

**Zeitschrift:** Bulletin.ch : Fachzeitschrift und Verbandsinformationen von Electrosuisse, VSE = revue spécialisée et informations des associations Electrosuisse, AES

**Band:** 109 (2018)

**Heft:** 11

**Rubrik:** VSE/AES

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 17.11.2024

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**



**Nadja Germann**

Bereichsleiterin Marketing & Verkauf des VSE  
nadja.germann@strom.ch

Responsible Marketing & ventes de l'AES  
nadja.germann@electricite.ch

## Was Kunden wirklich wollen

Der Bundesrat hat die Vernehmlassung für eine volle Öffnung des Strommarkts lanciert. Unabhängig vom Ausgang der Debatte sollten sich die Unternehmen der Energiebranche fragen, welches die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden sind. Nur eine methodisch korrekte Analyse der Kundenbedürfnisse bildet eine solide Basis, um herauszufinden, was die Kundinnen und Kunden tatsächlich wollen und nicht, wovon die Unternehmung glaubt, dass die Kunden es möchten.

Zur Analyse von Kundenbedürfnissen stehen verschiedene methodische Ansätze zur Verfügung. Quantitative Methoden bedienen sich gern messbarer Merkmale, der Überprüfung von Hypothesen in einer Art Labor-Situation und sie zielen auf repräsentative Ergebnisse ab. Qualitative Analysemethoden hingegen bevorzugen Feldbeobachtungen und arbeiten mit der Beschreibung spezifischer Merkmale, ohne dass diese messbar sein müssen. Qualitative Methoden haben den Vorteil, dass sie den Kunden in seiner Gesamtheit betrachten können.

Zur Datenerhebung im Rahmen einer qualitativen Kundenbedürfnisanalyse empfehlen sich persönliche, offene und narrative Interviews; möglichst vor Ort, dort, wo der Kunde seinen Strom verbraucht, also beispielsweise in seinem Unternehmen. Diese Einzelinterviews können methodisch mit Gruppendiskussionen und teilnehmenden Beobachtungen kombiniert werden. Die Auswertung des Materials erfolgt mittels Transkription, Einzelanalyse, generalisierender Analyse und Kontrollblick auf das vollständige Transkript – und bei Bedarf auf die Originalnotizen.

Dank qualitativer Kundenbefragungen können Kosten gespart und Irrtümer beseitigt werden. Eine qualitative Analyse der Kundenbedürfnisse wird klare Hinweise zur Beantwortung der Frage geben, welches die zentralen Argumente für einen Lieferantenwechsel sind. Will der Kunde nur Licht in seiner Wohnung oder sind ökologische Überlegungen tatsächlich ausschlaggebende Argumente für die Wahl des Stromprodukts und allenfalls des Anbieters? Welche Relevanz hat für Kundinnen und Kunden der Preis der Energielieferung? Die qualitative Analyse der Kundenbedürfnisse ist eine zuverlässige Methode, um rechtzeitig Antworten auf solche Fragen zu finden.

## Ce que veulent vraiment les clients

Le Conseil fédéral a lancé la consultation sur l'ouverture complète du marché de l'électricité. Quelle que soit l'issue du débat, les entreprises de la branche énergétique devraient se demander quels sont les besoins de leurs clients. Seule une analyse méthodique de ces besoins forme une base solide pour découvrir ce que les clients veulent réellement ou ne veulent pas, et non ce que croient les entreprises à ce sujet.

Différentes approches sont disponibles concernant la méthode à appliquer pour effectuer l'analyse voulue. Les approches quantitatives se servent de critères mesurables et de la vérification d'hypothèses dans une sorte de « situation de laboratoire », et elles visent des résultats représentatifs. Les méthodes d'analyse qualitatives, au contraire, privilégient les observations sur le terrain et opèrent avec la description de caractéristiques spécifiques sans que celles-ci soient mesurables. Ces méthodes qualitatives présentent l'avantage de pouvoir considérer le client dans sa globalité.

Pour collecter les données dans le cadre d'une analyse qualitative des besoins du client, il est recommandé de mener des entretiens personnels, ouverts et narratifs, si possible à l'endroit même où le client consomme son électricité, soit par exemple au sein de son entreprise. Ces entretiens individuels peuvent être combinés avec les méthodes de discussion de groupe et l'observation participante. L'évaluation du matériel consiste en la transcription, l'analyse individuelle, l'analyse généralisante et le contrôle final de la transcription complète – et, au besoin, des notes originales.

