

# Erfahrungen und Herausforderungen in der MRU

Die Erdgasumstellung im Netzgebiet der  
Rheinischen NETZGesellschaft

# Inhalt

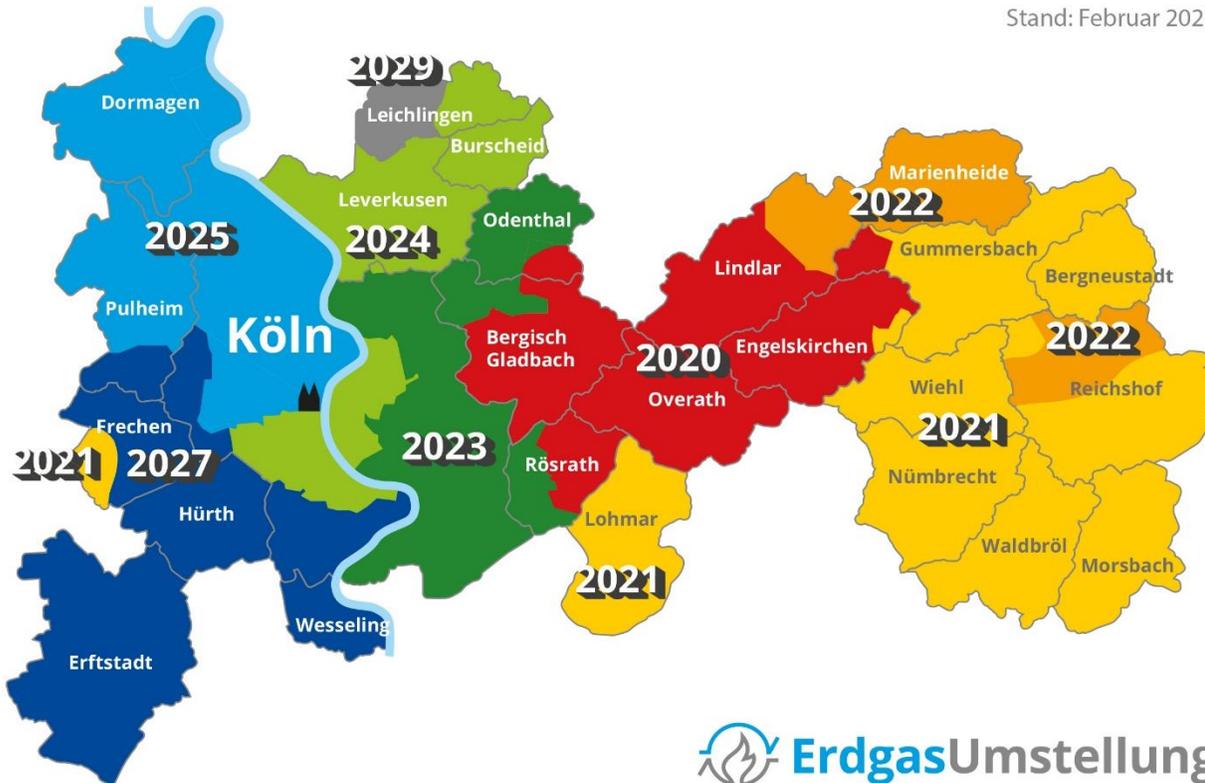
## Erfahrungen und Herausforderungen in der Marktraumumstellung

