

Auszug aus dem Protokoll des Stadtrats von Zürich

vom 13. März 2019

207.

Elektrizitätswerk, Projekt TarifUm20 zur Umsetzung der Energie- und Netznutzungstarife 2020, Objektkredit

IDG-Status: öffentlich

1. Ausgangslage

Die neuen Energie- und Netznutzungstarife des Elektrizitätswerks der Stadt Zürich (ewz) ab 2020 wurden am 19. bzw. 5. Dezember 2018 an die Spezialkommission des Gemeinderats überwiesen (GR Nr. 2018/472 und GR Nr. 2018/447). Es ist davon auszugehen, dass der Gemeinderat im Verlauf des 2. Quartals 2019 über den Erlass der neuen Tarife entscheiden wird, so dass diese auf den 1. Januar 2020 in Kraft treten können.

Mit den neuen Energietarifen soll ein neues Konzept umgesetzt werden, das sich in wesentlichen Teilen von den bisherigen Tarifen unterscheidet. Nicht nur bestehen fortan nur noch drei Tarife, auch bisherige Wahlmöglichkeiten sollen zugunsten einer Vereinfachung wegfallen und dafür drei klar voneinander abgrenzbare Tarife zur Verfügung stehen, die sich aber nach wie vor allesamt aus 100 Prozent erneuerbarer Energie zusammensetzen (ewz.basis, ewz.default und ewz.ökopower, wobei dies noch Arbeitsnamen sind). Die Tarife erhalten auch dem neuen Konzept entsprechend neue Namen, die im Laufe des Jahres 2019, nach dem Entscheid des Gemeinderats durch den Stadtrat festgelegt und bekannt gegeben werden.

Bei den Netznutzungstarifen 2020 sind ebenfalls Änderungen zu verzeichnen; nebst einer Vereinfachung des Tarifgefüges durch den Wegfall des bisherigen Tarifs ZH-NNB2 sind dabei insbesondere die neuen E-Mobilitätstarife «NNE-H» und «NNE-S» hervorzuheben.

Die Neuerungen und die damit verbundenen Änderungen, aber auch die sich dadurch ergebenden Möglichkeiten sind den Kundinnen und Kunden des ewz entsprechend zu kommunizieren. Hierfür sollen einerseits entsprechende Informationsschreiben per Post versendet werden, die Kommunikation soll aber auch unter Einbezug der digitalen Medien erfolgen, so u. a. auf der Homepage des ewz und über Applikationen. Zudem sollen den Kundinnen und Kunden angepasste Formulare zur Verfügung gestellt werden.

Nebst der Information der Kundinnen und Kunden sind die Betriebssysteme, insbesondere SAP, entsprechend auf die neuen Tarife anzupassen. Es ist zentral, dass die Kundinnen und Kunden ab dem 1. Januar 2020 Rechnungen erhalten, die auf die neuen Tarife ausgerichtet sind bzw. die Verrechnung entsprechend den neuen Energie- und Netznutzungstarifen erfolgen kann.

Zwar hat der Gemeinderat noch nicht über die Energie- und Netznutzungstarife 2020 entschieden, jedoch sind bereits zum heutigen Zeitpunkt Vorbereitungen und Arbeiten zur Umsetzung durchzuführen, damit die Umsetzung per 1. Januar 2020 erfolgen kann.

2. Umsetzungsprojekt «TarifUm20»

Um das vorstehend beschriebene neue Tarif-Portfolio umsetzen zu können, ist ewz-intern ein Projekt für die Umsetzung der neuen Grundversorgungstarife mit folgenden Zielen lanciert worden:

- Die neuen Energie- und Netznutzungstarife sind in den Systemen abgebildet und die Prozesse funktionieren.
- Allen betroffenen Kundinnen und Kunden werden die neuen Energie- und Netznutzungstarife 2020 zielgruppengerichtet kommuniziert.

- Die Ablösung der bestehenden durch die neuen Energie- und Netztarife 2020 ab 1. Januar 2020 läuft naht- und reibungslos.

Um das vielfältige Aufgabenspektrum bearbeiten zu können, existieren fünf Teilprojekte, in denen die verschiedenen Themenbereiche effizient angegangen werden. Es sind dies: «Produkt- und Tarifmanagement», «Systeme & Abrechnung», «Kommunikation», «Kundinnen- und Kundenabwicklung», «Netznutzungstarife».

2.1 «Systeme & Abrechnung» – Aufwendungen für IT

Im Teilprojekt «Systeme & Abrechnung» müssen zahlreiche Systemanpassungen und Änderungen der bestehenden Tarifwelt und Abrechnungslogiken umgesetzt werden, dies insbesondere auf den SAP-implementierten Systemen. Dies zu gewährleisten erfordert externe Unterstützung durch SAP-Beraterinnen oder -Berater.

