

**Materialien der Wiener Stadtwerke zur nachhaltigen Entwicklung
Nummer 2**

**Daseinsvorsorge:
Politisches Konzept und
die Leistungen der Wiener Stadtwerke**

Materialien der Wiener Stadtwerke zur nachhaltigen Entwicklung

In Vorbereitung des ersten Nachhaltigkeitsberichts 2007 der Wiener Stadtwerke und als Informationsgrundlage für das Nachhaltigkeitsmanagement wurden mehrere Hintergrundpapiere zu ausgewählten Aspekten der Nachhaltigkeit erstellt. Diese Texte waren aber zumeist zu ausführlich und zum Teil auch zu speziell, um sie vollständig im Nachhaltigkeitsbericht abzdrukken. Wir gehen aber davon aus, dass insbesondere WissenschaftlerInnen und StudentInnen, aber auch JournalistInnen und interessierte BürgerInnen diese Informationen gerne nutzen würden. Daher hat die Konzern-Nachhaltigkeitsbeauftragte der Wiener Stadtwerke beschlossen, diese Texte in einer Reihe als „Materialien der Wiener Stadtwerke zur nachhaltigen Entwicklung“ zu veröffentlichen. Die Reihe wird je nach Bedarf fortgesetzt.

Bislang liegen folgende Materialien der Wiener Stadtwerke zur nachhaltigen Entwicklung vor:

- Nr. 1 Klimaschutz: Einführung, politische Meilensteine und die Ansatzpunkte der Wiener Stadtwerke
- Nr. 2 Daseinsvorsorge: Politisches Konzept und Leistungen der Wiener Stadtwerke
- Nr. 3 Politische Vorgaben: Globaler Rahmen, kommunale Ziele und Programme der Politik zur Nachhaltigkeit
- Nr. 4 Energieeffizienz: Begriffe, Berechnung und Bezug zum Klimaschutz

Die Materialien werden bis auf weiteres nur als PDF-Publikationen veröffentlicht. Download unter www.nachhaltigkeit.wienerstadtwerke.at/downloads.

Impressum

Herausgeberin: Wiener Stadtwerke Holding AG, Schottenring 30, A-1011 Wien

Verantwortlich: DI Isabella Kossina, MBA, Geschäftsführerin der Beteiligungsmanagementgesellschaft (BMG) der Wiener Stadtwerke und Konzern-Nachhaltigkeitsbeauftragte der WSTW.

Autorinnen: DI Isabella Kossina, MBA, BMG, Wien
Dr. Barbara Zeschmar-Lahl, BZL Kommunikation und Projektsteuerung GmbH, Oyten (D)

Wien, Mai 2008

Inhalt

| | |
|---|----------|
| 1. DASEINSVORSORGE – DAS POLITISCHE KONZEPT | 1 |
| 2. DASEINSVORSORGE UND GEMEINWOHLORIENTIERUNG BEI DEN WIENER STADTWERKEN | 5 |
| 2.1. VERSORGUNGSSICHERHEIT DURCH ZUVERLÄSSIGE INFRASTRUKTUREINRICHTUNGEN | 5 |
| 2.1.1. <i>Sichere Versorgung mit Strom</i> | 5 |
| 2.1.2. <i>Sichere Versorgung mit Fernwärme</i> | 8 |
| 2.1.3. <i>Sichere Versorgung mit Gas</i> | 9 |
| 2.2. ZUGÄNGLICHKEIT FÜR ALLE | 10 |
| 2.2.1. <i>Zugänglichkeit im öffentlichen Nahverkehr</i> | 10 |
| 2.2.2. <i>Zugang zu Strom und Gas</i> | 11 |
| 2.2.3. <i>Zugang zur Fernwärme</i> | 11 |
| 2.3. ERSCHWINGLICHKEIT FÜR ALLE | 11 |
| 2.3.1. <i>Faire Tarife bei den Wiener Linien</i> | 11 |
| 2.3.2. <i>Tarife für Strom Gas, Fernwärme</i> | 13 |
| 2.4. HOHE QUALITÄT – ZUFRIEDENE KUNDINNEN | 14 |
| 2.4.1. <i>Kundenzufriedenheit bei den Wiener Linien</i> | 14 |
| 2.4.2. <i>Kundenzufriedenheit bei Wien Energie</i> | 14 |
| 2.4.3. <i>Serviceangebote der Wiener Stadtwerke</i> | 15 |

1. Daseinsvorsorge – das politische Konzept

„Die zentrale Idee der Daseinsvorsorge ist die Orientierung am Gemeinwohl, verstanden am Gesamtinteresse der Bürgerschaft. Das Gemeinwohl umfasst die Ver- und Entsorgungssicherheit, Nachhaltigkeit, Transparenz und Erschwinglichkeit einer Leistung für breite Bevölkerungsschichten sowie Erhalt von Qualitäts-, Umwelt- und Sozialstandards.“¹

Daseinsvorsorge bedeutet also, dass allen BürgerInnen ein gleichberechtigter Zugang zu allen wichtigen Dienstleistungen und Einrichtungen gewährleistet wird, die als wesentlich für das Funktionieren einer modernen Gesellschaft angesehen werden. Hierzu zählen beispielsweise Verkehr, Wasser, Strom, Gas, Telekommunikation, Rundfunk- und Postdienste, aber auch Bildung, Kultur und medizinische Leistungen. Diese Infrastrukturdienstleistungen wurden bis Mitte der 80er Jahre des letzten Jahrhunderts zumeist von der öffentlichen Hand bereitgestellt. Seit einigen Jahren findet aber aufgrund der europäischen Wirtschaftspolitik eine schrittweise Öffnung des Marktes (Liberalisierung) und damit ein zunehmender Wettbewerb um die Erbringung dieser Dienstleistungen statt.

Der Europäische Binnenmarkt gilt als eine der Grundsäulen der europäischen Politik. Er gewährleistet den freien Verkehr von Personen (Schengener Abkommen), Kapital, Gütern und – derzeit wieder einmal in Verhandlung befindlich – Dienstleistungen innerhalb der Union. In den Anfangsjahren der Europäischen Gemeinschaften führte die Zielsetzung der wirtschaftlichen Integration dazu, dass besonderes Augenmerk auf das Ausräumen von Handelsbarrieren zwischen den Mitgliedstaaten gerichtet wurde. Die Orientierung der europäischen Wirtschaftspolitik auf den freien Markt und Wettbewerb hat nun nach dem Willen der Politik auch Sektoren erreicht, die nach bisherigem Verständnis vom Staat und seinen Organen abgedeckt wurden: die Leistungen der Daseinsvorsorge, die mit einer Gemeinwohlverantwortung verbunden sind – im EU-Jargon auch als *„Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichen Interesse“* bezeichnet.

