



# MA 31, Prüfung der Vorschreibung der Wasser- und Abwassergebühren

StRH III - 335546-2023

## Impressum

Stadtrechnungshof Wien  
Landesgerichtsstraße 10  
1082 Wien  
Telefon: +43 1 4000 82911  
E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)  
[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

Der vorliegende Bericht ist ein Beitrag für den StRH Wien - Tätigkeitsbericht 2024.



## Kurzfassung

Der StRH Wien unterzog die Vorschreibung der Wasser- und Abwassergebühren durch die MA 31 - Wiener Wasser einer Prüfung. Der Betrachtungszeitraum umfasste hierbei die Jahre 2020 bis 2022.

Dabei wurden neben dem rechtlichen Hintergrund (Gebührenordnungen und weitere Rechtsgrundlagen) insbesondere der Prozess bei der Vorschreibung der Wasser- und Abwassergebühren sowie der Prozess des Managements der Wasserzähler dargestellt und analysiert.

Hierbei war insbesondere die im Jahr 2021 erfolgte Umstellung vom Verrechnungsprogramm TPX auf das Verrechnungssystem WAVE zu berücksichtigen. Diese Umstellung brachte in einigen Punkten Verbesserungen mit sich, welche ebenfalls im Bericht Berücksichtigung fanden.

Prüfungshandlungen umfassten weiters u.a. einen Ortsaugenschein sowie Stichprobenziehungen im Wasserzählerlager, die Durchsicht von Bescheiden sowie die Analyse von Zahlen aus den Rechnungsabschlüssen bzw. aus den Verrechnungsprogrammen.

Aus dem Ortsaugenschein sowie den Stichproben ergaben sich keine Beanstandungen.

Die ausgesprochenen Empfehlungen betrafen die Qualitätssicherung im Prozess „Wasserzähler verwalten“, die Minimierung der festgestellten Eichfristüberschreitungen, die Gestaltung der Abrechnungsbescheide im Sinn der Verbesserung der leichteren Verständlichkeit sowie die Klärung der Gründe für die Divergenz der Daten aus dem Verrechnungsprogramm WAVE zu SAP und die Veranlassung der entsprechenden Richtigstellung.

Der StRH Wien unterzog die Vorschreibung der Wasser- und Abwassergebühren durch die MA 31 - Wiener Wasser einer Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Prüfungsgrundlagen des StRH Wien .....</b>	<b>10</b>
1.1	Prüfungsgegenstand .....	10
1.2	Prüfungszeitraum .....	11
1.3	Prüfungshandlungen.....	11
1.4	Prüfungsbefugnis.....	11
1.5	Vorberichte .....	11
<b>2.</b>	<b>Rechtliche Grundlagen.....</b>	<b>12</b>
2.1	Bundesrechtliche Bestimmungen .....	12
2.2	Wasserversorgungsgesetz .....	12
2.3	Wassergebührenordnung 1990 .....	13
2.4	Kanalräumungs- und Kanalgebührengesetz.....	14
2.5	Kanalgebührenordnung 1988 .....	15
<b>3.</b>	<b>Organisation der MA 31 - Wiener Wasser .....</b>	<b>16</b>
3.1	Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien.....	16
3.2	Aufbau der MA 31 - Wiener Wasser .....	17
<b>4.</b>	<b>Prozesse.....</b>	<b>17</b>
4.1	Allgemeines.....	17
4.2	Gebühren .....	18
4.3	Wasserzählerverwaltung .....	24
4.4	Stichproben im Wasserzählerlager der MA 31 - Wiener Wasser .....	27
4.5	Prozessreports .....	29
4.6	Leistungsvereinbarungen mit der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen .....	31
<b>5.</b>	<b>Arten von Bescheiden und Mitteilungen .....</b>	<b>32</b>
5.1	Abrechnungsbescheid .....	32

5.2	Geänderte Teilzahlung bzw. „5. Teilzahlung“ .....	35
5.3	Zwischenabrechnung .....	35
5.4	Schlussrechnung .....	35
5.5	Herabsetzungsbescheid betreffend die Abwassergebühr .....	36
5.6	Abwassernachverrechnung .....	36
5.7	Schadensfall .....	36
5.8	Gutschriftsmitteilung und Nachzahlungsmittelteilung .....	37
<b>6.</b>	<b>Die Wasser- und Abwassergebühren in Zahlen .....</b>	<b>37</b>
6.1	Wassergebühren.....	37
6.2	Abwassergebühren.....	39
<b>7.</b>	<b>Zusammenfassung der Empfehlungen .....</b>	<b>41</b>

## Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Tabelle 1: Bescheide bzw. Mitteilungen im Jahr 2022 .....	32
Tabelle 2: Haushaltskonto 2.852001 (Wassergebühren) in den Rechnungsabschlüssen der Jahre 2020 bis 2022 .....	37
Tabelle 3: Haushaltskonto 2.852001 (Wassergebühren) mit Sachkontensalden .....	38
Abbildung 1: Vorschreibung der Wassergebühren in den Quartalen der Jahre 2020 bis 2022 .....	38
Tabelle 4: Einnahmen aus den Abwassergebühren in den Jahren 2020 bis 2022.....	39
Abbildung 2: Vorschreibung der Abwassergebühren in den Quartalen der Jahre 2020 bis 2022 .....	40

## Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
BA	Buchhaltungsabteilung
BAO	Bundesabgabenordnung
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
COVID-19	Coronavirus-Krankheit-2019
d.h.	das heißt
d.s.	das sind
ELAK	Elektronischer Akt
E-Mail	Elektronische Post
etc.	et cetera
EU	Europäische Union
EUR	Euro
FAG 2017	Finanzausgleichsgesetz 2017
F-VG 1948	Finanz-Verfassungsgesetzes 1948
GEM	Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GRUGIS	Grundstücksinformationssystem
HO	Haushaltsordnung für den Magistrat der Stadt Wien
inkl.	inklusive
IT	Informationstechnologie
KKG	Kanalräumungs- und Kanalgebührengesetz
l	Liter
lt.	laut
m <sup>3</sup>	Kubikmeter
MA	Magistratsabteilung
mm	Millimeter
Nr.	Nummer
o.ä.	oder ähnlich
PAM-Storage	papierloses Dokumenten-, Ablage- und Managementsystem
rd.	rund
s.	siehe
StRH	Stadtrechnungshof
TPX	Terminal Productivity Executive

TWV	Trinkwasserverordnung
u.a.	unter anderem
u.U.	unter Umständen
URV	Unternehmensregister für Zwecke der Verwaltung
USt	Umsatzsteuer
vgl.	vergleiche
VPI 2005	Verbraucherpreisindex 2005
WAVE	Wasser/Abwasser-Verrechnung
WKIG 1996	Wiener Kleingartengesetzes 1996
WStV	Wiener Stadtverfassung
WVG	Wasserversorgungsgesetz
z.B.	zum Beispiel
ZMR	Zentrales Melderegister

## Glossar

### Unternehmensregister für Zwecke der Verwaltung

Das URV ist eine Dienstleistung (Datenbank) der Bundesanstalt Statistik Österreich (Statistik Austria). Behörden können auf die aktuellen Stammdaten eines Unternehmens zugreifen, wenn sie in den jeweiligen konstitutiven Quellregistern geführt werden. Diese konstitutiven Quellregister sind das Firmenbuch, das Zentrale Vereinsregister, die Register der Kammern der Freien Berufe, das Zentrale Gewerbeverzeichnis, das Ergänzungsregister für sonstige Betroffene und das Abgabensystem der Steuer.

# Prüfungsergebnis

## 1. Prüfungsgrundlagen des StRH Wien

### 1.1 Prüfungsgegenstand

Gegenstand der Prüfung war die Vorschreibung der Wasser- und Abwassergebühren durch die MA 31 - Wiener Wasser.

Dabei war zunächst der rechtliche Hintergrund (Gebührenordnungen und weitere Rechtsgrundlagen) zu beleuchten. Neben der Organisation der geprüften Stelle waren weiters die Prozesse im Zusammenhang mit der Vorschreibung der Wasser- und Abwassergebühren darzustellen und zu analysieren. Ebenso wurden die Prozesse betreffend die Wasserzählerverwaltung einer näheren Betrachtung unterzogen.

In diesem Zusammenhang war insbesondere auf die im Jahr 2021 erfolgte Umstellung vom Verrechnungsprogramm TPX auf das Verrechnungssystem WAVE einzugehen.

Die Prüfung umfasste jene Vorschreibungen von Wasser- und Abwassergebühren, welche sich an Kundinnen bzw. Kunden innerhalb des Wiener Stadtgebietes richteten. Der StRH Wien nahm im Zuge der Prüfung Einsicht in von der geprüften Stelle erlassene Bescheide. In diesem Zusammenhang war zu bemerken, dass der StRH Wien keine Einrichtung der Rechtskontrolle (wie z.B. die Verwaltungsgerichte) ist. Es wurde daher eine Grobprüfung der Ordnungsmäßigkeit der Behördenvorgehensweise, soweit diese als gebärungsrelevant angesehen werden konnte, durchgeführt.

