

Landeshauptstadt



An den Stadtbezirksrat Südstadt-Bult (zur Kenntnis)

	Antwort
Nr.	15-0283/2018 F1
Anzahl der Anlagen	0
Zu TOP	7.1.2.

**Antwort der Verwaltung auf die
Anfrage Übertragung von Dienstleistungstätigkeiten vom städtischen
Energieversorger Enercity auf Bürgerinnen und Bürger der Südstadt
Sitzung des Stadtbezirksrates Südstadt-Bult am 21.02.2018
TOP 7.1.2.**

Als kommunales Energieversorgungs- und Dienstleistungsunternehmen ist die Stadtwerke Hannover AG (enercity) für die Energieversorgung und damit verbundene Dienstleistungen der Einwohner Hannovers zuständig. Die Anteile des Unternehmens befinden sich dabei vollständig im Eigentum der LHH Hannover sowie der Region Hannover. Regelmäßig begründet unser kommunaler Energieversorger die von ihm veranschlagten höheren Preise im Vergleich zu „Billiganbietern“ mit einem höheren Service für seine hannoverschen Kunden.

Anwohner der Alten Döhrener Straße haben beklagt, dass sie im Unterschied zu vorangegangenen Jahren von enercity aufgefordert worden seien, ihre Zählerstände in diesem Jahr selbst abzulesen. Es dränge sich der Verdacht auf, dass enercity Dienstleistungstätigkeiten, die die Südstädter Kunden offensichtlich von Ihrem Energieversorgungsunternehmen erwarten, auf ihre Kunden umverteilen wollen.

Vor diesem Hintergrund fragen wir die Verwaltung:

1. Ist es aus Sicht der Stadt Hannover, als Mehrheitseigentümerin von enercity, richtig, dass enercity als kommunales Energieversorgungs- und Dienstleistungsunternehmen, im Gegensatz zu „Billig-Energieversorgungsunternehmen“ einen Fokus auf ein mehr an Dienstleistungen für die Hannoveranerinnen und Hannoveranern legen sollte?
2. Entspricht es der Wahrheit, dass enercity seit diesem Jahr Kunden auffordert ihren Stromverbrauch selbst abzulesen und wie steht die Stadt Hannover dem, als Mehrheitseigentümerin, gegenüber?
3. Aus welchem Anlass werden Kunden gebeten ihre Stromzähler selbst abzulesen, womöglich um Kosten einzusparen?

Antwort der Verwaltung

Zu 1.:

Als kommunales Energieversorgungsunternehmen strebt enercity klar eine weitere Stärkung des Kundenfokus an. Kernausrichtung der aktuellen Strategie ist es dabei, sich als treibende Kraft für die digitale Energiewelt von morgen und erste Wahl für innovative Dienstleistungen und nachhaltige Energie zu positionieren. Bei der Umsetzung der enercity Unternehmensstrategie stehen die Prozesse mit Kontakt zum Kunden somit klar im Fokus. Entsprechend hat das Themenfeld der Dienstleistungen für die Kunden einen hohen Stellenwert, insbesondere vor dem Hintergrund des angesprochenen Preiswettbewerbs im Energiebereich.

Die für die Netzinfrastruktur und deren -dienste zuständige Gesellschaft enercity-Netzgesellschaft GmbH (eNG) ist als Betreiber der Energie- und Wasserversorgungsnetze in Hannover aufgrund gesetzlicher Grundlagen verpflichtet mindestens einmal jährlich bei allen Kunden des Versorgungsgebietes die Zählerstände der Versorgungszähler zu ermitteln. Die ermittelten Zählerstände werden im Anschluss an die vom Kunden gewählten Lieferanten (z.B. enercity oder die Wettbewerber) übermittelt.

Dabei stellt die Kundenselbstablesung ein sowohl beim Gesetzgeber, als auch beim Kunden anerkanntes und in der Praxis übliches Verfahren dar, um den Zählerstand für die in Folge stattfindende Verbrauchsabrechnung zu ermitteln. Bereits seit ca. 20 Jahren wird dieses System daher in weiten Teilen des Versorgungsgebietes eingesetzt.

Zu 2. und 3.:

Die enercity Netzgesellschaft GmbH (eNG) bearbeitet circa 800.000 Ablesungen pro Jahr, wovon bereits ungefähr 550.000 in den Bereich der Kundenselbstablesungen fallen. Zielsetzung ist stets, mit Blick auf den Kunden, ein möglichst optimales Vorgehen zu organisieren.

Eine Vielzahl der Kunden wünscht eine flexible und gleichzeitig einfach zu handhabende Möglichkeit Kundendaten, wie die Verbrauchswerte, zu melden bzw. zu aktualisieren. Hierfür bietet sich die Kundenselbstablesung, unter Einbindung der dafür geeigneten digitalen Kanäle, an.

In der Tat wurde unter anderem auch in der Südstadt das Verfahren "Kunden selbstablesung mit einer nachgelagerten Ablesung durch unseren Außendienst" eingesetzt. Dieses Verfahren bietet dem Kunden die Möglichkeit flexibel und terminunabhängig zu agieren und unterstützt auch das verständliche Kundenbedürfnis, für das Ablesen eines Zählerstands nicht Termine verschieben oder Urlaub nehmen zu müssen, um den Zugang zum Zähler gewähren zu können.

- Der Kunde kann somit eigens durch die Selbstablesung bestimmen, wann er seine Zählerstände innerhalb von zwei Wochen ablesen kann.
- Sofern der Kunde keinen Zugang zum Zähler hat oder es ihm nicht möglich ist seinen Zählerstand abzulesen, kommt die enercity Netzgesellschaft GmbH (eNG) gerne im Nachgang und innerhalb der rechtlichen Ablesefristen mit einem Außendienst-Mitarbeitenden vor Ort und nimmt die Ablesung vor.

Dies wird den Kunden im Beiblatt zur Selbstablesung auch erläutert.

18.63.07.BRB
Hannover / 21.02.2018