Grâce aux sondages qualitatifs menés auprès des clients, on peut faire des économies de coûts et corriger les erreurs. Une analyse qualitative des besoins des clients fournira des indications précises sur leur réponse concernant les principaux arguments pour changer de fournisseur. Le client souhaite-t-il simplement avoir de la lumière chez lui, ou les considérations écologiques pèsent-elles réellement comme arguments décisifs dans le choix du produit d'électricité et peut-être aussi du fournisseur? Quelle importance le prix de la fourniture d'énergie revêt-il pour les clients? L'analyse qualitative des besoins des clients est une méthode fiable pour trouver à temps des réponses à de telles questions.

**Dominique Martin**

Bereichsleiter Public  
Affairs des VSE  
dominique.martin@strom.ch

Responsible Affaires  
publiques de l'AES  
dominique.martin@electricite.ch

## Mit Augenmass

Die Strommasten treiben die Spannung hoch», titelte vor Kurzem «Le Matin Dimanche» über das Stimmungsbild im Wallis. Die Empörung in der Gesellschaft und die Diskussion auf allen politischen Ebenen über die vom Bundesgericht autorisierte Höchstspannungs-Freileitung zwischen Chamoson und Chippis zeigen, dass die Umsetzung von Leitungsprojekten auch bei klaren rechtlichen Vorgaben letztlich stark von der Akzeptanz abhängt.

Allerdings braucht es einen zeitgemässen und zeitgerechten Um- und Ausbau des Schweizer Stromnetzes. Die Strategie Stromnetze verfolgt dazu das Ziel, mit nachvollziehbaren und klaren Kriterien mehr Akzeptanz und Rechtssicherheit zu schaffen, zum Beispiel in Form des Mehrkostenfaktors. Dieser sieht vor, dass Leitungen des Verteilnetzes grundsätzlich als Kabel auszuführen sind, sofern dies technisch und betrieblich möglich ist und die Mehrkosten ein angemessenes Mass nicht übersteigen.

Ob auf dem Terrain tatsächlich Fortschritte erzielt werden, hängt von der konkreten Ausgestaltung der Strategie Stromnetze ab. Mit der vorgeschlagenen Regelung des Mehrkostenfaktors auf Verordnungsstufe droht indes bereits neues Ungemach. Im urbanen Gebiet wird heute aufgrund der gesellschaftlichen und raumplanerischen Präferenzen bereits grossmehrheitlich verkabelt. Der vorgeschlagene Mehrkostenfaktor von 1,75 würde zu einer absurden Trendumkehr hin zu Freileitungen führen. Der Aufschrei der betroffenen Anwohner, Gewerbetreibenden und Behörden wäre bereits absehbar und aufreibende Auseinandersetzungen die Folge.

Statt eines solchen Rückschritts ist ein realistischer Ansatz vonnöten: Wo der Variantenentscheid heute kein Thema ist, soll dies auch so bleiben. Dazu ist der Mehrkostenfaktor im urbanen Gebiet bei 3,0 festzulegen. Zudem sind Instandhaltungsmassnahmen und der Ersatz bestehender Kabelleitungen von der Prüfung des Mehrkostenfaktors auszunehmen, ebenso wie Hausanschlüsse und Versorgungsleitungen, welche heute ohnehin meist verkabelt werden. Für diese Vorhaben systematisch zeitraubend und kostentreibend Projektvarianten ausarbeiten zu müssen, würde die Verfahren verkomplizieren statt beschleunigen, ohne die Akzeptanz auch nur einen Schritt weiterzubringen.

Damit das richtige Netz zur richtigen Zeit zur Verfügung stehen kann, braucht es eine realitätsnahe Umsetzung der Strategie Stromnetze und einen Mehrkostenfaktor mit Augenmass.

## Avec bon sens

Les pylônes géants de Swissgrid provoquent une très haute tension», titrait récemment le Matin Dimanche à propos de l'atmosphère qui règne en Valais. L'indignation dans la société et le débat politique à propos de la ligne aérienne à très haute tension entre Chamoson et Chippis, autorisée par le Tribunal fédéral, montrent que la mise en œuvre de projets de lignes est tributaire de l'acceptation par la population même lorsque le cadre juridique est clair.

