

Erfahrungen und Herausforderungen in der MRU

Die Erdgasumstellung im Netzgebiet der
Rheinischen NETZGesellschaft

Inhalt

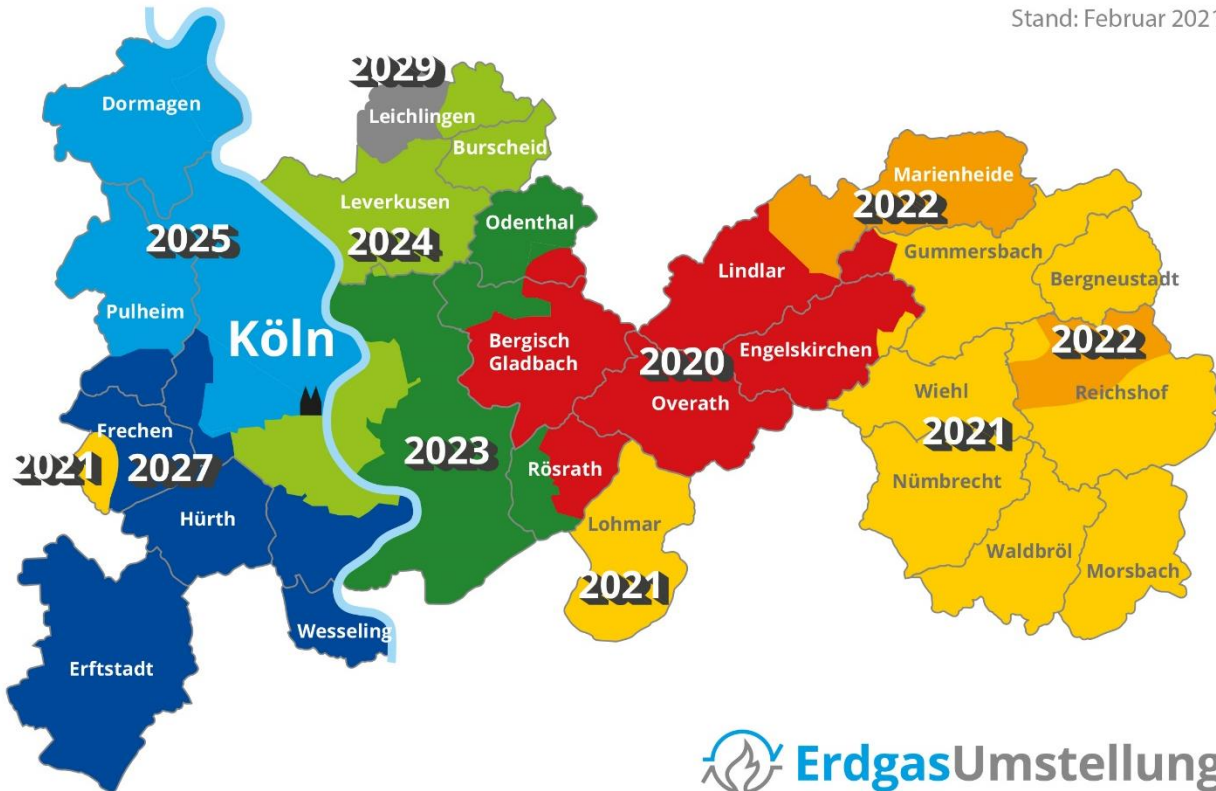
Erfahrungen und Herausforderungen in der Marktraumumstellung

- **Aktueller Stand im Projekt ErdgasUmstellung**
- Drei **???** in der MRU
 - Geräteclearing
 - Kulanzfälle
 - Restanten
- Erfolgsfaktoren im Projekt