Die Europäische Kommission stellt dazu fest: *„Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichen Interesse“ bzw. der Begriff „Dienste von allgemeinem wirtschaftlichen Interesse“ wird in Artikel 16 und Artikel 86 Absatz 2 des EG-Vertrags verwendet. Er ist weder dort noch im abgeleiteten Recht näher bestimmt. In der Gemeinschaftspraxis herrscht jedoch weit gehende Übereinstimmung dahingehend, dass er sich auf wirtschaftliche Tätigkeiten bezieht, die von den Mitgliedstaaten oder der Gemeinschaft mit besonderen Gemeinwohlverpflichtungen verbunden werden und für die das Kriterium gilt, dass sie im Interesse der Allgemeinheit erbracht werden. Das Konzept der Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichem Interesse umfasst daher insbesondere bestimmte Leistungen der großen netzgebundenen Wirtschaftszweige wie des Verkehrswesens, der Postdienste,*

¹ Hans-Joachim Reck, Hauptgeschäftsführer des deutschen Verbandes Kommunaler Unternehmen (VKU) (2008): http://www.vku.de/vkuGips/VKU/vku.de/Kopf_Navigation/Home/080410_LG_BaWue_Reck_2_.pdf

*des Energiesektors und der Telekommunikation. Der Begriff gilt jedoch auch für jede sonstige wirtschaftliche Tätigkeit, die mit Gemeinwohlverpflichtungen verknüpft ist.*²

Zwar kann der Staat an die Öffnung des Marktes für derartige Dienstleistungen definierte Anforderungen stellen, mit denen sichergestellt werden soll, dass eine Grundversorgung der Bevölkerung mit bestimmten Dienstleistungen zu erschwinglichen Preisen und in vergleichbarer Qualität unabhängig von der Wirtschaftlichkeit einzelner Geschäfte auch noch nach der Einführung von Wettbewerb gewährleistet wird – das ist die so genannte Gemeinwohlverpflichtung.³ Doch hat dies in der Praxis bislang nicht immer zum gewünschten Erfolg geführt, die Leistungen verschlechterten sich mitunter oder verteuerten sich auch (s.u.).

In einigen Sektoren wie Versorgung mit Strom, Gas, Wasser und Telekommunikation oder Entsorgung von Abwasser und Abfällen hat die Öffnung des Marktes (= Liberalisierung) oftmals eine Privatisierung mit sich gebracht. So wurden entweder staatliche oder kommunale Unternehmen an private Investoren verkauft oder privatwirtschaftliche Unternehmen mit Aufgaben, die vorher von staatlichen Einrichtungen erfüllt wurden, beauftragt – nicht immer zum Vorteil der BürgerInnen.

Ein mittlerweile klassisches Beispiel für die Folgen der Privatisierung ist die Wasserversorgung in London. London war im 19. Jahrhundert die erste Großstadt, unter der ein modernes, flächendeckendes Netz von Wasserleitungen, Abwasserkanälen und Pumpstationen gebaut wurde. Das riesige Londoner Leitungssystem mit 32.000 Kilometern Trinkwasserleitungen und 64.000 Kilometern Abwasserkanälen gehört heute zu den ältesten der Welt und ist in einem entsprechenden Zustand. 1989 wurde die Thames Water Utilities Ltd⁴ (TWUL), Swindon, gegründet, um privates Kapital zur Sanierung des verfallenden Londoner Wasser- und Abwassersystems einzuholen. Dieses brachten die Hauptkapitaleigner wie US-amerikanische Pensionsfonds und Londoner Banken ein. Zwecks Einstieg in das internationale Wassergeschäft kaufte sich Ende 2000 der deutsche RWE-Konzern für rund 7,2 Mrd. EUR bei Thames Water ein.⁵ Allerdings wurde auch danach das Netz auf dem technisch niedrigst möglichen Niveau weiter betrieben. So versickerten zwischen Wasserwerk und Wasserhahn etwa 30 Prozent des Trinkwassers im Untergrund, mehr als in jeder anderen Stadt in den Industrieländern. Offenbar kamen diese Wasserverluste billiger als eine regelmäßige Investition in die Instandhaltung und Erneuerung des Leitungsnetzes. Die Regulierungsbehörde Ofwat (Office of Water Services) verlangte daraufhin von RWE Investitionen in Höhe von 714 Mio. EUR in die Trinkwasserleitungen und von weiteren 470 Mio. EUR in die Abwasserkanäle – dies

² Mitteilung der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat, den Europäischen Wirtschafts- und Sozialausschuss und den Ausschuss der Regionen: Weißbuch zu Dienstleistungen von allgemeinem Interesse, KOM(2004) 374

³ Silvia Uplegger: Gemeinwohlorientierte Daseinsvorsorge versus Binnenmarkt ohne Wettbewerbsverzerrung. Bestandsaufnahme und Problematik. Diskussionspapier, Forschungsgruppe EU-Integration, Stiftung Wissenschaft und Politik, Deutsches Institut für Internationale Politik und Sicherheit. März 2005 www.swp-berlin.org/common/get_document.php?id=1238

⁴ Ltd = Limited, entspricht einer AG

⁵ REW Group: Geschäftsbericht 2000/01

zwischen 2005 und 2010. Diese Investitionen durften aber nicht über eine Erhöhung des Wasserpreises auf die VerbraucherInnen abgewälzt werden. Ofwat gestand nur eine Jahresrendite von 6 % zu.⁶ Im November 2005 gab RWE bekannt, sich von u.a. RWE Thames Water trennen zu wollen, um sich stärker auf die zusammenwachsenden Strom- und Gasmärkte in Europa zu konzentrieren.⁷ Im Oktober 2006 wechselte Thames Water dann für 4,8 Mrd. Britische Pfund (7,2 Mrd. EUR) zu Kemble Water Limited, ein Konsortium unter der Führung des australischen Investmentfonds Macquarie's European Infrastructure Funds. Ob sich die Situation der Londoner Wasserver- und Abwasserentsorgung dadurch entscheidend verbessern wird, bleibt abzuwarten, denn die neuen Eigentümer dürften sicherlich auch eine ordentliche Rendite auf ihr eingebrachtes Kapital erwarten.

Nicht nur die Wasserver- und Abwasserentsorgung, auch andere Sektoren der Daseinsvorsorge leiden unter dem zumeist nur geringen Interesse privater Eigentümer an Investitionen in die Infrastruktur. Konsequenterweise hat die neuseeländische Regierung 2008 ihre Eisenbahn wieder zurückgekauft, weil sie diese Infrastruktur verbessern und so sowohl die wirtschaftliche Entwicklung fördern als auch einen Beitrag zum Klimaschutz leisten will.⁸

Diese vielen negativen Erfahrungen haben schließlich auch zu einer stärkeren Auseinandersetzung mit den Anforderungen an Liberalisierung und Privatisierung von Infrastrukturdienstleistungen geführt. Die Frage lautet: Was kennzeichnet gute Daseinsvorsorge bei Infrastrukturdienstleistungen?

Die Antwort: Im Wesentlichen sind dies

- Versorgungssicherheit: d.h. verlässliche und sichere Versorgung,
- Zugänglichkeit: d.h. möglichst für alle räumlich verfügbar,
- Erschwinglichkeit: d.h. faire und angemessene Preise,
- hohe Qualität: Qualität hat viele Facetten, das Ergebnis ist die Zufriedenheit der KundInnen.

Hier gibt es natürlich Überschneidungen. So wird die Zufriedenheit der KundInnen nicht nur durch guten Service, sondern auch durch faire Preise und gute Zugänglichkeit geprägt. Und Maßnahmen, die die Versorgungssicherheit verbessern, führen oft auch zu einer besseren Verfügbarkeit.