Ferner sind in den letzten Jahren zahlreiche Online-Applikationen wie z. B. der Stromkostenrechner, das Portal mein.ezw oder die Applikation für den Online-Bestellwechsel entstanden, um ein optimales Kundenerlebnis zu gestalten. Diese Applikationen sollen aufgrund positiver Erfahrungen in den letzten Jahren beibehalten werden und müssen nun auf das neue Portfolio angepasst werden, u. a. über neue Verbindungen und Schnittstellen. Hierfür sind externe Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Dabei soll auf die bereits bestehenden IT-Systeme zurückgegriffen werden, diese aber inhaltlich auf die neuen Tarife angepasst werden.

Für Dienstleistungen im IT-Bereich zieht das ewz, wo möglich, Lieferantinnen und Lieferanten bei, bei denen es sich um von der Organisation und Informatik der Stadt Zürich (OIZ) evaluierte IT-Standardlieferantinnen der Stadt Zürich handelt (STRB Nr. 30/2016 und STRB Nr. 612/2018 für SAP-Dienstleistungen). Aufträge an die Standardlieferantinnen können von den Dienstabteilungen unabhängig vom Auftragsvolumen freihändig erteilt werden. Die Vergabe der Aufträge liegt in der Kompetenz des Direktors des ewz (vgl. Ausgaben im Kostenvoranschlag in Ziffer 3).

2.2 «Kommunikation» – Zielgruppengerechte Information der Kundinnen und Kunden

Für das ewz ist die Kommunikation mit seinen Kundinnen und Kunden von grosser Bedeutung, wobei jeweils Schwerpunkte auf bestimmte Themen gesetzt werden. Im Rahmen des üblichen Budgets für Marketing und Kommunikation wird im Jahr 2019 dem Thema «Energie- und Netznutzungstarife 2020» besonderes Gewicht beigemessen, da es für die Kundinnen und Kunden zentral und von wesentlichem Interesse ist. Dabei geht es nicht nur um die blosser Information, dass ab 1. Januar 2020 neue Tarife gelten. Insbesondere die neuen Energietarife basieren auf durchgeführten Studien zu Wünschen und Erwartungen von Kundinnen und Kunden an das ewz, was Energie angeht. Die drei neuen Energietarife sind auf drei Kundengruppen mit verschiedenen Bedürfnissen ausgelegt. Dies soll den Kundinnen und Kunden entsprechend erläutert werden, so dass sie das für sie am besten geeignete Produkt wählen können. Insbesondere preissensitive Kundinnen und Kunden sind zudem darüber aufzuklären, dass die neuen Tarife keine Mehrkosten mit sich bringen, sondern vielmehr ein ökologisch höherwertiges Basisprodukt zu einem gleichbleibenden Preis angeboten wird.

Im Teilprojekt «Kommunikation» wird das Kommunikationskonzept erarbeitet und umgesetzt. Alle Kundinnen und Kunden werden zum einen aktiv über Anschreiben mit den relevanten Veränderungen informiert und die Neuerungen entsprechend kommuniziert. Zum anderen werden sämtliche Kommunikationspunkte (u. a. Internet-Auftritt, Flyer, Produktunterlagen), die aktuell die alte Produktwelt widerspiegeln (passive Touchpoints), überarbeitet und angepasst.

Ebenfalls ins Teilprojekt «Kommunikation» fällt der Prozess der Namensfindung für die neuen Produkte sowie die Drucklogik für die Umsetzung der Anschreiben aller Kundinnen und Kunden.

Um bei den Kundinnen und Kunden rasch eine möglichst hohe Vertrautheit mit dem neuen Portfolio zu erreichen, ist ferner angedacht, eine entsprechende Kampagne durchzuführen. Damit soll auch die Identifikation der Kundinnen und Kunden in der Grundversorgung mit dem ewz gefördert werden. Hierfür werden Kosten für externe Dienstleistungen anfallen.

2.3 «Kundinnen- und Kundenabwicklung»

Das ewz betreibt am Beatenplatz 2 das Customer Welcome Center, das private sowie Geschäftskundinnen und -kunden bei Fragen oder Anliegen aufsuchen können. Im Rahmen der neuen Energie- und Netznutzungstarife 2020 ist mit einer erhöhten Anzahl an Kundinnen und Kunden zu rechnen, die Fragen zu den neuen Tarifen haben. Um alle Anfragen und Anliegen von Kundinnen und Kunden zeitnah und in der gewohnt hohen Qualität beantworten und behandeln zu können, sollen im Teilprojekt «Kundinnen- und Kundenabwicklung» die Prozesse und Abläufe, in denen Kundinnen und Kunden persönlich im Customer Welcome Center vorbeikommen oder sich über andere Kontaktmöglichkeiten melden, geplant und umgesetzt werden. Um das erwartete zusätzliche Aufkommen an Interaktionen mit Kundinnen und Kunden in deren Interesse zeitnah und professionell abwickeln zu können, soll über einen gewissen Zeitraum, in dem der grösste Anstieg von Anfragen zu erwarten ist, externe Unterstützung für die Betreuung im Customer Welcome Center beigezogen werden.

