

BDEW / DVGW Jahresrückblick zu Corona-Virus-bedingten Auswirkungen auf die L-Gas-Marktraumumstellung

Dezember 2020

Einleitung

Seit einigen Jahren läuft in Deutschland erfolgreich die Umstellung von L-Gas auf H-Gas und damit das größte Infrastrukturprojekt der Gaswirtschaft. Insgesamt bis zu fünf Millionen Gaskunden in Norddeutschland und in Teilen Westdeutschlands sind von der Umstellung betroffen. Der Prozess der L-Gas-Marktraumumstellung unterliegt einer komplexen, langfristigen Planung, u.a. mit einer in der Umstellungsplanung (im Netzentwicklungsplan Gas) festgelegten Anzahl der in jedem Jahr bis 2030 anzupassenden Gasgeräte. Insbesondere erfordert die Marktraumumstellung Besuche der Monteure bei jedem einzelnen Gasverwender im Umstellungsgebiet für Erhebung, Anpassung und Qualitätskontrolle.

Die Corona-Pandemie hat die Durchführung der erforderlichen Arbeiten erheblich erschwert. **Durch besondere Anstrengungen aller Beteiligten ist es gelungen trotz der zusätzlichen Risiken und Anforderungen rund 99 Prozent der für 2020 geplanten rund 400.000 Geräteanpassungen erfolgreich umzusetzen.** Hervorzuheben ist hierbei auch das Engagement der Dienstleistungsunternehmen, die sich gut auf die Pandemie eingestellt haben und deren Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt vor Ort stehen.

Als richtig hat sich auch die differenzierte Vorgehensweise zur Entscheidung über eine Durchführung, Absage oder Verschiebung einer Schaltung auf Basis individueller Risikoabschätzungen je Schaltbereich zwischen Verteilnetzbetreiber (VNB) und Fernleitungsnetzbetreiber (FNB) erwiesen. Diesen Ansatz hat die Gasbranche im Erfahrungsaustausch des BDEW und DVGW entwickelt und als sinnvoll empfohlen. Hilfreich ist dabei auch das Monitoring mit Kennzahlen zum Projektfortschritt, welches der DVGW zusammen mit den Dienstleistern umsetzt.

Vor dem Hintergrund des Auslaufens der niederländischen L-Gas-Produktion kommt der Einhaltung des Zeitplans besondere Bedeutung zu. Verzögerungen in Umstellung könnten sich in der gesamten Terminkette und damit auf den deutschen L-Gas-Mengenbedarf auswirken.

Das gilt auch im Jahr 2021, wenn die höchste Anzahl anzupassender Gasgeräte mit rund 570.000 Stück erreicht wird. Um dabei die Erfahrungen aus dem ersten Jahr der Pandemie zu nutzen, sind auch die Lessons learnt in diesem Bericht zusammengefasst.

BDEW und DVGW werden den Erfahrungsaustausch über die Entwicklung der Marktraumumstellung während der Corona-Pandemie fortsetzen und weiterhin insbesondere Ministerien und Behörden aus Bundes- und Landesebene mit aktuellen Lageanalysen informieren.

Rückblick 2020

Im Kalenderjahr 2020 mussten 18 Gasverteilnetzbetreiber die L-H-Gas-Anpassung an insgesamt 45 Schaltterminen vornehmen.

Trotz der allgemeinen Einschränkungen für weite Teile der Bevölkerung und viele Wirtschaftszweige aufgrund des Infektionsgeschehens konnten rund 99 Prozent der rund 400.000 für 2020 geplanten Gasgeräteanpassungen termingerecht oder mit zeitlichem Aufschub, aber innerhalb des Kalenderjahres durchgeführt werden.

Zum Teil war dies mit erheblichem Aufwand verbunden: Es bedarf u. a. eines erhöhten Kommunikationsaufwands, um die Kunden auf die Bedeutung der Marktraumumstellung und Durchführung der Kundentermine aufmerksam zu machen. Einzelne Netzbetreiber berichten beispielsweise, dass von den Kunden der Besuch der Monteure in kompletter Schutzkleidung erwartet wird. Lediglich eine Schaltung mit ca. 6.000 Gasgeräten musste über das Ende des Jahres 2020 hinaus verschoben werden.