Gute Daseinsvorsorge nach den oben genannten Kriterien kann durchaus auch von privaten Anbietern geleistet werden. Allerdings steht hier die Gemeinwohlverantwortung immer auch in Konkurrenz zum Renditeinteresse der Eigentümer bzw. der Anteilseigner. Hiergegen steht das Modell eines im kommunalen Besitz befindlichen Dienstleisters der Daseinsvorsorge,

⁶ Rügemer W.: Das schale Wasser von London. Publik Forum Nr. 4, 24.2.2006

⁷ RWE Geschäftsbericht 2005

<http://www.rwe.com/generator.aspx/property=Data/id=306416/geschaeftsbericht2005.pdf>

⁸ Urs Wälterlin (2008): Abkehr von den Reformen der 90er Jahre. Weil der versprochene Segen der Privatisierung ausblieb, kauft Neuseeland sein Bahn- und Fährsystem zurück. In: Die TAZ vom 7. Mai 2008.

der sich mit seinen Leistungen eben vorrangig am Gemeinwohl orientiert, ohne dabei natürlich die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens zu vernachlässigen.

Dieser Ansatz wird auch von der Stadt Wien verfolgt, wie ein Blick auf die Geschichte zeigt. So wurde die Versorgung mit Strom und Gas sowie der öffentliche Verkehr Anfang des 20. Jahrhunderts durch die Stadt Wien kommunalisiert. Ziel war zum einen, eine weitsichtige Stadtplanung zu ermöglichen, und zum anderen, eine leistungsfähige, moderne und zukunftsfähige Infrastruktur für alle BürgerInnen zu schaffen. 1949 wurden die Wiener Stadtwerke als eine Abteilung des Magistrats gegründet. Um den Vorschriften des europäischen Wettbewerbsrechtes weiter gerecht zu werden, wurden die Stadtwerke 1999 in die privatwirtschaftlich organisierte Wiener Stadtwerke Holding AG umgewandelt, die seitdem zu 100 Prozent im Eigentum der Stadt Wien ist. Während andere Städte Teile ihrer Infrastruktur oder auch ihre Stadtwerke verkauft haben (z.B. Düsseldorf), sieht die Stadt Wien einen deutlich Vorteil darin, weiterhin Eigentümerin der Wiener Stadtwerke zu bleiben. Einige Gründe sind in Veröffentlichungen wie z.B. „Stärken der kommunalen Abfallwirtschaft“⁹ oder „Argumentarium gegen die Liberalisierung des Wassersektors“¹⁰ zusammengestellt.

⁹ Stadt Wien (Hrsg.) (2006): Stärken der Kommunalen Abfallwirtschaft, Wien.

¹⁰ Stadt Wien (Hrsg.) (2005): Argumentarium gegen die Liberalisierung des Wassersektors, Wien.

2. Daseinsvorsorge und Gemeinwohlorientierung bei den Wiener Stadtwerken

Mag. Renate Brauner, Vizebürgermeisterin der Stadt Wien

„Die Wiener Stadtwerke sind ein für die Stadt Wien unverzichtbarer Bestandteil der Daseinsvorsorge. Denn öffentliches Eigentum ist vor allem dort wichtig, wo es um Dienstleistungen geht, die allen Menschen offen stehen müssen und nicht nur denen, die es sich leisten können. ...“¹¹

Zur Verdeutlichung, was Daseinsvorsorge in der Praxis bedeutet, seien hier einige Beispiele gezeigt, wie die Wiener Stadtwerke für ihre KundInnen – die Wiener Bevölkerung – die Daseinsvorsorge gewährleisten.

2.1. Versorgungssicherheit durch zuverlässige Infrastruktureinrichtungen

Die dauerhafte, sichere und von Störungen weitgehend freie Versorgung der Wiener Bevölkerung mit Strom, Gas, Wärme, Transport und schneller Datenübertragung ist eine der Kernaufgaben der Wiener Stadtwerke. Hierfür betreiben wir fünf Netze, die wir laufend erweitern und mit hohem finanziellen Aufwand unterhalten:

- das Stromnetz
- das Gasnetz
- das Fernwärmenetz
- das Öffi-Netz
- das Extradreitbandnetz.

So haben wir in den letzten drei Wirtschaftsjahren (2005-2007) mehr als eine Milliarde EUR in Ausbau und Unterhaltung unserer Netze investiert.

2.1.1. Sichere Versorgung mit Strom

Um eine sichere Stromversorgung in Europa zu gewährleisten, sind die Hoch- und Höchstspannungsleitungen der einzelnen Länder untereinander in einem elektrisch synchron betriebenen europäischen Höchstspannungsnetz, dem Europäischen Verbundsystem, eng vernetzt. Durch die gemeinsame Vorhaltung von Reserveleistung kann der dafür notwendige Aufwand minimiert und zugleich die Versorgungssicherheit sogar erhöht werden. Weiters wird auch der Austausch elektrischer Energie (Import/Export) ermöglicht. Der gemeinsame Betrieb dieses Verbundsystems und dessen Erweiterung wird koordiniert von der Union for the Co-ordination of Transmission of Electricity (UCTE), einem Zusammenschluss der Betreiber von Übertragungsnetzen auf dem europäischen Festland (aus Skandinavien nur Dänemark).

¹¹ Wiener Stadtwerke: Teamgeist Nr. 53, August 2007 (MitarbeiterInnenzeitschrift)

Aufgrund der Integration Österreichs in den europäischen UCTE-Netzverbund konnte z.B. die für die Aufrechterhaltung der Versorgungssicherheit notwendige nationale Kraftwerks-Reserve von 500 MW auf 74 MW gesenkt werden. Auch seinen Importstrom, den so genannten UCTE-Mix (vgl. Tabelle 1), bezieht Österreich aus diesem Verbundsystem.

Tabelle 1: Stromerzeugung in Europa (Europäischer Strommix) und in Österreich, 2006

| Primärenergieträger | UCTE-Mix ¹² | Österreich ¹³ |
|------------------------------------|------------------------|--------------------------|
| Fossile Brennstoffe | 52,8 % | 35,7 % |
| Nuklearenergie | 30,8 % | 0,0 % |
| Wasserkraft | 11,7 % | 54,1 % |
| Sonstige erneuerbare Energieträger | 4,3 % | 10,2 % |
| Sonstige Primärenergieträger | 0,4 % | 0,0 % |

Durch die europäische Vernetzung können Kraftwerksausfälle besser kompensiert und Schwankungen in der Netzfrequenz erheblich besser ausgeglichen werden. Bei Ausfall einer Leitung kann zudem der Strom über die verbleibenden Leitungen fließen. Ursache für einen Stromausfall sind nämlich oftmals unterbrochene oder überlastete Übertragungsleitungen als Folge mangelnder Investitionen in die Netzinfrastruktur und schlechter Wartung.

