

Zweite Kundenbeiratssitzung der Gas- und Stromnetz Hamburg GmbH

Datum: 13. November 2018

Ort: Gasnetz Hamburg GmbH

Beginn: 18:00 Uhr

Ende: 21:45 Uhr

Teilnehmer des Kundenbeirats:

Bremer Klaus-J., Diana Chklar, Christian Deike, Barbara Jung, Gerd Knop, Heinz-Peter Lemm, Helmuth Mau, Michael Mühlhaus, Lina Ohlmann, Angelika Oppenheimer, Michael Rajewski, Werner Rave, Rüdiger Reinholz, Sebastian Tiedemann

Entschuldigt: Walter Piletzky, Karsten Reimers

Gasnetz Hamburg (GNH): Holger Böhm (Unternehmensentwicklung), Udo Bottlaender (Geschäftsführer), Bernd Eilitz (Pressesprecher), Bernd Langhein (Personalreferent/Sachverständiger Gasanlagen), Dr. Ralf Luy (Geschäftsbereichsleiter Kundenservice und Assetmanagement GNH), Anja Wessel (Kundenservice und Assetmanagement)

Stromnetz Hamburg (SNH): Judith Kalnbach (Informationsmanagement), Anette Polkehn-Appel (Pressesprecherin), Matthias Ridder (Geschäftsbereichsleiter Kundenmanagement), Ulf Werner (Fachbereichsleiter Kundenservice), Sven Leyers (Fachbereichsleiter Netzanschluss)

Tagesordnung

1. Begrüßung

Dr. Ralf Luy eröffnet die zweite Sitzung des gemeinsamen Kundenbeirats der Gas- und Stromnetz Hamburg GmbH in den Räumen der Gasnetz Hamburg GmbH.

Anja Wessel begrüßt alle Teilnehmer zur zweiten Sitzung und stellt die Tagesordnung vor. Der Schwerpunkt dieser Veranstaltung liegt in dem Vortrag zu dem Thema der Vorstellung der Grundlagen der Gasversorgung im Haushalt einschließlich des damit verbundenen Sicherheitskonzeptes sowie in der näheren Betrachtung der Kunden- und Marktbeziehungen aus Sicht der Netzbetreiber. Des Weiteren wird von den neuen Kundenbeiratsmitgliedern ein/e Sprecher/in sowie Vertreter gewählt.

2. Grundlagen der Gasversorgung

Bernd Langhein stellt die Gasinstallation im Haushalt vor. Insbesondere geht es hierbei um den Weg des Gases von der Verteilungsleitung bis zu den Geräten bzw. bis zur Abgasanlage, einschließlich der entsprechenden Komponenten sowie des dahinterstehenden Sicherheitskonzeptes. Bei den Leitungen in der Straße handelt es sich um PE Leitungen. Durch einen Anbohrsatel, wird das Gas über die Hausanschlussleitung ins Haus geleitet. Wichtige Komponente und erstes Bauteil des Sicherheitskonzeptes ist hierbei der Gas-Strömungswächter, der seit 2003 Vorschrift geworden ist. Dieser nimmt bei einer Beschädigung der Hausanschlussleitung die erhöhte Gasmenge wahr und schließt das System. Über die Hausanschlussleitung und die Hauseinführungskombination wird das Gas ins Haus befördert. Diese unterliegen zusammen mit der Hauptabsperreinrichtung der Überprüfung nach dem Regelwerk G 465, sodass alle 12 Jahre die Dichtheit vom Netzbetreiber von innen und außen geprüft werden muss. Als weitere Komponente wandelt das Hausdruckregelgerät den Versorgungsdruck von 60 Millibar auf 23 Millibar Hausdruck um. Ein weiterer viel sensibler Gasströmungswächter befindet sich im oder hinter dem Hausdruckregelgerät in der Leitung. Die Verteilung im Haus erfolgt über die Gasleitungen. Hierbei handelt es sich häufig um gepresste Kupferleitungen. Grund für die Verwendung von Pressverbindern ist die hohe

Temperaturbeständigkeit bis zur Erdgaszündtemperatur von 650 Grad. Da die Gasgeräte hingegen nicht hochtemperaturbeständig sind, wird vor jedes Gasgerät eine thermisch auslösende Absperreinrichtung gesetzt.

Der Gasanlagenbetreiber hat die Verkehrssicherungspflicht einzuhalten, welche die jährliche Überprüfung der eigenen Gasanlage vorsieht. Einer der größten Sicherheitsfaktoren für die Gasversorgung von Gebäuden ist der Geruchsstoff. Ursprünglich hat Gas keinen Geruch. Um das Ausströmen von Gas rechtzeitig festzustellen, wurde das Gas odoriert d.h. dem Gas wurde ein Geruchsstoff zugeführt.