Die projektbezogenen Risiken, die zu Beginn der Corona-Pandemie identifiziert wurden¹, wurden durch frühzeitige Einbindung aller Stakeholder (Netzbetreiber, Anpassungsdienstleister, Technisches Projektmanagement, Behörden, Ministerien, Verbände) und regelmäßigen Erfahrungsaustausch auf Bundes- und Landesebene in der Fortschreibung eines aktuellen und vollständigen Lagebildes sachlich dargestellt.

Weiterhin wurde für die Vervollständigung des Lagebildes ein Monitoring aufgebaut: Der DVGW erhält seit Mitte März 2020 wöchentlich aus den Umstellungsprojekten Daten auf Tagesbasis zum Krankenstand der Monteure (nicht spezifisch zu Corona-Erkrankungen) sowie die Erfüllungsgrade zu angepassten Gasgeräten in den Projekten.

Beim Erfüllungsgrad liegen der Definition „Abbruch Corona“ bei Kundenterminen dabei folgende Annahmen zugrunde:

- › Kundenabsagen im Call Center durch Kunden, die Corona-bedingt den Kontakt vermeiden wollen
- › Zutrittsverweigerungen durch den Kunden an der Haustür

Die Daten werden von den Anpassungsunternehmen und/oder dem Technischen Projektmanagement (TPM) an den DVGW gesandt. Mittlerweile liegen Daten aus den in 2020

¹ Die Dienstleistungsunternehmen für die Marktraumumstellung sorgten sich um die Gesundheit ihrer Mitarbeiter, die im ständigen Kundenkontakt stehen. Während in der Anfangsphase der Corona-Pandemie bis etwa Ende April 2020 in einigen Schaltbezirken die Zutrittsverweigerung durch die Hausbesitzer oder die Terminstorrierungen zugenommen haben, ist festzustellen, dass in anderen Schaltbezirken durch eine höhere häusliche Anwesenheit der Bürger seit mindestens Ende April die Erreichbarkeit sehr hoch ist.

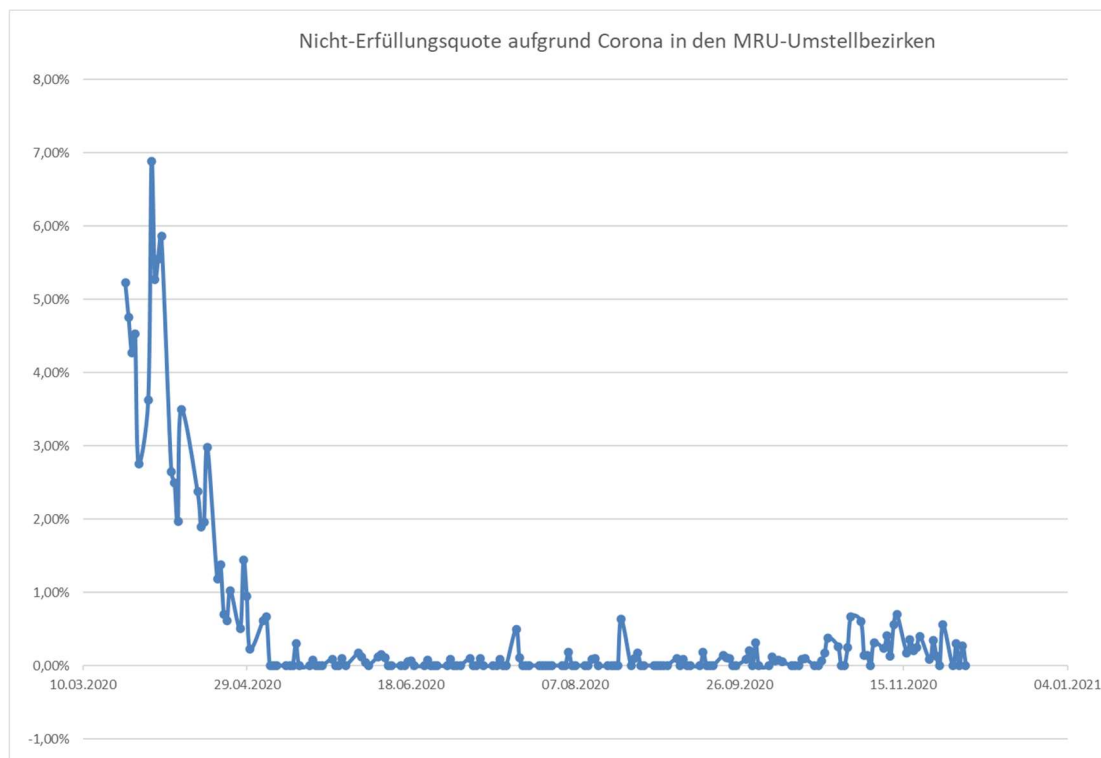
umgestellten Projektgebieten für mehr als dreißig komplette Kalenderwochen vor. Zahlen aus Projekten, die bereits vor dem 23.03.2020 gestoppt bzw. um einen Zeitraum verschoben wurden, liegen nicht vor und sind nicht in die Statistik eingegangen.