Aufteilung Geräte je Schaltung

Umstellgebiete & -jahre 2020 bis 2029

Stand: Februar 2021



Die Erdgasumstellung bei der RNG



Länge des Gasnetzes 8.862 km



Messlokationen 380.000



Geschätzte Geräteanpassungen 500.000



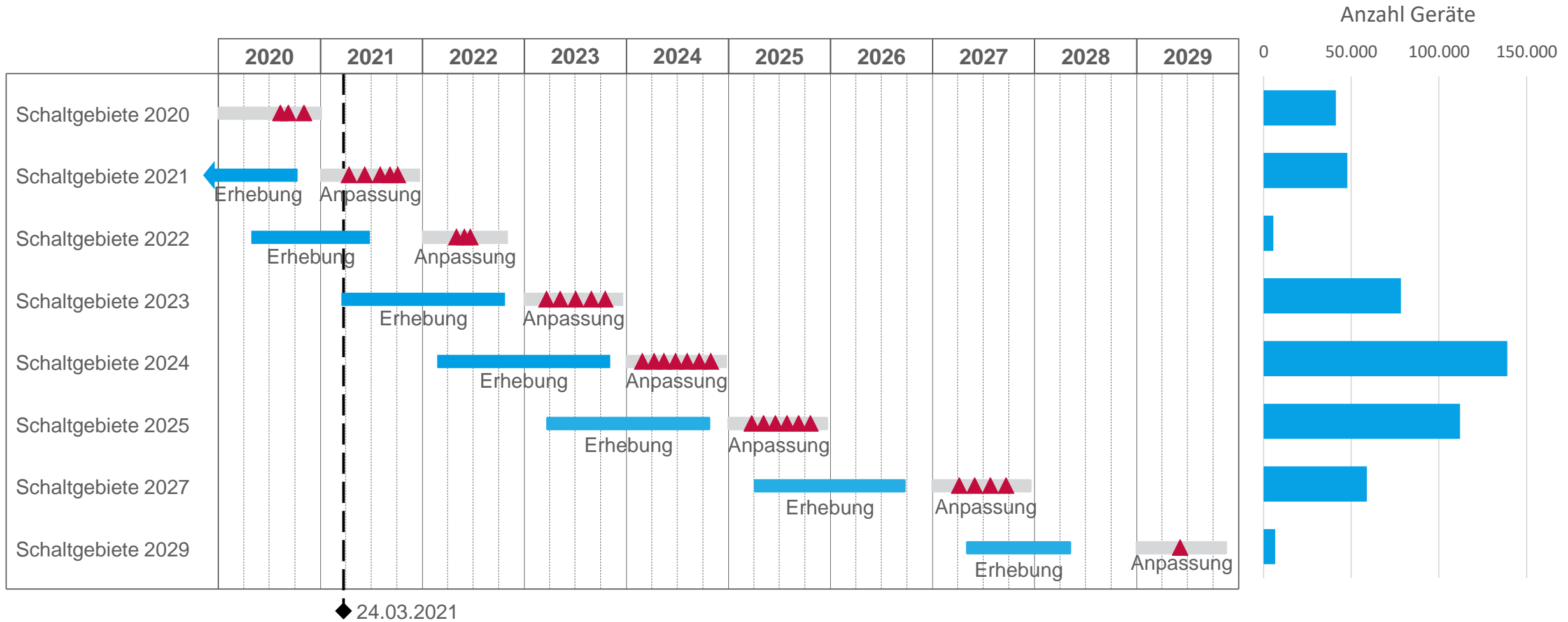
Anzahl Techniker i. d. Spitze > 150



Kundenkontakte vor Ort > 1.000.000

Jahresplanung

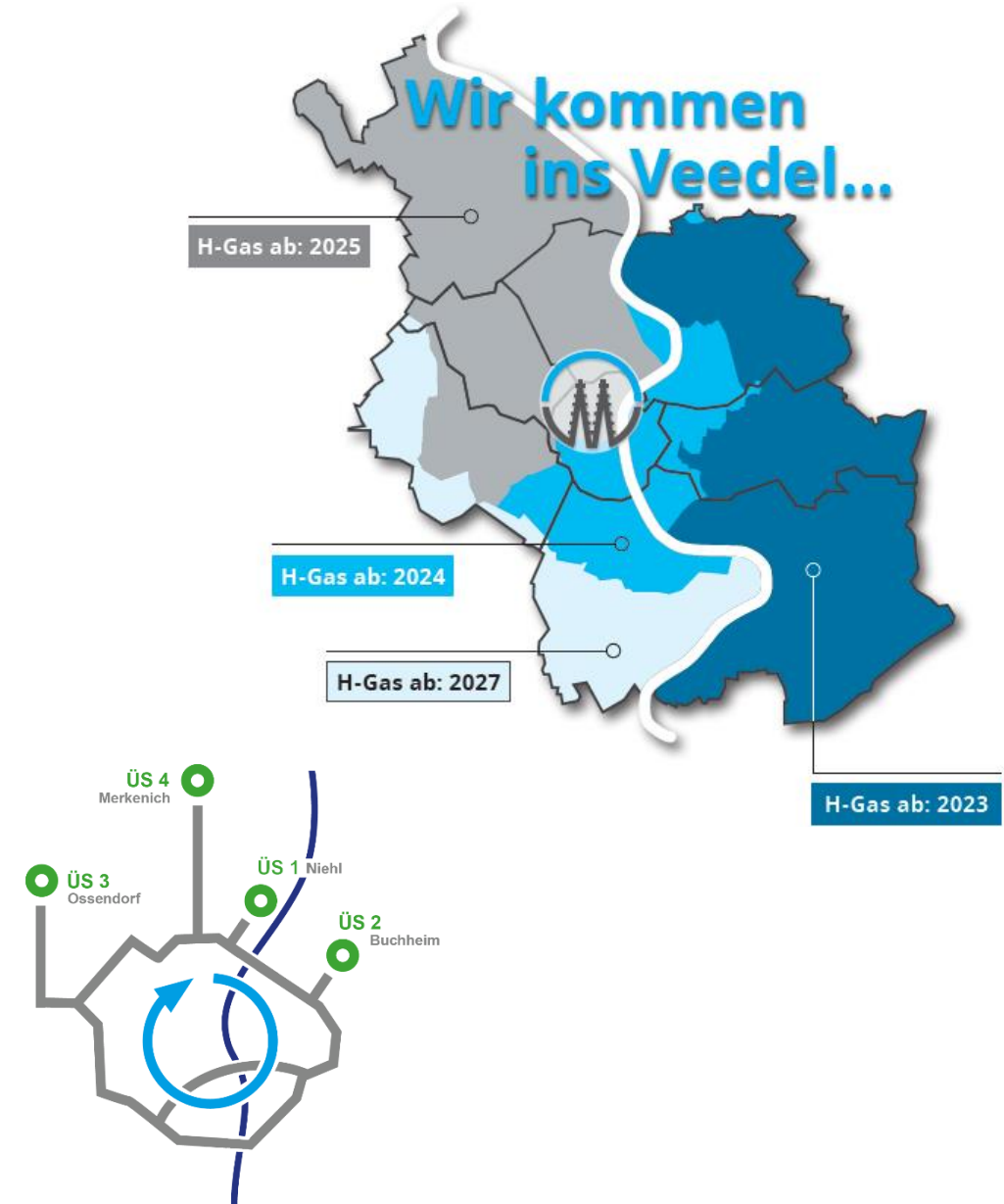
Zeitfenster der Erhebung und Anpassung



Die Erdgasumstellung in Köln

Sicheres Erdgas für die Millionenstadt

- 50% aller Gasgeräte (ca. 260.000) im Projekt konzentrieren sich im Kölner Stadtgebiet
- Arbeiten in Köln nehmen 7 Jahre in Anspruch
- Erste Erhebungsarbeiten ab Mai 2021 in Porz, Kalk und Mülheim
- Der Kölner Hochdruckring: Flutung mit H-Gas im Uhrzeigersinn
 - 4 Übergabestationen (ÜS)
 - Umstellung von ÜS 1 und ÜS 2 im Frühjahr 2024
 - Trennung des Hochdruckrings
 - Umstellung in 2 Jahren und 13 Teilabschnitten bis Ende 2025
 - Schließung des Hochdruckrings