Stromausfall in Deutschland am 25. November 2005

Heftige Schneefälle führten am Abend des 25. November 2005 vor allem im Norden Nordrhein-Westfalens und in Teilen Südwest-Niedersachsens zu Schäden an den oberirdischen Stromleitungen. Sehr nasser Schnee hatte sich auf den Stromleitungen festgesetzt und sie mit einem sehr dicken Eispanzer umhüllt, wodurch sich deren Windangriffsfläche enorm vergrößerte. Kräftiger Wind versetzte die Leitungen in Schwingungen. Viele Leitungen und Masten hielten dem hohen Gewicht des Eises und den auftretenden Schwingungen nicht stand und rissen beziehungsweise knickten ein. Die Folge war einer der größten Stromausfälle in der Geschichte Deutschlands. Rund 250.000 Menschen waren betroffen, viele von ihnen waren bis zu drei, einzelne Gehöfte und Ortschaftsteile sogar über fünf Tage lang völlig ohne Strom. Nach ersten Schätzungen der IHK Nord-Westfalen belief sich der wirtschaftliche Schaden auf rund 100 Millionen Euro.

Die Wiener Stadtwerke betreiben das Wiener Verteilnetz. Zur Sicherstellung der Versorgung haben die Wiener Stadtwerke in den letzten drei Jahren rund 260 Mio. EUR in den Ausbau und die Unterhaltung ihres eigenen Stromnetzes investiert. Um zu beurteilen, wie zuverlässig die Stromversorgung durch Wien Energie Stromnetz tatsächlich ist, werden die so genannten DISQUAL-Zahlen (Distribution Study Committee Service Quality) herangezogen.

¹² Energie Contol GmbH: UCTE-Mix 2006 http://portal.e-control.at/portal/page/portal/ECONTROL_HOME/INTERN/ADMINISTRATION/DATEIEN/HKN/CT/C_UCTE_2006.HTML

¹³ http://www.ucte.org/_library/statsproduction/e_production_2006.pdf

Tabelle 2 zeigt die DISQUAL-Zahlen für das Stromnetz im Versorgungsgebiet der Wien Energie Stromnetz für die Jahre 2004 bis 2006.

Tabelle 2: DISQUAL-Zahlen für das Stromnetz im Versorgungsgebiet von Wien Energie Stromnetz

| DISQUAL-Zahl | Einheit | 2006 | 2005 | 2004 |
|--|--------------|------|------|------|
| Ungeplante Nichtverfügbarkeit (ASIDI) | Min./Jahr | 36 | 29 | 22 |
| Ungeplante mittlere Ausfalldauer (CAIDI) | Min./Ausfall | 75 | 89 | 77 |
| Ungeplante Störungshäufigkeit (ASIFI) | Anzahl/Jahr | 0,48 | 0,32 | 0,28 |

Die häufigsten Störungsursachen im Stromnetz im Versorgungsgebiet der Wien Energie Stromnetz sind Fremdbeschädigungen (z.B. Bagger) oder netzbetreiberinterne Fehler. Die ungeplante Nichtverfügbarkeit in Minuten pro Jahr (ASIDI) und die ungeplante Störungshäufigkeit in Anzahl pro Jahr (ASIFI) haben von 2004 bis 2006 zugenommen. Dagegen konnte die ungeplante mittlere Ausfalldauer (CAIDI) in diesem Zeitraum wieder leicht gesenkt werden. Die Daten für das Jahr 2007 werden erst Mitte 2008 vorliegen und können daher noch nicht angegeben werden.

Die ungeplante Nichtverfügbarkeit (ASIDI), also die durchschnittliche störungsbedingte Unterbrechungsdauer der Stromversorgung, beträgt je Kundin bzw. Kunde und Jahr 36 Minuten; Ausfälle wegen höherer Gewalt werden nicht mitgezählt. Damit liegen die Wiener Stadtwerke im nationalen und europäischen Vergleich weit vorne, vgl. Abbildung 1.

**JÄHRLICHE NICHTVERFÜGBARKEIT
DER MITTELSPANNUNGSNETZE IN MIN/A**

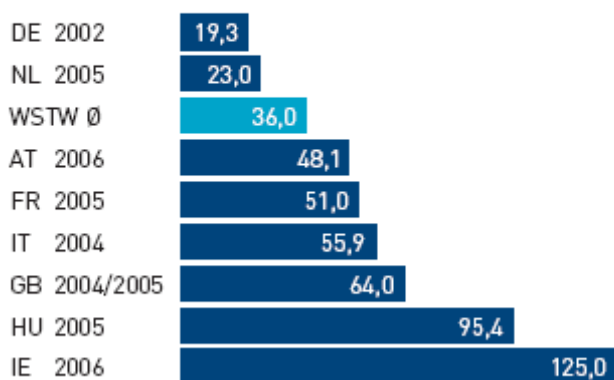


Abbildung 1: Jährliche Nichtverfügbarkeit der Stromversorgung in Mittelspannungsnetzen aufgrund von störungsbedingten Versorgungsunterbrechungen, in Minuten pro Jahr. Der Wert für Österreich ist exklusive der europaweiten Störung im Höchstspannungsnetz vom 4.11.2006. (Quelle: e-control¹⁴, ergänzt für Wiener Stadtwerke)

Wien ist nicht energieautark, d.h. wir müssen in jedem Fall Strom zukaufen. Dieser zugekaufte Strom muss auch jederzeit und sicher die Wiener Haushalte erreichen. Zur Steigerung der Versorgungssicherheit haben wir zusätzlich auch in die Schnittstellen zu fremden Stromlieferanten investiert: in die 400-kV-Nordeinspeisung.

¹⁴ Energie Control GmbH (Hrsg.) (2007) Ausfalls- und Störungsstatistik für Österreich 2006 Wien. http://www.e-control.at/portal/page/portal/ECONTROL_HOME/STROM/ZAHLENDATENFAKTEN/NETZ_UND_KW/NETZ/FILLES/Ver%C3%B6ffentlichung%202006%20-%20Ausfalls-%20und%20St%C3%B6rungsstatisti.pdf

Mehr Versorgungssicherheit durch die 400-kV-Nordeinspeisung

Neben dem Standbein Eigenproduktion in eigenen Kraftwerken wird je nach Marktpreis auch Fremdstrom aus dem europäischen Strommix zugekauft. Bisher gelangte dieser Fremdstrom nur durch die 400-kV-Südeinspeisung in das Wiener Stromnetz. Um die Energieversorgung Wiens für die Zukunft doppelt abzusichern, hat Wien Energie rund 70 Millionen EUR in den Bau der 400-kV-Nordeinspeisung investiert. Nach elf Jahren Planung und vier Jahren Bauzeit wurde im Mai 2006 die zweite starke Höchstspannungsverbindung zum europäischen Transportnetz – die 400-kV-Nordeinspeisung – in Betrieb genommen. Seither wird Strom gleichzeitig durch die beiden 400-kV-Leitungen im Norden und Süden aus dem Verbundnetz ins Wiener Netz eingespeist. Da der Strombedarf voraussichtlich weiter steigen wird, bedeutet die neue 400-kV-Leitung – neben der Steigerung der Energieeffizienz – einen weiteren wichtigen Beitrag zur nachhaltigen Versorgungssicherheit Wiens; speziell für die Stadterweiterungsgebiete nördlich der Donau wie Floridsdorf und Donaustadt.

