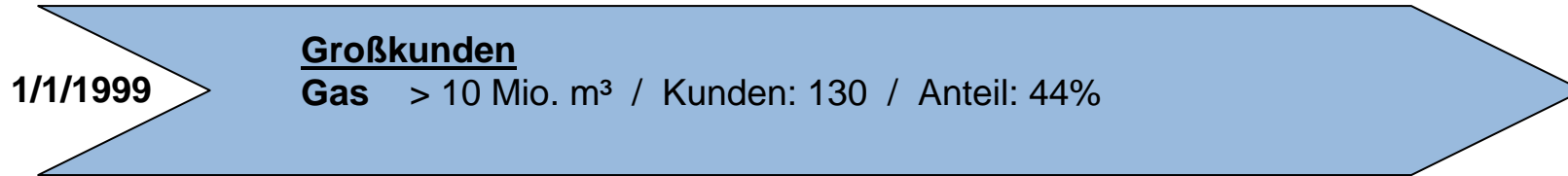
## Gas Act:


- 1. Fassung 2000
- 2. Fassung 2004
- 3. Fassung in Diskussion

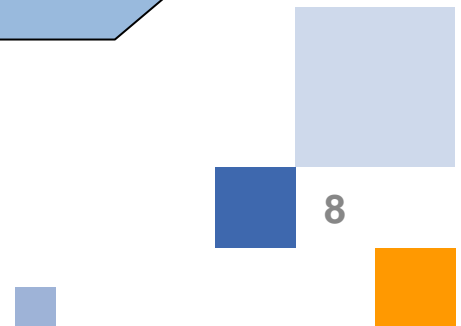
## Gas Code:

“private Vereinbarungen” bis 2006  
Überführung in entsprechende  
Verordnungen in 2006

# Strom- und Gasmarkt vollständig liberalisiert



 liberalisierter Markt



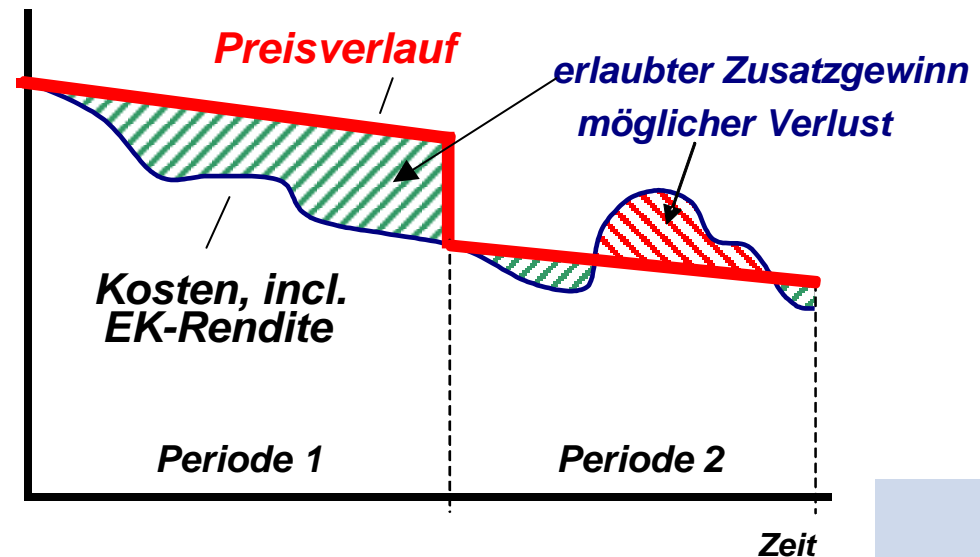
# Anreizregulierung price cap Regulierung