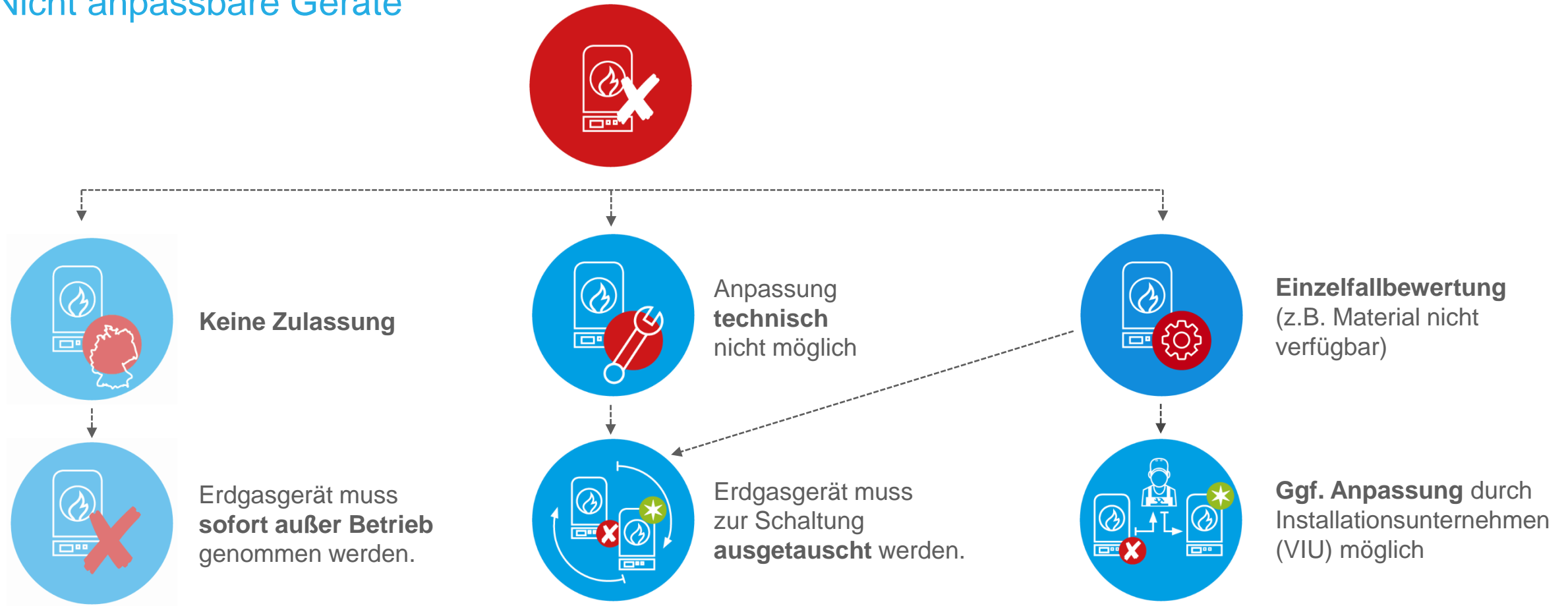
Inhalt

Erfahrungen und Herausforderungen in der Marktraumumstellung

- Aktueller Stand im Projekt ErdgasUmstellung
- **Drei ??? in der MRU**
 - Geräteclearing
 - Kulanzfälle
 - Restanten
- Erfolgsfaktoren im Projekt

Geräteclearing

Nicht anpassbare Geräte



Geräteclearing

Wann ist ein Gerät technisch nicht anpassbar?

- DVGW-Datenbank vs. Erfahrungswerte
- Eindeutige Bewertung gefordert, aber nicht möglich, da eigentlich jedes Gerät anpassbar ist
- Kriterium der „Verhältnismäßigkeit“ nicht eindeutig

Optionen für den Netzbetreiber

Eindeutige Bewertung abgeben

- + Vorgaben (EnWG, Hersteller, etc.) werden eingehalten
- Hohe Anzahl an Gerätetausch oder Sperrung
- Kundenunzufriedenheit und -beschwerden

Verantwortung auf den Kunden verlagern

- + weniger Angriffsmöglichkeit für Kritik
- Kunde wird „alleine“ gelassen
- Höhere MRU-Kosten bei Anpassung durch Installateur

→ Was ist am Ende wirklich kundenorientiert?

Kulanzfälle

Wer trägt die Schuld bei auftretenden Störungen?

Fallbeispiel 1:

Anpassung vor Schaltung und Störung nach Schaltung



Anpassung
durchgeführt

SCHALTUNG



Gasgerät geht
auf Störung

t

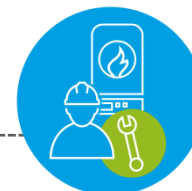
Fallbeispiel 2:

Anpassung und Störung nach Schaltung

SCHALTUNG



Gasgerät geht
auf Störung



Anpassung
geplant

t

→ Wann ist die Kostenübernahme angemessen?

Restanten

Wie und wann erreiche ich mein Prozessende?



→ Wie viel Kundenorientierung verträgt die MRU?

Inhalt

Erfahrungen und Herausforderungen in der Marktraumumstellung

- Aktueller Stand im Projekt ErdgasUmstellung
- Drei **???** in der MRU
 - Geräteclearing
 - Kulanzfälle
 - Restanten
- Erfolgsfaktoren im Projekt

Erfolgsfaktoren im Projekt

Wann ist ein Projekt gut?

Niedrige Beschwerdequote?

0,77 %

Gute Kundenerreichbarkeit?

95,8 %

Geringe Anzahl an Sperrungen?

21

Wenige nicht anpassbare Geräte?

1 %

Keine Gefahrensituationen?

Keine negative Presse?

Schnelle Beantwortung von Kundenanliegen?

Niedrige Nicht-Erfüllungsquote?

Niedrige r-Werte (QS)?

Hohe Anerkennung der Kosten?

Hohe Kundenzufriedenheit?

→ Projekterfolg kann sehr individuell bewertet werden

**Herzlichen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit!**



Ihre Ansprechpartner bei der ErdgasUmstellung



Stephan Pütz
Gesamtprojektleitung
Tel.: 0221 4746-285
E-Mail: s.puetz@rng.de



Fridolin Krings
Projektsteuerung
Tel.: 0221 4746-295
E-Mail: f.krings@rng.de