Die Sicherheit der Stromversorgung Wiens steht auf mehreren Beinen. Neben dem marktpreisabhängigen Zukauf von Fremdstrom verfügen wir über einen eigenen Anlagenpark zur Erzeugung von Strom. Durch die Modernisierung des Kombiblocks 1/2 des Kraftwerks Simmering können zusätzlich etwa 800.000 Haushalte und mehr als 7.000 BusinesskundInnen mit Strom und knapp 200.000 Haushalte mit Wärme versorgt werden. Mit diesem Ausbau erreichen wir eine Kapazität, mit der wir 75 % des durchschnittlichen Jahresstrombedarfs in Wien abdecken können. Zur weiteren Absicherung wurden mit anderen Energieversorgern so genannte Störhilfeübereinkommen gegen unerwartete Stillstände abgeschlossen. Im Rahmen dieser Abkommen hat uns etwa die EVN zugesagt, bei einem überraschenden Ausfall eines unserer Kraftwerke mit eigener Kraftwerkskapazität einzuspringen. Das Abkommen gilt wechselseitig, auch wir werden unsere Kraftwerke hochfahren, wenn EVN-Kraftwerke unplanmäßig ausfallen sollten. Damit sichern wir die hohe Verfügbarkeit unserer Stromversorgung von derzeit 99,99%.

2.1.2. Sichere Versorgung mit Fernwärme

Um zu beurteilen, wie zuverlässig die Fernwärmeversorgung durch Wien Energie Fernwärme tatsächlich ist, liefern auch hier die so genannten DISQUAL (Distribution Study Committee Service Quality)-Zahlen wichtige Aussagen. Bei der Berechnung dieser Kenngrößen werden alle ungeplanten Versorgungsunterbrechungen im Primär- und Sekundärnetz sowie von Gebietsumformerstationen berücksichtigt. Diese Zahlen wurden in der vorliegenden Form erstmals 2006 erhoben. Die Verfügbarkeit von Fernwärme im Netz von Wien Energie Fernwärme ist seit Jahren sehr hoch, wie Tabelle 3 zeigt.

Im Gegensatz zu einem Stromausfall bemerken die KundInnen die Nichtverfügbarkeit von Fernwärme nicht sofort, da das Heizungssystem relativ träge ist und die Gebäude nicht unmittelbar auskühlen. Eine echte Beeinträchtigung ist in der Regel erst nach mehreren Stunden festzustellen.

Tabelle 3: DISQUAL-Zahlen für das Fernwärmenetz im Versorgungsgebiet von Wien Energie Fernwärme

| DISQUAL-Parameter | Einheit | 2007/2006 | 2005/2006 |
|--|-------------------|-------------|--------------|
| durchschnittliche Unterbrechungsdauer (Tu) Tu = Summe aller Ausfälle (jeweils ausgefallene Leistung je Anlassfall multipliziert mit der Ausfallszeit je Anlassfall) in Relation zu der Summe der ausgefallenen Leistungen | Stunden pro Jahr | 5 | 5 |
| Unterbrechenshäufigkeit (Hu): Hu = der Summe der ausgefallenen Leistungen in Relation zur gesamten installierten Leistung | Ausfälle pro Jahr | 0,04 | 0,05 |
| Ausfallswahrscheinlichkeit innerhalb eines Jahres: Erwartete Zeit bis zum Ausfall | Prozent Jahre | 4,5 % 22 | 5,31 % 19 |
| Nichtverfügbarkeit [min/a] (Qu) Qu = Summe aller Ausfälle – jeweils ausgefallene Leistung je Anlassfall multipliziert mit der Ausfallszeit je Anlassfall – in Relation zu der gesamten installierten Leistung | Minuten pro Jahr | 19 | 22 |

2.1.3. Sichere Versorgung mit Gas

Der Preis für Rohöl haben sich im Geschäftsjahr 2005/2006 verdoppelt, vor allem wegen der noch immer stark gestiegenen weltweiten Energienachfrage insbesondere von China und Indien, aber auch wegen der ungelösten Konflikte im Nahen Osten. Die Preise für Erdgas sind direkt an die Preise von Ölprodukten und an den Wechselkurs des Euro gegenüber dem US-Dollar gekoppelt. Die starke Erhöhung der Ölpreise schlägt sich massiv auf den Bezugspreis für Erdgas nieder.

Anlässlich des Erdgaskonflikts zwischen Russland und der Ukraine zu Beginn des Jahres 2006 hat die Geschäftsführung von Wien Energie eine Arbeitsgruppe eingerichtet – mit der Aufgabe, mögliche Auswirkungen von Erdgaseinschränkungen auf Wien Energie bzw. die KundInnen des Unternehmens zu untersuchen und entsprechende Maßnahmen auszuarbeiten. Das Ergebnis war ein umfassender Maßnahmenkatalog, der in verbindlicher Form für die jeweiligen operativen Bereiche festgelegt und in einem Handbuch zusammengefasst wurde, das seither konzernweit zum Einsatz kommt. Aufgrund des Konflikts zwischen Russland und Weißrussland zu Beginn des Jahres 2007 beschloss die Geschäftsführung von Wien Energie, diese Arbeitsgruppe auch weiterhin für die Weiterentwicklung und Verbesserung des konzernweiten Energiemanagements beizubehalten.

Um die Versorgungssicherheit mit Gas weiter zu erhöhen, wurden im Jahr 2007 mit der Planung der Verlängerung der Leitung HD 125 von der OMV-Raffinerie nach Simmering und der Erdgas-Röhrenspeicheranlage Leopoldau begonnen. Für die nächsten Jahre sind geplant:

- Bau einer Anschlussleitung Repowering Kraftwerk Simmering (2008)
- Neubau der Leitung HD-120 vom Kraftwerk Donaustadt nach Simmering (Inbetriebnahme 2010).

Trotz der teilweise schwierigen internationalen Lage konnte Wien Energie negative Auswirkungen auf seine KundInnen hintanhalten und durchgehend eine sichere Versorgung mit Erdgas gewährleisten.

2.2. Zugänglichkeit für alle

Die Dienstleistungen der Wiener Stadtwerke sollen für alle Wienerinnen und Wiener gleichermaßen zugänglich sein. So unternehmen die Wiener Stadtwerke große Anstrengungen, um z.B. die Bevölkerung außerhalb des Zentrums besser an die Versorgung mit Fernwärme oder an den öffentlichen Nahverkehr anzuschließen (siehe unten).

Um allen KundInnen einen gleichen Zugang zu den Dienstleistungen des Konzerns zu sichern, schulen die Wiener Stadtwerke MitarbeiterInnen speziell in Sprechtechnik, Fremdsprachen sowie Gebärdensprache. So achten wir darauf, dass MitarbeiterInnen an den Servicestellen bereits jetzt vielfach verschiedene Fremdsprachen beherrschen.