2.4 «Produkt- und Tarifmanagement» und «Netznutzungstarife»

In diesen Teilprojekten werden die neuen Tarife entwickelt, erforderliche Anträge vorbereitet und die relevanten Basiskonzepte für eine erfolgreiche Projektumsetzung realisiert. So werden u. a. die Tarife kalkuliert, die Spezifikationen an die IT formuliert, ein Überführungskonzept für die zahlreichen Fallkonstellationen zur Überführung der Kundinnen und Kunden in die neuen Tarife erstellt, Produktübersichten und Tarifblätter ausgearbeitet, die Kommunikation und Publikation der Tarife gegenüber der Eidgenössischen Elektrizitätskommission (ElCom) vorgenommen. Im politischen Prozess sind die Anträge an den Stadtrat zur Preisfestlegung und im Falle der Energietarife zur Festlegung der neuen Tarifnamen zu erstellen. Externe Kosten fallen in diesen beiden Teilprojekten nicht an.

Bei allen Teilprojekten fallen interne Leistungen durch Mitarbeitende des ewz an. Externe Kosten durch Inanspruchnahme von Dienstleistungen zur Unterstützung im Projekt «TarifUm20» fallen in den Teilprojekten «Systeme & Abrechnung», Teilprojekt «Kommunikation» sowie «Kundinnen- und Kundenabwicklung» an.

3. Ausgaben

	Fr.
IT-Kosten (SAP-Unterstützung) u. a. für	
– Produkteinrichtungen Systeme	
– Tarifbau	
– Logik Produktwechsel	
– Scanning Bestellschein	
– Anpassungen Rechnungstexte	250 000
Kommunikation (aktiv und passiv)	
– Anschreiben und Verkaufshilfsmittel	
– Naming und Produktlabels	
– Agenturkosten	
– Druckkosten	550 000

IT-Applikationen (diverse Dienstleister)

– Anpassungen Online-Applikationen auf ewz.ch	
– Bestellapplikation für online-Bestellungen und Kampagne	130 000
Customer Welcome Center	
– Support zu Spitzenzeiten	
– Übernahme Overload	50 000
Unvorhergesehenes 10%	98 000
MWST 7,7 %	<u>83 006</u>
Total Objektkredit	1 161 006

Diese Ausgaben sind im Budget 2019 eingestellt und im Finanz- und Aufgabenplan 2019–2022 vorgemerkt.

Hinzu kommen Eigenleistungen in Höhe von rund Fr. 700 000.– (Abschätzung auf Basis von Erfahrungen der letzten Tarifrevision), die nicht wesentlich sind (vgl. Art. 14 Finanzhaushaltsverordnung [FHVO, AS 611.101] sowie sinngemäss Ziffer 2.1.5 des Accounting Manuals 1.03 der Finanzverwaltung) und deshalb nicht im Kredit einberechnet werden. Diese Leistungen fallen insbesondere an für Projektleitung, Konzeptausarbeitungen (Anforderungen an IT und Überführung der Kundinnen und Kunden, Kommunikation), Umsetzung und Realisierung der Anforderungen aus den Konzepten hinsichtlich IT-Landschaft (SAP, Online-Applikationen wie Online-Bestellapplikation, Stromkostenrechner), Anpassung von Prozessen (aufgrund IT-Anpassungen und geänderten Abläufen), Tests in den Systemen sowie die Umstellung und Überführung der Kundinnen und Kunden von der alten in die neue Tarifwelt.

Die obigen Ausgaben werden der Erfolgsrechnung belastet und ziehen keine Kapitalfolgekosten nach sich. Betriebliche Folgekosten sind mit der Umsetzung der Tarife und den damit einhergehenden Anpassungen der Systeme sowie der Kommunikation und der Information der Kundinnen und Kunden nicht verbunden.

4. Zuständigkeit

Gemäss Art. 39 lit. b der Geschäftsordnung des Stadtrats (GeschO STR, AS 172.100) ist der Stadtrat zuständig für einmalige budgetierte neue Ausgaben für einen bestimmten Zweck von einer Million bis zwei Millionen Franken.

Auf Antrag des Vorstehers des Departements der Industriellen Betriebe beschliesst der Stadtrat:

1. Für die Umsetzung der Energie- und Netznutzungstarife 2020 im Rahmen des Projekts «TarifUm20» wird ein Objektkredit in Höhe von Fr. 1 161 006.– bewilligt.
2. Die Kosten werden gemäss den genehmigten Verbuchungsrichtlinien der Erfolgsrechnung der Produktgruppe 3, Netzbetrieb, belastet.
3. Mitteilung an die Vorstehenden des Finanzdepartements sowie des Departements der Industriellen Betriebe, die Stadtschreiberin, den Rechtskonsulenten, die Finanzverwaltung und das Elektrizitätswerk.

Für getreuen Auszug
die Stadtschreiberin

Dr. Claudia Cuche-Curti