## ■ Preisvorgabe

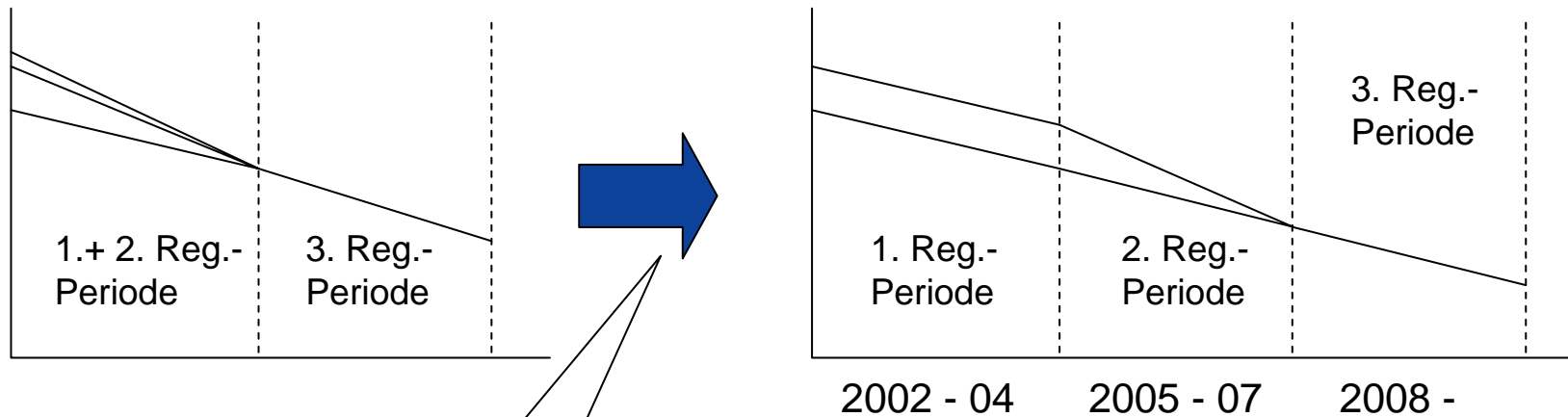
$$T_n = T(n-1) * \left( 1 + \frac{cpi - x}{100} \right)$$

**T<sub>n</sub>**: Preis im Jahr n  
**cpi**: Preisindex  
**x**: Soll-Effizienzsteigerung  
**n**: Jahr

- Chance für (zeitlich begrenzte) Zusatzgewinne
- Risiko von Verlusten



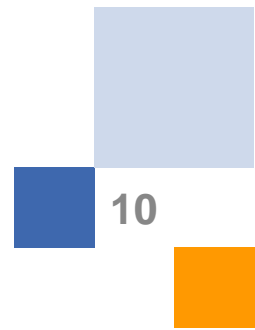
# Anreizregulierung X-Faktor – Niederlande



juristische Auseinandersetzung

„negotiation contract“

- individuelle X-Faktoren erst in 2. Periode
- frontier-shift: 1% Effizienzvorgabe
- ab 2008 yardstick competition



# Versorgungsqualität Definitionen



## Versorgungsqualität

**Produktqualität**

**Zuverlässigkeit**

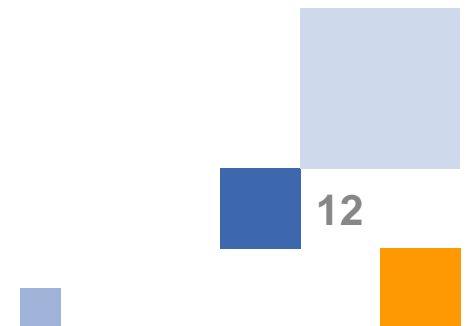
**Servicequalität**

**Techn.  
Sicherheit**

**Umwelt**

# Produktqualität von Erdgas durch Regelwerk vorgegeben

- Konstanz des Wobbe-Index
- Bandbreite des gelieferten Brennwertes
- Konstanz der Methanzahl
- Vermeidung unerwünschter Gasbegleitstoffe (Kondensat, Feststoffe)
- Ausreichende Odorierung (nur im Bereich der öffentlichen Gasverteilung)
- Einhaltung des zugesicherten Lieferdruckbereichs in Kombination mit vereinbarter Vorhalteleistung