Das so aufgebaute Monitoring soll einen Indikator für die Leistungsfähigkeit der Branche in den Umstellungsprojekten in Zeiten der Corona-Pandemie geben. Das Monitoring kann selbstverständlich nur den Status-Quo darstellen, nicht aber eine belastbare Prognose vorhersagen. In der praktischen Umsetzung hat sich gezeigt, dass die Zuordnung nicht immer eindeutig ist. Das hat Effekte auf die statistische Erhebung. Dadurch dürften die Zahlen etwas höher sein, die Verläufe bieten dennoch eine gute Einschätzung.

Daneben gibt es weitere Indikatoren, die in diese Betrachtung individuell bei jedem Netzbetreiber miteinfließen, wie z.B.:

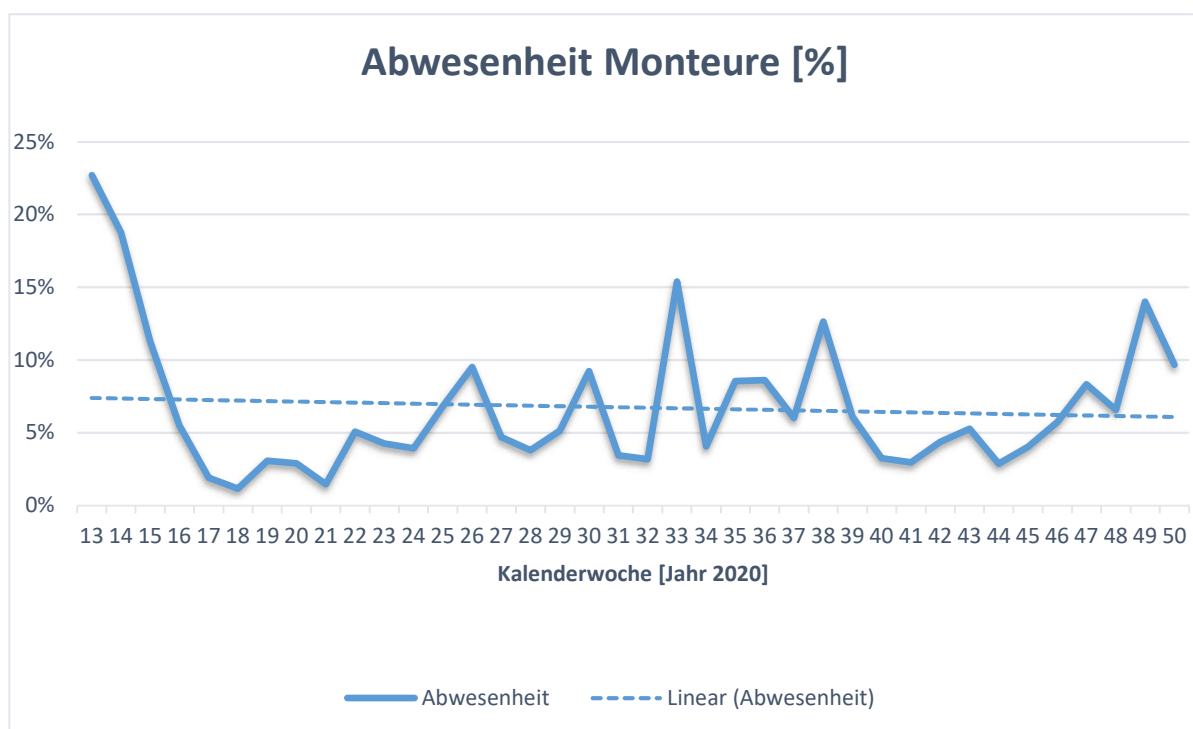
- › Kundenreaktionen (nicht wahrgenommene Kundentermine, Beschwerdeaufkommen und mediale Berichterstattung)
- › regionale Entwicklungen (z.B. behördliche Einschränkungen).