Weiterer Sicherheitsbaustein ist die, ebenfalls alle 12 Jahre fällige, Überprüfung der Gasleitungen im eigenen Haus durch einen Fachmann. Dies ist insbesondere aus versicherungstechnischen Gründen nicht zu vernachlässigen.

Der Gaszähler an sich hat eine Eichfrist von 8 Jahren. Da Gas ein Naturprodukt ist, wird es nach dem Wärmeinhalt abgerechnet. Da die Zusammensetzung des Gases kontinuierlich schwankt, wird diese an verschiedenen Stellen im Netz gemessen. Diese gewonnenen Gasbrennwerte werden an die entsprechenden Gashändler übermittelt, welche aus den verbrauchten Kubikmetern, Kilowattstunden bilden.

3. Kundenkommunikation und Marktbeziehungen

Markttrollen und Kunden im Überblick

Ulf Werner stellt die einzelnen Markttrollen vor. Hierzu wird allen Anwesenden ein offizielles Video vom YouTube Kanal der Stromnetz Hamburg gezeigt, indem die Rollen im Strommarkt einfach erklärt werden:

https://www.youtube.com/watch?v=sOBe_xvBDGc

Es gibt drei wesentliche Markttrollen. Diese sind der Anschlussnutzer/-nehmer, der Strom- bzw. Gaslieferant sowie der Netzbetreiber / Messstellenbetreiber.

Für eine erfolgreiche Energieversorgung schließt jeder Kunde einen Liefervertrag mit einem frei wählbaren Strom- bzw. Gaslieferanten ab, welcher dann auch Ansprechpartner für alle Fragen und Anliegen zur Rechnungsstellung ist. Der Netzbetreiber schließt demnach Lieferanten- und Messstellenverträge zur Abrechnung von Netzentgelten sowie Messeinrichtungen ab. Große Industriekunden hingegen kaufen Ihre Energie oft separat an der Strombörse bzw. bei einem Energielieferanten selbst ein und zahlen die Kosten für die Netznutzung dann direkt an den Netzbetreiber. Des Weiteren ist es seit der Digitalisierung möglich, dass der Kunde den Zähler direkt mit seinem Netzbetreiber abrechnet, da manche Stromlieferanten die Kosten für den Zähler nicht mehr über ihre Rechnung abbilden wollen und dies separat vom Netzbetreiber übernommen werden muss.

Der Messstellenbetreiber ist grundsätzlich frei wählbar. Diese Option wird aber eher von Großkunden in Anspruch genommen.

Auch mit sogenannten Netz-Einspeisern (KWK-, Solar-, Windenergie) werden zur Vergütung ihrer erzeugten Energie entsprechende Verträge geschlossen.

Kundenkommunikation und -management

Jeder Hamburger Kunde wird über das Verteilungsnetz versorgt, unabhängig davon, bei welchem Energieversorger oder Messstellenbetreiber dieser einen Vertrag unterschrieben hat. Egal, ob ein

Kunde ein Hotel, eine Fabrik oder eine Biogasanlage betreibt, das Kundenmanagement sorgt für einen professionellen Zugang zum Energienetz für alle Marktpartner, zu gleichen Bedingungen. Das Kundenmanagement schließt Verträge mit den verschiedenen Marktpartnern, pflegt diese und betreibt das Forderungsmanagement. Es verantwortet die Bereitstellung der Verbrauchswerte für die Abrechnung der Netznutzung und die Energiemengenbilanzierung.

Eine Kontaktaufnahme ist persönlich, telefonisch, per Mail oder per Brief möglich. Wesentliche Themenbereiche sind die allgemeine Kundenbetreuung, Vermittlung, Lieferantenwechselprozesse, Abrechnung, Messung, der Messstellenbetrieb sowie die Zahlungseingangsverarbeitung, das Forderungs- und Vertragsmanagement. Des Weiteren zählt dazu die Abrechnung von Netzentgelten, Mehr- und Mindermengen, Einspeisevergütungen sowie der Abschluss und die Betreuung der Netznutzungs- und Messstellenrahmenverträgen.

4. Wahl einer/s Beiratsprecherin/s

Während der Sitzung wählte der Beirat seine beiden neuen Sprecher. Zur ersten Sprecherin wurde Barbara Jung und als Stellvertreter Christian Deike gewählt.

5. Verschiedenes

Nächste Sitzung:

- Zusatztermin am 12. März 2019
- Einladung folgt

- Termin: 07.05.2019, ca. 18.00 Uhr
- Veranstaltungsort: Besichtigung Gasdruck-Regelanlage

- Termin: 12.11.2019, ca. 18.00 Uhr
- Veranstaltungsort: Stromnetz Hamburg

Ende der Sitzung: 21:45 Uhr