2.2.1. Zugänglichkeit im öffentlichen Nahverkehr

Der öffentliche Nahverkehr ist das zentrale Nervensystem jeder Großstadt. Die Wiener Linien sorgen für eine flächendeckende Versorgung des gesamten Stadtgebiets mit Mobilität und Service rund um die Uhr, zugänglich und leistbar für alle. Dafür wurden erhebliche Investitionen getätigt:

- Allein in 2007 wurden rund 434 Mio. EUR in den öffentlichen Nahverkehr investiert, davon rund 271 Mio. EUR in den U-Bahn-Ausbau.
- Rund 54 Millionen EUR in die barrierefreie Versorgung durch Anschaffung weiterer Niederflurstraßenbahnen und Niederflurautobusse.
- Der Ersatz der bisherigen U6-Garnituren durch die neuen U-Bahn-Fahrzeuge des Typs T1 kostete allein in 2007 noch einmal rund 39 Mio. EUR.

Zur besseren Anbindung der Bevölkerung im Außenbereich wird das U-Bahn-Netz weiter ausgebaut und sieht im Einzelnen wie folgt aus:

- die Verlängerung der Linie U1 von Kagran nach Leopoldau; seit September 2006 ist das neue Teilstück mit fünf zusätzlichen Stationen in Betrieb.
- die Verlängerung der Linie U2 vom Schottenring bis zum Ernst-Happel-Stadion war bereits seit Frühjahr 2003 in Bau; dieser Teilausbau wurde rechtzeitig zur Fußball-Europameisterschaft 2008 fertig gestellt. Die Verlängerung bis zur Aspernstraße befindet sich derzeit im Ausbau. In weiterer Folge wird die U2 bis ins Flugfeld Aspern verlängert.

Um die Versorgung mit öffentlichen Transportmitteln außerhalb der Hauptverkehrszeiten zu verbessern, wurde bereits 1995 als Ergänzung zum regulären Linienverkehr das Nachtautobusnetz NightLine eingeführt. Bei der Überarbeitung des bestehenden

Nachtverkehrsnetzes im Jahr 2006 wurde der Schwerpunkt vor allem auf die Verbesserung der flächenhaften Erschließung und die Anbindung bisher im Nachtverkehr unterversorgter Gebiete gelegt. Dabei wurden für Zeiten bzw. Gebiete mit geringerer Nachfrage flexible Angebotsformen (Anruf-Sammel-Taxi - ASTAX) vorgesehen. Das neue Nachtverkehrsnetz vergrößerte den Einzugsbereich (die Netzabdeckung) spürbar. Die von der NightLine in Zukunft noch nicht erschlossenen Siedlungsgebiete sind derartig dünn besiedelte Bereiche, dass eine weitere Erschließung nur mit unverhältnismäßig hohen Kosten erreichbar wäre.

Zudem haben wir ein umfangreiches barrierefreies Angebot für unsere Kundinnen, das ausführlich im Nachhaltigkeitsbericht 2007 und im Nachhaltigkeitsportal unter www.nachhaltigkeit.wienerstadtwerke.at dargestellt ist.

2.2.2. Zugang zu Strom und Gas

Mit dem knapp 22.000 km langen Stromnetz von Wien Energie Stromnetz und dem mehr als 3.400 km langen Gasnetz von Wien Energie Gasnetz mit etwa 700.000 Netzanschlüssen versorgen wir rund 1,2 Millionen Privatkunden und etwa 230.000 gewerbliche sowie 4.500 landwirtschaftliche Anlagen mit elektrischer Energie und Erdgas.

2.2.3. Zugang zur Fernwärme

Das über 1.000 Kilometer lange Fernwärmenetz versorgt knapp 270.000 Kunden in allen 23 Wiener Gemeindebezirken und wird laufend weiter ausgebaut. Der weitere Ausbau wird forciert vorangetrieben und orientiert sich an der zukünftigen KundInnenentwicklung, die einen sehr positiven Trend zeigt. Neben der Verdichtung, also der Gewinnung von KundInnen entlang des bestehenden Netzes, werden neue Gebiete in erster Linie entlang des Wientals sowie in allen Neubaugebiete im Zuge der Stadtentwicklung wie Flugfeld Aspern, Liesing sowie im 21. Bezirk erschlossen. Weiterhin ist der Ausbau auch erforderlich, weil Wien Energie Fernwärme ab 2008 die zusätzlichen Wärmemengen aus der neu errichteten MVA Pfaffenau zur Verfügung hat und auch die Nutzung weiterer Abwärmequellen wie die Geothermie in Aspern plant.

2.3. Erschwinglichkeit für alle

2.3.1. Faire Tarife bei den Wiener Linien

Wie jedes Unternehmen mit gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen im Verkehrssektor sind die Wiener Linien neben den selbst erzielten Umsatzerlösen auf Zuschüsse der öffentlichen Hand angewiesen: Die Umsatzerlöse des Unternehmens reichen nicht aus, die gesamten Ausgaben für den laufenden Betrieb und die Investitionen zu finanzieren.

Die Finanzierung der Wiener Linien durch die Stadt Wien ist im „Öffentlichen Personennahverkehrs- und Finanzierungsvertrag (ÖPNV-Vertrag)“ geregelt. Darin sind Volumen und Modalitäten für den Zuschuss zu den laufenden Betriebskosten („Finanzieller Ausgleich“), die Kapitalzufuhr für Investitionen und die Finanzierung des U-Bahn-Neubaus geregelt. Im Sommer 2007 konnten die Verhandlungen zwischen der Stadt Wien und dem

Bundesministerium für Finanzen über den weiteren Ausbau der Wiener U-Bahn erfolgreich abgeschlossen werden. Insgesamt 1,85 Milliarden EUR werden Stadt und Bund in die vierte Ausbaustufe bis 2019 investieren, wobei die Kosten wie bisher im Verhältnis 50 : 50 geteilt werden.

Die Tarife der Wiener Linien wurden mit Genehmigung des Aufsichtsrates mit Wirkung vom 1. Juni 2002 in Kraft gesetzt und sind in einem Zeitraum von 5 Jahren unverändert geblieben. Laut ÖPNV-Vertrag ist eine Tarifierhöhung an objektive Kostenparameter wie Tariflohn- und Verbraucherpreisindex und Leistungsparameter wie Platzkilometer und Qualitätsverbesserungen (z.B. Aufzugs- bzw. Rolltreppeneinbauten) geknüpft. So ist seit der Tarifierhöhung im Juni 2002 der Verbraucherpreisindex mit Stand vom Jänner 2007 um 8,1 % gestiegen. Für den Zeitraum Juni 2002 bis Juni 2007 wird ein Ansteigen des Verbraucherpreisindex auf ca. 9,2 % hochgerechnet. Die Löhne und Gehälter sind im selben Zeitraum um durchschnittlich 11,5 % gestiegen. Aufgrund der Entwicklung seit Juni 2002 wäre im Jahr 2007 eine Tarifierhöhung von rund 20,2 % gerechtfertigt gewesen. Der Aufsichtsrat hat jedoch nur eine deutlich geringere Tarifierhöhung genehmigt:

- Langfristige Zeitkarten: Rund 80 % aller mit den Wiener Linien abgewickelten Fahrten werden mit längerfristigen Zeitkarten abgewickelt. Ziel bei der Anhebung der einzelnen Fahrkartenkategorien war es, die StammkundInnen – hier vor allem JahreskartenbesitzerInnen – möglichst nur im Rahmen der Steigerung der Verbraucherpreisindices bzw. der Entwicklung der durchschnittlichen Löhne zu belasten. Die Anhebungssätze liegen bei diesen Karten einschließlich der Monatskarten nicht über 10 %.
- Kurzfristige Zeitkarten (1 bis 8 Tage) und Einzelfahrscheine: Hier wurde sowohl dem Umstand Rechnung getragen, dass eine Abstimmung mit dem Verkehrsverbund Ost Region notwendig ist (Vermeidung eines gespaltenen Tarif zwischen Kernzone = Wien und Außenzonen = Region), als auch die erforderliche Rundung auf volle 10 Cent für die Automatenbedienung. Die Anhebung dieser Karten bewegt sich dabei zwischen 10 % und 15 %.
- SeniorInnenfahrscheine: Diese mussten um volle 15 % angehoben werden, um die bei der letzten Anpassung – bedingt durch die geringere Erhöhung – nicht mehr passende Relation zwischen den einzelnen Fahrausweiskategorien wiederherzustellen.
- Monatskarte für Sozialpass „P“-Inhaber: Im Hinblick auf die aktuell anhängige politische Diskussion um die Grundsicherung wurde hier keine Erhöhung durchgeführt.

Trotz der ab 1. Juni 2007 geltenden neuen Tarife sind die Wiener Linien nach wie vor einer der günstigsten Anbieter von öffentlichem Verkehr bezogen auf vergleichbare Städte. Ihre Tarife ermöglichen es auch einkommensschwachen Personen, die Öffis zu benutzen.

- SeniorInnen: Ältere Menschen mit geringem Einkommen erhalten, sofern sie österreichische Staatsbürger sind, auf Antrag einen Sozialpass mit dem Vermerk „P“. Damit können sie nicht nur verschiedene soziale Dienste in Anspruch nehmen, sondern auch die Wiener Linien zu stark ermäßigten Tarifen (z.B. Monatskarte für 15,20 EUR statt 49,50 EUR) benutzen.

- Lehrlinge: Die Lehrlingsfreikarte erhalten Lehrlinge unter 26 Jahren, die in Form eines gesetzlich anerkannten Lehrverhältnis ausgebildet werden und die für die Fahrt zwischen Wohnort und Lehrbetrieb öffentliche Verkehrsmittel benützen müssen. Sie zahlen lediglich einen Selbstbehalt von 19,60 EUR pro Jahr, der an das Bundesministerium für Gesundheit, Familie und Jugend geht.
- StudentInnen: Studierende, die ihren ordentlichen Wohnsitz seit dem 22.3.2007 in Wien haben, unter 26 Jahre alt und die österreichische Familienbeihilfe bereits bezogen haben, erhalten die Semesterkarte im Wintersemester 2007/2008 gratis.

Weiters bieten die Wiener Linien u.a.

- Vergünstigungen und Spezialtarife für Grundwehrdiener, Kinder, SeniorInnen, SchülerInnen und StudentInnen
- StammkundInnen-Service: Vorteilsheft für JahreskartenbesitzerInnen
- einen einheitlichen und überschaubaren Tarif in der Verkehrsverbund Ost-Region
- die Wien-Karte als ideale "Eintrittskarte in die Stadt": freie Fahrt auf U-Bahn, Bus und Straßenbahn für 72 Stunden, mit Vorteilen bei 150 Museen, Theatern und Konzerten, beim Einkaufen, in Cafés, Restaurants und beim Heurigen.

Die Benutzung der Öffis in Wien ist nicht nur sicherer, bequemer und weitaus umweltfreundlicher als der motorisierte Individualverkehr – die Tarifgestaltung der Wiener Linien stellt sicher, dass öffentliche Verkehrsmittel in Wien auch eine weitaus preisgünstigere Alternative darstellen.

2.3.2. Tarife für Strom Gas, Fernwärme

Wie in allen Bereichen bemühen sich die Wiener Stadtwerke auch bei Strom, Gas und Fernwärme um faire Preise. Insbesondere bei Strom und Gas unterliegen wir jedoch harten Wettbewerbsbedingungen, regulierten Kosten für die Nutzung von Netzen und einem steigenden Anteil von Steuern und Abgaben am Energie-Gesamtpreis. Der Gasnetztarif wird von der unabhängigen Energie-Control-Kommission mittels Verordnung festgelegt. Diese überprüft jährlich die Ausgaben der Netzdienstleistungsunternehmen und setzt den Netztarif fest. Der Wiener Netztarif liegt im österreichischen Vergleich bei VerbraucherInnen bis 80.000 kWh an zweitgünstigster Stelle nach Vorarlberg, im Haushaltsbereich bis 15.000 kWh an drittgünstigster Stelle. Auch hier ist Vorarlberg der günstigste Anbieter, danach folgen Niederösterreich und Wien.

Mehr Informationen zur Entstehung der Gas- und Strompreise finden Sie im Nachhaltigkeitsbericht 2007 von Wien Energie.¹⁵

¹⁵ Wien Energie (2007): Nachhaltigkeitsbericht 2007. Download unter www.nachhaltigkeit.wienerstadtwerke.at/downloads

2.4. Hohe Qualität – zufriedene KundInnen

Um das Vertrauen der Wiener Bevölkerung in die Dienstleistungen der Wiener Stadtwerke auch in Zukunft nicht zu enttäuschen, arbeiten wir kontinuierlich an einer Optimierung unserer Leistungen. Unsere Konzernunternehmen führen regelmäßige Befragungen unserer KundInnen durch, die wertvolle Informationen liefern, um das Angebot attraktiv zu erhalten. So werden bspw. Serviceleistungen aufgrund der Anregungen von KundInnen verbessert und ausgebaut.

2.4.1. Kundenzufriedenheit bei den Wiener Linien

Die Zufriedenheit der KundInnen mit den Dienstleistungen der Wiener Linien liegt seit zwölf Jahren – mit einer Ausnahme – bei mehr als 90 %, zuletzt erreichte sie sogar 94 bis 95 %. 2006 gaben neun von zehn der Befragten den Wiener Linien eine positive Beurteilung. Die Durchschnittsnote, entsprechend einer „Schulnoten“-Skalierung, liegt 2006 bei 2,1. Insgesamt liegen seit Jahren die Bewertungen auf einem hohen Niveau – mit einer leicht steigenden Tendenz.

Auch im internationalen Vergleich ist die Zufriedenheit der Wiener Bevölkerung mit der Qualität des öffentlichen Nahverkehrs ausgesprochen hoch. In der im Juni 2007 veröffentlichten Meinungsbefragung der Europäischen Kommission in 75 europäischen Städten erreichte Wien hinter Helsinki einen herausragenden zweiten Platz.¹⁶

2.4.2. Kundenzufriedenheit bei Wien Energie

Wien Energie führt ebenfalls regelmäßig Erhebungen zur Kundenzufriedenheit durch. Die Ergebnisse werden den an den jeweiligen Prozessen beteiligten Bereichen als Ansatz zur laufenden Verbesserung rückgespiegelt und dienen damit der Optimierung und Erweiterung des Angebots für die KundInnen. So sind etwa aufgrund der KundInnenbefragung 2006 bei Wien Energie Gasnetz mehrere Maßnahmen geplant, wie

- Verbesserungen bei Terminvorankündigungen
- neue Dienstleistungspakete
- erweiterte KundInnenbefragung.