Il reste toutefois incontournable d'adapter en temps utile le réseau électrique suisse aux exigences de notre époque. La Stratégie Réseaux électriques a pour but d'améliorer l'acceptation et la sécurité juridique grâce à des critères clairs et compréhensibles, par exemple sous la forme du facteur de surcoût. Celui-ci prévoit que les lignes du réseau de distribution doivent être réalisées sous forme de câbles dans la mesure où cela est possible du point de vue de la technique et de l'exploitation, pour autant que les surcoûts ne dépassent pas une limite raisonnable.

La mise en œuvre concrète de la Stratégie Réseaux électriques déterminera les progrès qui pourront réellement être accomplis sur le terrain. De nouveaux tracés s'annoncent cependant déjà à travers la réglementation du facteur de surcoût proposée au niveau de l'ordonnance. Dans les zones urbaines, les lignes sont déjà largement enfouies en raison des préférences sociétales et des exigences en matière d'aménagement du territoire. Le facteur de surcoût de 1,75 tel que proposé entraînerait un renversement de tendance absurde en faveur des lignes aériennes. On voit d'ici le tollé que cela provoquerait auprès des riverains, des commerçants et des autorités concernés, avec pour conséquence des altercations épuisantes.

Plutôt que de revenir en arrière, il s'agit d'adopter une approche réaliste: là où la question du choix de variante ne se pose pas, cela doit rester ainsi. À cet effet, le facteur de surcoût doit être fixé à 3,0 pour les zones urbaines. De plus, les mesures de maintenance et de remplacement des lignes câblées existantes doivent être exemptées de l'examen du facteur de surcoût, tout comme les raccordements domestiques et les conduites d'alimentation, qui sont généralement de toute façon déjà enfouies. Devoir élaborer systématiquement des variantes pour de tels projets serait aussi fastidieux que coûteux et complexifierait les procédures au lieu de les accélérer, sans pour autant faire avancer ne serait-ce que d'un seul pas l'acceptation sociétale des projets.

Pour que le bon réseau puisse être disponible au bon moment, il faut une mise en œuvre réaliste de la Stratégie Réseaux électriques et un facteur de surcoût déterminé avec bon sens.

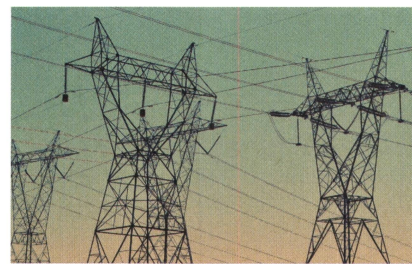
## Revision StromVG: Versorgungssicherheit im Zentrum

Die Phase I der Energiestrategie 2050 (ES2050) ist Anfang Jahr in Kraft getreten. Wichtige energiepolitische Instrumente der ES2050 sind zeitlich befristet. Für die Zukunft braucht es eine Weiterentwicklung der aktuellen Rahmenbedingungen. Die Revision des Stromversorgungsgesetzes (StromVG) muss Lösungen zu diesen entscheidenden Themen der Phase II der ES2050 liefern. Der Bundesrat hat die Vernehmlassung dazu Mitte Oktober eröffnet.

Für den Verband Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen muss der Versorgungssicherheit im Kontext der Revision StromVG zentrale Bedeutung zukommen. Der beabsichtigte Kohleausstieg in den europäischen Ländern und die wegfallenden Atomkraftwerke Deutschlands werden auf künftige Importe in die Schweiz grosse Auswirkungen haben. Die Bedingungen für Investitionen in inländische Produktionsanlagen müssen verbessert werden, damit die verstärkte Importabhängigkeit im Winterhalbjahr reduziert werden kann. Dazu braucht es ein ange-

passtes Marktdesign, das effiziente Märkte und verlässliche Rahmenbedingungen schafft: Investitionsanreize und funktionierende Preissignale. Die vom Bundesamt für Energie vorgeschlagene Speicherreserve als alleinige Massnahme ist nicht ausreichend für die Versorgungssicherheit der Schweiz. Teil des Marktdesigns muss auch eine Neuregelung des Wasserzinses sein.