- **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



 ErdgasUmstellung

## Die Erdgasumstellung bei der RNG



Länge des Gasnetzes

8.862 km



Messlokationen

380.000



Geschätzte Geräteanpassungen

500.000



Anzahl Techniker i. d. Spitze

> 150

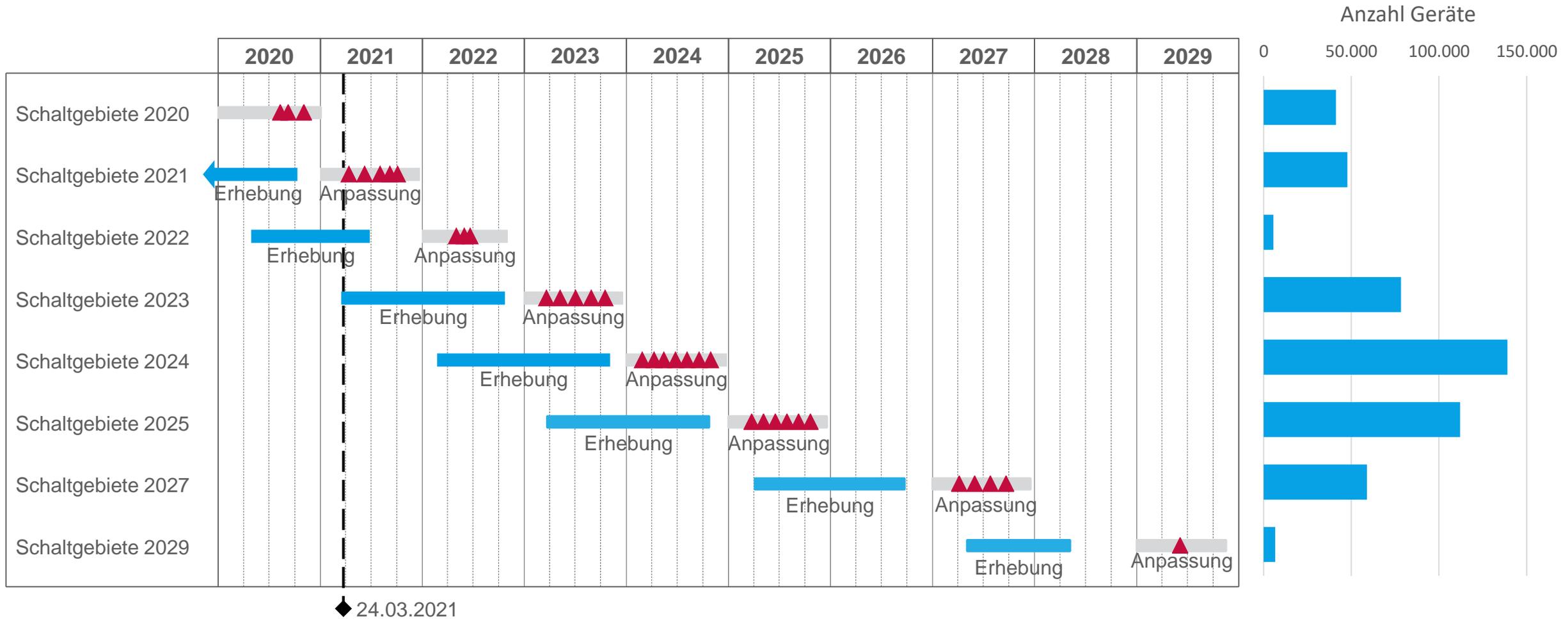


Kundenkontakte vor Ort

> 1.000.000

# Jahresplanung

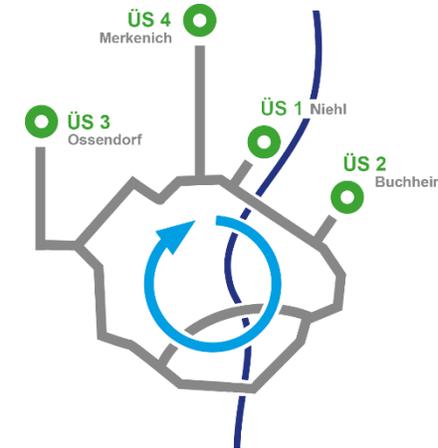
## Zeitfenster der Erhebung und Anpassung



# 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



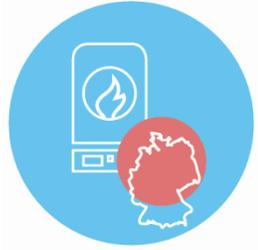
# Inhalt

## 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



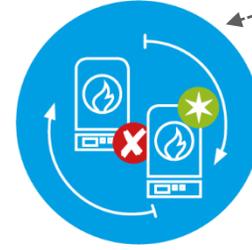
Keine Zulassung



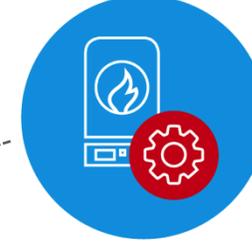
Erdgasgerät muss **sofort außer Betrieb** genommen werden.



Anpassung **technisch** nicht möglich



Erdgasgerät muss zur Schaltung **ausgetauscht** werden.



**Einzelfallbewertung**  
(z.B. Material nicht verfügbar)



**Ggf. Anpassung** durch Installationsunternehmen (VIU) möglich

# 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

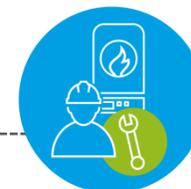
### Fallbeispiel 2:

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!**



# ErdgasUmstellung

# Ihre Ansprechpartner bei der ErdgasUmstellung



**Stephan Pütz**  
Gesamtprojektleitung  
Tel.: 0221 4746-285  
E-Mail: [s.puetz@rng.de](mailto:s.puetz@rng.de)



**Fridolin Krings**  
Projektsteuerung  
Tel.: 0221 4746-295  
E-Mail: [f.krings@rng.de](mailto:f.krings@rng.de)