Auch Wienstrom führt laufend Kundenzufriedenheitsmessungen durch, bei denen KundInnen, die einen Prozess durchlaufen haben, zeitnah zu diesem befragt werden.

Wien Energie Fernwärme erhebt ebenfalls regelmäßig die Kundenzufriedenheit im Bereich des KundInnenservice. Als Resultat ist eine stetige Erweiterung der bereits zahlreichen Dienstleistungen von der Messung, Verrechnung, Anlagenbetrieb, Anlagenoptimierung, Energiemanagement, Zählerfernauslesung, Energiebuchhaltung geplant bzw. teilweise bereits in Umsetzung.

¹⁶ EUROPÄISCHE KOMMISSION GENERALDIREKTION REGIONALPOLITIK (Hrsg.) (2007):
Meinungsbefragung zur Lebensqualität in 75 europäischen Städten
http://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/studies/pdf/urban/survey062007_de.pdf

2.4.3. Serviceangebote der Wiener Stadtwerke

Die Wiener Stadtwerke bieten ihren KundInnen verschiedene Servicestellen und -angebote – siehe unten –, die Telefonauskunft – (01) 7909-100 – und die barrierefreie Webseite der Wiener Linien, die unter <http://www.wl-barrierefrei.at/> zu erreichen ist.

Das Customer Care Center

Das Customer Care Center von Wien Energie ist erster Ansprechpartner für alle KundInnen und Interessenten. Zum Aufgabenbereich gehört der telefonische, schriftliche und persönliche KundInnendienst. Informationen und Problemlösungen gibt es u.a. hierzu:

- Verrechnung,
- Umzugservice wie An-, Ab- und Ummeldungen,
- Online-Service,
- Produkte und Dienstleistungen sowie
- Energiebuchhaltung.

Das Customer Care Center unterstützt weiters Kampagnen und Marketingaktionen und führt u.a. Vertragsverlängerungen und KundInnendatenaktualisierung durch.

| | | |
|---|--|---|
| Kundenzentrum Wien Spitalgasse 9 1090 Wien Tel. 0800 500 800 Fax 0800 500 801 | Öffnungszeiten Montag bis Freitag von 8.00 bis 15.00 Uhr | Anreise: mit den Linien 43, 44 – Haltestelle Lange Gasse mit den Linien 5, 33 – Haltestelle Alserstraße |
|---|--|---|

Das Wien Energie-Haus

Das Wien Energie-Haus wurde 1997 als Servicecenter für alle Strom-, Gas- und Fernwärme-kundInnen von Wien Energie eröffnet. Für die KundInnen gibt es zahlreiche Angebote:

- Beratung: vom kostenlosen Beratungsgespräch bis zum individuellen Energiekonzept.
- Broschüren: z.B. zum Energiesparen.
- Messgeräteverleih: kostenloser Verleih von Stromverbrauchs-Messgeräten und auch Spezialmessgeräten.
- Ausstellung: permanente, interaktive Ausstellung zum Energiesparen mit einer Themenpalette vom Wärmedämmstoff- bis zum Haushaltsgeräte-Vergleich.
- Veranstaltungen: Ständig wechselnde Ausstellungen zu interessanten Sachthemen oder aus dem Bereich Kunst Führungen durch das Wien Energie-Haus (auch für SchülerInnen) und regelmäßige Informationsabende.
- Service: Gratis-Surfen im Internet oder Nutzung des Multimediasaals für Veranstaltungen.

| | | |
|--|--|---|
| Wien Energie-Haus Mariahilfer Straße 63 1060 Wien Tel.: (01) 58 200 Fax: (01) 58 200-9580 E-Mail: haus@wienenergie.at | Öffnungszeiten: Montag bis Mittwoch: 9.00 bis 18.00 Uhr Langer Donnerstag: 9.00 bis 20.00 Uhr Freitag: 9.00 bis 15.00 Uhr | Anreise: Mit den Linien 13A, 14A und U3 – Station Neubaugasse. |
|--|--|---|

Das Kundentelefon der Wiener Linien

Die MitarbeiterInnen des Kundentelefon bietet Antworten zu allen Fragen rund um den Öffentlichen Verkehr in Wien. Dazu zählen:

- Fahrplanauskünfte und Fahrtempfehlungen
- Allgemeine Tarifinformationen
- Störungsinformationen
- Beratungen
- Information, wann zu einer Haltestelle der nächste ULF kommt

| | |
|--|---|
| Kundentelefon der Wiener Linien | Erreichbar: |
| Tel.: (01) 7909 100 | Montag bis Freitag (werktags): 6.00 bis 22.00 Uhr |
| E-Mail: auskunft@wienerlinien.at | Samstag, Sonn- und Feiertag: 8.30 bis 16.30 Uhr |

Das Kundenzentrum der Wiener Linien

Das Kundenzentrum bietet folgende Serviceleistungen an:

- Fahrausweisverkauf/Verkauf von Zusatzwertmarken
- Ausstellung bzw. Bestellung folgender Fahrausweise u. Berechtigungskarten:
 - SchülerInnenfreikarten
 - Berechtigungskarte für Hochschülerkarten
 - Nachmittagsbildungskarten
 - Jahreskarten
- Duplikatsausstellung bei Verlust oder Diebstahl von Jahreskarten oder SchülerInnen- und Lehrlingsfreikarten
- die Möglichkeit, mit MitarbeiterInnen persönlich über Wünsche, Anregungen, Lob oder Beschwerden zu sprechen
- Broschüren

| | | |
|-----------------------------|--------------------------------|----------------------------|
| Kundenzentrum Wiener Linien | Öffnungszeiten: | Anreise: |
| Erdbergstraße 202 | Montag bis Mittwoch: | Mit der Linie U3 – Station |
| 1030 Wien | 8.00 bis 15.00 Uhr | Erdberg |
| | Donnerstag: 8.00 bis 17.30 Uhr | |
| | Freitag: 8.00 bis 15.00 Uhr | |

Bestattung Wien

Die pietätvolle Beratung der Angehörigen bei der Abwicklung von Bestattungsfällen erfolgt in 13 KundInnenservicestellen in der Region Wien, welche im Jahr 2002 nach ISO 9001 zertifiziert wurden. Die verkehrsgünstige Lage der KundInnenservicestellen gewährleistet auch für beschränkt mobile Personen eine gute Erreichbarkeit. Gemeinsam mit der Zentrale im 4. Bezirk wird in der Bestattung Wien seit über 100 Jahren das Ressourcen schonende Prinzip der kurzen Wege umgesetzt.

Die Nachbetreuung der Hinterbliebenen als Hilfestellung zur persönlichen Trauerarbeit wird seit 2005 unentgeltlich in Gestalt von „Trauerseminaren“ angeboten. In bislang elf durchgeführten Seminaren unterstützt ein ausgebildeter Trauerberater Hinterbliebene, um in der Gruppe ihre Trauer zu überwinden.