Gemäss Vorschlag des Bundesrates sollen die Kunden in der Grundversorgung künftig standardmässig ausschliesslich Strom aus der Schweiz erhalten, welcher zudem zu einem Mindestanteil aus erneuerbaren Energien produziert werden muss. Der Bundesrat erhofft sich daraus eine Stärkung der Wasserkraft. Diese Massnahme ist mit einem bedeutenden Mehraufwand für die Endversorger verbunden. Ob sie in einem vollständig geöffneten Markt die gewünschte Wirkung für die Finanzierung der heimischen erneuerbaren Energien haben kann, muss zunächst vertieft geprüft werden. Der VSE wird den Vernehmlassungsvorschlag des



Die sichere Stromversorgung ist zentral.

Bundesrats in den nächsten Wochen im Detail überprüfen und beurteilen. Grundsätzlich hat sich das Stromversorgungsgesetz bewährt. Der VSE lehnt unnötige Überregulierung ab und befürwortet subsidiäre Branchenlösungen aus der Praxis. Mehr Freiraum für innovative und auf die jeweilige Situation zugeschnittene Ansätze ist nötig, insbesondere bei der Netztarifierung. Auch im Messwesen haben die Erfahrungen aus Deutschland gezeigt, dass Regulierung steigende Komplexität und Kosten bringt. Deshalb lehnt der VSE eine Liberalisierung des Messwesens ab.

VSE

## Révision de la LApEl et sécurité d'approvisionnement

La phase I de la Stratégie énergétique 2050 (SE2050) est entrée en vigueur en début d'année. Certains instruments essentiels de politique énergétique prévus par la SE2050 sont limités dans le temps. Pour appréhender l'avenir, il est donc nécessaire de faire évoluer les conditions-cadre actuelles. La révision de la loi sur l'approvisionnement en électricité (LApEl) doit fournir des solutions quant aux thèmes déterminants de la phase II de la SE2050. Le Conseil fédéral a ouvert la consultation à ce sujet à la mi-octobre.

Pour l'Association des entreprises électriques suisses, l'approvisionnement en électricité doit jouer un rôle central dans le cadre de la révision de la LApEl. La sortie du charbon prévue dans les pays européens et la mise à l'arrêt des centrales nucléaires allemandes auront des répercussions majeures sur les futures importations en Suisse. Les conditions-cadre des investissements dans les installations de production indigènes doivent être

améliorées afin de pouvoir réduire la dépendance accrue aux importations pendant le semestre hivernal. Par conséquent, une conception adaptée créant des marchés efficaces et des conditions-cadre fiables s'impose: il faut des incitations aux investissements et des signaux de prix opérationnels. La réserve de stockage proposée par le Conseil fédéral comme mesure unique ne suffit pas à assurer l'approvisionnement en électricité de la Suisse. La conception de marché doit aussi comporter une nouvelle régulation de la redevance hydraulique.

Selon la proposition du Conseil fédéral, les clients finaux qui souhaitent rester dans l'approvisionnement de base recevront par défaut exclusivement de l'électricité suisse, dont une part minimale devra de surcroît être produite à partir d'énergies renouvelables. Le Conseil fédéral espère que cela renforcera l'énergie hydraulique. Cette mesure entraîne une charge supplémentaire importante pour les fournisseurs finaux. La question

de savoir si elle peut avoir l'effet souhaité sur le financement des énergies renouvelables indigènes dans un marché complètement ouvert doit d'abord être examinée en profondeur.

L'AES examinera en détail les propositions soumises à consultation du Conseil fédéral au cours des prochaines semaines et prendra position. De manière générale, la loi sur l'approvisionnement en électricité a fait ses preuves. L'AES rejette par conséquent une régulation inutilement dense et préconise des solutions de branche subsidiaires tirées des enseignements pratiques. Il faut une plus grande marge de manœuvre pour permettre des approches innovantes et adaptées à chaque situation, notamment en matière de tarification réseau. En ce qui concerne le système de mesure aussi, l'expérience de l'Allemagne a montré que la régulation était source de complexité accrue et de hausse des coûts. Par conséquent, l'AES s'oppose à une libéralisation du système de mesure.

AES