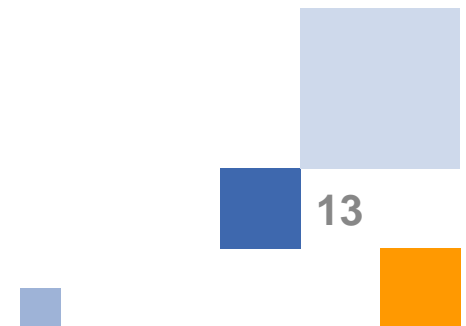


# Versorgungsqualität

## hohes Niveau der Zuverlässigkeit



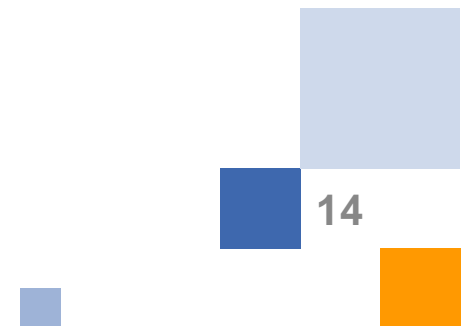
- Hohe Kundenzufriedenheit wg. kaum vorhandener Versorgungsunterbrechungen
- Wesentliche technologische Gründe für geringes Ausfallniveau
  - Nur unterirdisch verlegte und damit gut geschützte Leitungen
  - oberirdische Komponenten (Anlagen) werden bei entsprechender Bedeutung redundant ausgelegt
  - Vermaschte Verteilungsnetze
  - Fremdeinwirkungen (insb. Tiefbau) nehmen mit zunehmender Netzbelastung ab



# Servicequalität im Fokus der Regulierung



- Planauskunft
- Erfassen von Kundenkontakten
- Bearbeitung von Kundenanfragen
- Einstellung und Wiederaufnahme der Gasversorgung
- Beschwerdemanagement
- Benachrichtigung vor und während Versorgungsunterbrechungen
- Bereitschaftsdienst
- Gas-Verbrauchsabrechnung



# große Bandbreite der Forderungen (Strom) in Europa (CEER)

Kategorie	Nr.	abgefragte Serviceleistungen	Antwortzeiten
Netzbetrieb	1	Reaktionszeit bei Sicherungsauslösungen im Hausanschlusskasten	2- 5 h
	2	Zeit bis zur Wiederversorgung nach einer Netzstörung	4 - 24 h
	3	Informationsvorlauf vor einer geplanten Abschaltung (Kundenwünsche sind kontrovers eingeschätzt)	1 - 3 WT
Neukunde	7	Dauer der Angebotsabgabe für einen Standardanschluss	5 -15 WT
	9	Dauer bis zur Herstellung eines Standard-Hausanschlusses	5 - 30 WT
	12	Dauer bis zur Installation eines Standardzählers	2 - 10 WT
Zähler	15	Dauer bis zur Behebung von Zählerschäden/ Zählerwechsel	5 -20 WT
	19	Dauer bis zur Entsperrung eines Zählers (werktags)	24 h
sonstige Kunden-Kontakte	21 22	Reaktionszeit auf Fragen und Beschwerden	5 -20 WT
	24	Wartezeit im Call Center Teilweise nicht verfügbar, da unterschiedlich lange und nicht unterbrechbare Ansagetexte ( 5 bis 50 sec.) abhängig vom Anrufvolumen geschaltet werden	20 - 60 sec

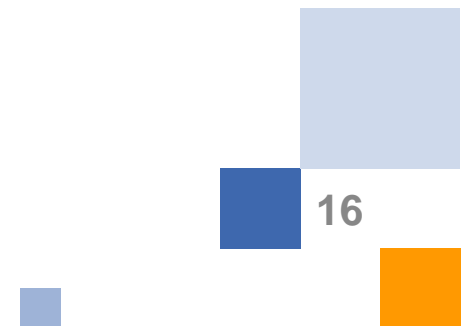
WT = Werktage

# Qualitätsregulierung „1. Generation“



Prinzipien der Qualitätsregulierung:

- Selbstregulierung
  - freiwillige Einführung von Qualitätsmanagementsystemen
  - z.B. durch ISO-Zertifizierung
- Bei Zertifizierung erfolgt Steuerung der Qualität durch den Regulator
  - Output Indikatoren
  - (ansonsten Prozess-Audits)
- Erarbeitung durch gemeinsame working group
- Zustimmung in 12/2003 durch zuständiges Ministerium



## Qualitätsregulierung

# „1. Generation“ Output Indikatoren

- Bereitschaftsdienst – 2 h vor Ort
- Bearbeitung von Kundenanfragen in 10 Tagen
- Terminabsprachen: Zeitfenster von 2 h
- Bei vom Kunden veranlassten Arbeiten:
  - kleinere Arbeiten innerhalb 3 Tagen
  - grössere Arbeiten innerhalb 10 Tagen
- Vorankündigungsfrist von 3 Tagen bei Versorgungsunterbrechung
- durch Netzbetreiber verursachte Arbeiten innerhalb von Gebäuden - Terminabsprache mind. 5 Tage im Voraus
- umfangreiche Information bei ungeplanten Unterbrechungen

# Versorgungsqualität Qualitätsbericht 2004



Überschreiten der 2h-Reaktionszeit:  
0,5 / 1000 Kunden

Kompensationszahlung (35 €/ Kunde, falls Unterbrechung > 4 h):  
Summe: 49.070 Euro

Gas network manager	Gas network manager not on location within the two-hour norm		Compensation customers		Frequency of interruptions to the transmission service			
	(per 1,000 captive customers)		Number		Paid (in €)			
	2004	2003	2004	2003	2004	2003		
Conet	0.0	0.0	2	70	0	0	4.1	1.0
DELTA Netwerkbedrijf	0.0	0.0	0	0	2	70	2.7	2.0
ENECO Netbeheer Amstelland	0.0	1.0	0	0	0	0	5.0	-
ENECO Edelnet Delfland	0.8	0.4	49	1,715	0	0	4.0	0.8
	0.5	0.5	887	31,045	590	20,650	4.0	2.2
	0.3	0.3	0	0	0	0		
	0.0	1.0	0	0	0	0		
	0.0	0.0	0	0	0	0		
	0.6	1.3	0	0	0	0		
	0.6	0.2	0	0	0	0		
ENECO Omstreken	0.9	0.4	0	0	0	0		
ENECO Netbeheer Nederland	4.1	1.0	0	0	0	0	3.0	-
Netbeheer Haarlem	0.2	0.2	3	105	0	0	4.7	2.5
Intergas Netbeheer	0.2	0.0	0	0	0	0	1.1	2.1
InfraMosane	0.0	0.0	30	1,050	0	245	0.9	0.1
NRE Netwerk	0.1	0.4	0	0	0	0	1.5	0.3
Continuon Netbeheer	0.1	1.1	397	0	111	3,885	4.4	3.5
Obragas Net	0.5	0.4	0	0	0	0	4.5	2.0

Dauer der Unterbrechung / Kunde: 140 min.

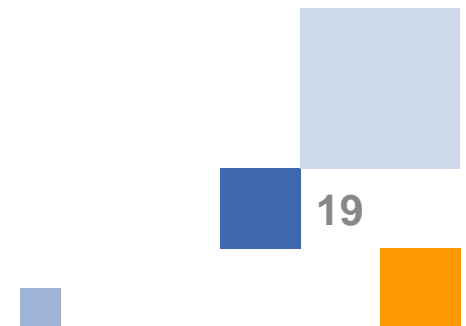
Gasundichten:  
2 Meldungen / 1000 Kunden