Die Nicht-Erfüllungsquote ist der Quotient aus den Abbrüchen geteilt durch die gesamten geplanten Hausbesuche. Die Abbildung zeigt das arithmetische Mittel der aufgrund von Corona nicht erfüllten Aufträge über den derzeitigen Beobachtungsraum von über dreißig Kalenderwochen ab dem 23.03.2020. Der Mittelwert über alle Projekte und den gesamten Zeitraum beträgt ca. 1%. Der Einfluss der Zutrittsverweigerungen und Terminverschiebungen aufgrund von Corona ist damit sehr gering.



Über den gesamten Verlauf der Zeitreihe kann man einen deutlichen linearen Rückgang der Quote beobachten. Der maximale durchschnittliche Wert lag bei 6,5%. Auch variieren die Nicht-Erfüllungsquoten in den Umstellungsgebieten sehr stark: die niedrigsten Quoten liegen bei 0%, die höchsten Quoten liegen bei 24% Ende März 2020.

Weiterhin findet ein wöchentliches Monitoring auf Tagesbasis des Krankenstandes bei den Monteuren statt. Hierbei spielt es keine Rolle, ob der Monteur an Covid19 erkrankt ist, sich in häuslicher Quarantäne befindet oder unter weiteren Erkrankungen leidet. In Summe soll der Indikator einen Eindruck verschaffen, wie die Projekte durch die Dienstleister personell abgewickelt werden können.



Während die Abwesenheitsquote bei den Monteuren in der 13. Kalenderwoche bei 23% lag, hat diese sich seit der 16. Kalenderwoche um 5% eingependelt mit einzelnen Ausnahmen, die von den Dienstleistern kompensiert werden konnten. Seit November ist ein leichter, mit den Vorjahren vergleichbarer Anstieg zu verzeichnen. Der Krankenstand weicht bisher nicht signifikant von den Krankenständen in Zeiten vor der Corona-Pandemie ab.

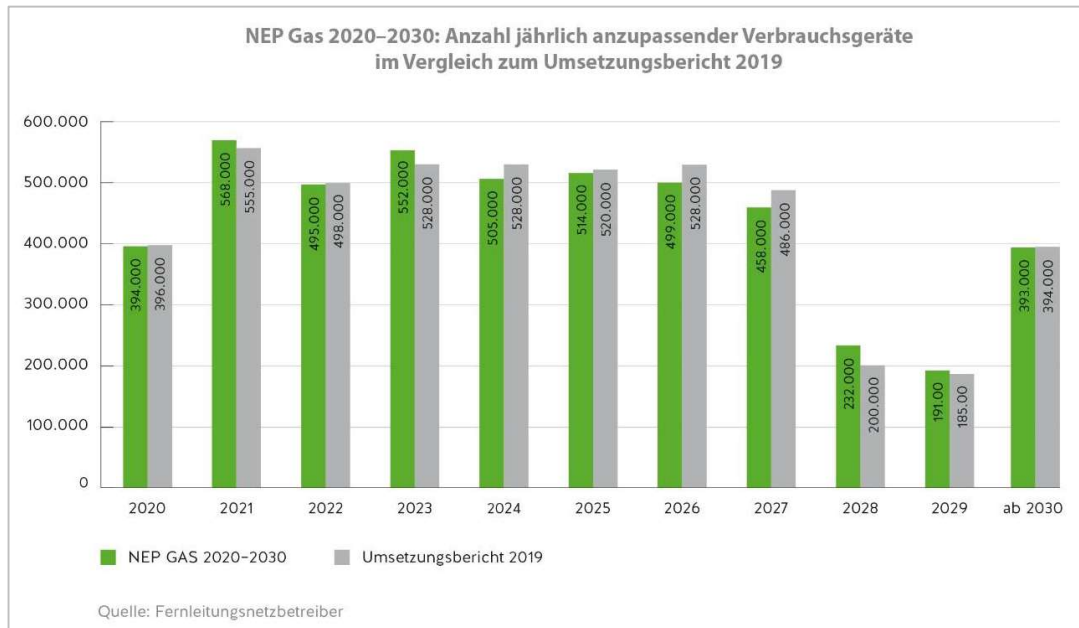
Lessons learnt

Die Erfahrungen der Unternehmen mit der Marktraumumstellung zeigen, dass die folgenden Punkte besonders wichtig sind:

- › Lagebild und Bewertung:
Das Gesamtbild beinhaltet technische, organisatorische und wirtschaftliche Kriterien, um zu einer individuellen Risikoabschätzung je Schaltbereich durch FNB und jeweilige VNB (und ggf. weiterer VNB) zu kommen. Hierzu stellen BDEW/DVGW eine Empfehlung mit Kriterien für den Entscheidungsprozess zur Verfügung.
- › Der interne Pandemieplan muss auch für Dienstleistungsunternehmen gelten (u.a. AHA-Regeln, Ausstattung mit persönlicher Schutzausrüstung etc.).
- › Begleitende Kommunikation:
 - Zur Förderung einer kooperativen Haltung bei den Kunden bedarf es verstärkter Erklärungen in der direkten Kundenansprache (s. hierzu auch Kommunikationspaket L-Gas-Marktraumumstellung während der Corona-Pandemie des BDEW).
 - Hilfreich ist auch eine unterstützende Kommunikation durch die regionale/lokale Presse.
 - Verlautbarungen von offizieller Seite (Bundes- und Landesministerien bzw. -behörden) wie beispielsweise von den Ministerien in Hessen und NRW sind besonders überzeugend.
- › Eskalationsfälle (ca. 5 Prozent) bedürfen einer sehr intensiven Mitarbeit seitens des Netzbetreibers. Dies sollte frühzeitig im Prozess eingeplant werden (z.B. Zutritt, Einstellung der Gasversorgung, rechtliche Aspekte).
- › Corona-bedingt kommt es zu Mehrkosten bei der Marktraumumstellung, z.B. durch die Umsetzung von Schutzmaßnahmen. Es besteht ein gemeinsames Verständnis mit der Bundesnetzagentur, dass die notwendigen Mehrkosten vorbehaltlich einer Prüfung im Einzelfall über die Umlage gemäß § 19a EnWG gewälzt werden können. Hierzu hat BDEW mit der BNetzA eine erste Übersicht zu Corona-bedingten Mehrkosten bei der L-Gas-Marktraumumstellung abgestimmt.
- › Bezüglich der Versorgung mit L-Gas hat sich die enge Abstimmung mit den niederländischen Partnern, geführt durch das Bundeswirtschaftsministerium, bewährt.

Ausblick auf das Jahr 2021

Die Umstellungsplanung sieht vor, im Jahr 2021 rund 570.000 Gasgeräte an vierzig Schalterminen anzupassen. Beteiligt sind 27 Verteilnetzbetreiber und die Fernleitungsnetzbetreiber. Damit wird die höchste Zahl umzustellender Geräte pro Jahr erreicht. Die Größenordnung von um die 500.000 Geräteanpassungen ist während der Plateauphase bis 2027 in jedem Jahr vorgesehen.



Solange die Corona-Pandemie die Marktraumumstellung vor besondere Herausforderungen stellt, wird es weiterhin eines „Fahren auf Sicht“ bedürfen. D.h., dass eine differenzierte Vorgehensweise weiterhin sinnvoll ist.

Die Verbände werden ihre Mitgliedsunternehmen dabei durch eine Fortführung des Erfahrungsaustauschs, gemeinsame Lageanalyse, Ableitung von Handlungsempfehlungen etc. unterstützen und die Ministerien und Behörden auf dem aktuellen Informationsstand halten.

Der vorliegende gemeinsame Bericht von BDEW und DVGW dient einer vertiefenden Betrachtung der aktuellen Situation und der spezifischen Herausforderungen der L-Gas-Marktraumumstellung in Ergänzung zum BDEW Bericht zum Umgang der Energiewirtschaft mit dem Corona-Virus.