# Qualitätsregulierung „2. Generation“



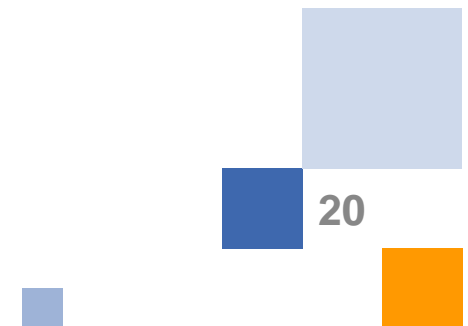
weiterer Fokus auf Servicequalität:

- Billing Prozess
- Kundenwechselprozesse
- Bereitstellung von abrechnungsrelevanten Informationen
- monatliche Berichterstattung via Scorecard
- ab 12/2005 Publikation aller Scorecards durch DTE




## Qualitätsregulierung „2. Generation“ – Score card

- rechtzeitige Umsetzung / Erstellung von:
  - Abrechnungsinformationen
  - Informationen bei Lieferantenwechsel
  - statistische Informationen (Gasverbrauch / Kunde)
- Rückstände:
  - Jahresabrechnungen
  - Kundenwechselprozessen (Adressinformationen)
- Standards zu jedem Kriterium definiert
- Standards zu 98% zu erfüllen

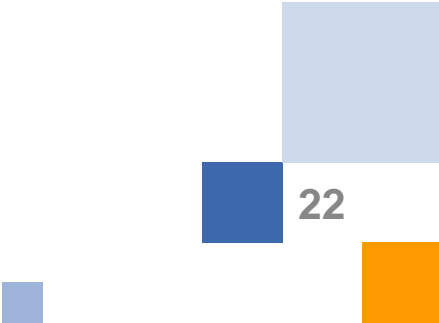


## Ausblick gegenwärtige Diskussion

- Einführung der Qualitätsregulierung
  - $q = f$  (Qualitätskennzahlen); vgl. Elektrizität
- Berücksichtigung regionaler Differenzen ( $v$ )


$$T_n = T(n-1) * \left( 1 + \frac{cpi - x + q - v}{100} \right)$$

# Backup



22

# „1. Generation“ Output Indikatoren (1/2)

- Vorhaltung von Bereitschaftsdienst / Fristen zum Erscheinen vor Ort: Nach einer Meldung muss der Netzbetreiber binnen 2 Stunden vor Ort erscheinen
- Eine Bearbeitung von Kundenanfragen hat innerhalb von 10 Tagen zu erfolgen; falls diese Frist nicht einzuhalten ist, muss dem Kunden nach 5 Tagen verbindlich mitgeteilt werden, in welchem Zeitraum die Beantwortung erfolgen wird. Ein detailliertes Angebot über einen neuen Anschluss ist innerhalb von 10 Tagen abzugeben.
- Bei Terminabsprachen mit dem Kunden muss sich der Netzbetreiber auf ein Zeitfenster von 2 Std. festlegen
- Bei vom Kunden veranlassten Arbeiten hat dieser das Recht, dass der Netzbetreiber die Arbeiten in bestimmten Fristen ausführt. Die Einhaltung dieser Fristen ist zu dokumentieren und zu reporten. Konkret lauten die Anforderungen, dass kleinere Arbeiten (definiert als Arbeiten bis zu 4 Mann-Stunden) binnen 3 Tagen auszuführen sind; grössere Arbeiten sind innerhalb von 10 Tagen zu erledigen.

- Bei notwendigen Versorgungsunterbrechungen gilt eine Vorankündigungsfrist von 3 Tagen (bei Kunden oberhalb 170.000 m<sup>3</sup>N Jahresverbrauch 10 Tage). Die Einhaltung ist zu dokumentieren und zu reporten.
- Muss der Netzbetreiber selbst verursachte Arbeiten innerhalb von Gebäuden ausführen, ist hierzu mindesten 5 Tage im Voraus eine Terminabsprache vorzunehmen.
- Bei ungeplanten Versorgungsunterbrechungen hat eine möglichst gute Information über das Ausmaß der Unterbrechung, die voraussichtliche Dauer, Ursachen und Gegenmaßnahmen zu erfolgen.