Nicht Gegenstand der Prüfung waren die Einhebung und Einbringung der Gebühren durch die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen sowie die Entwicklung des Gebührenaufkommens. Ebenso waren die Abwasserentgelte für Senkgruben sowie etwaige Vergabeverfahren nicht Prüfungsgegenstand.

Die Entscheidung zur Durchführung der gegenständlichen Prüfung wurde in Anwendung der risikoorientierten Prüfungsthemenauswahl des StRH Wien getroffen.

## 1.2 Prüfungszeitraum

Die gegenständliche Prüfung wurde im 2. Quartal des Jahres 2023 von der Abteilung Umwelt und Wohnen des StRH Wien durchgeführt. Das Eröffnungsgespräch mit der geprüften Stelle fand in der 1. Aprilwoche statt. Die Schlussbesprechung wurde am 20. September 2023 durchgeführt. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2020 bis 2022, wobei gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Einschau einbezogen wurden.

## 1.3 Prüfungshandlungen

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Literatur- und Internetrecherchen, Berechnungen, stichprobenmäßige Lagerprüfungen sowie Interviews bei der MA 31 - Wiener Wasser. Ortsaugenscheine fanden im 2. Quartal 2023 statt.

Die geprüfte Stelle legte die geforderten Unterlagen zeitgerecht vor, sodass sich keine Verzögerungen im Prüfungsablauf ergaben.

## 1.4 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs. 1 WStV festgeschrieben.

## 1.5 Vorberichte

Zum gegenständlichen Prüfungsthema liegen dem StRH Wien für die vergangenen 10 Jahre keine relevanten Prüfungsberichte vor, jedoch ist folgender Bericht zu nennen, da er die Aufgabenwahrnehmung der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen im Zusammenhang mit der Einhebung, Einbringung und Verrechnung u.a. der Wasser- und Abwassergebühren zum Gegenstand hatte:

- „MA 6, Prüfung der Einhebung, Einbringung und Verrechnung von Gebühren aufgrund der Rechnungsabschlussprüfung 2016, StRH SFR-5/19“.

## 2. Rechtliche Grundlagen

### 2.1 Bundesrechtliche Bestimmungen

Gemäß § 7 Abs. 5 des F-VG 1948 konnte die Bundesgesetzgebung Gemeinden ermächtigen, bestimmte Abgaben aufgrund eines Beschlusses der Gemeindevertretung auszuschreiben.

Eine solche Ermächtigung im Zusammenhang mit der Einhebung von Wasser- und Abwassergebühren erfolgte im FAG 2017, wonach Gebühren für die Benützung von Gemeindeeinrichtungen und Gemeindeanlagen, die für Zwecke der öffentlichen Verwaltung betrieben wurden, durch Beschluss der Gemeindevertretung ausgeschrieben werden durften. Die Höhe der Abgabe war mit dem Ausmaß begrenzt, bei dem der mutmaßliche Jahresertrag der Gebühren das doppelte Jahreserfordernis für die Erhaltung und den Betrieb der Einrichtung oder Anlage sowie für die Verzinsung und Tilgung der Errichtungskosten unter Berücksichtigung einer der Art der Einrichtung oder Anlage entsprechenden Lebensdauer nicht überstieg.

Als weitere relevante bundesgesetzliche Regelung war das Bundesgesetz über allgemeine Bestimmungen und das Verfahren für die von den Abgabenbehörden des Bundes, der Länder und Gemeinden verwalteten Abgaben (BAO) zu erwähnen.

Schließlich war am Rande auf die auf Grundlage des Lebensmittelgesetzes 1975 ergangene Verordnung des Bundesministers für soziale Sicherheit und Generationen über die Qualität von Wasser für den menschlichen Gebrauch (TWV) hinzuweisen. Diese bestimmte z.B., dass die Betreiberin bzw. der Betreiber einer Wasserversorgungsanlage die Abnehmerinnen bzw. Abnehmer über die aktuelle Qualität des Wassers zu informieren hatte.

### 2.2 Wasserversorgungsgesetz

Der Wiener Landesgesetzgeber traf Regelungen im Zusammenhang mit dem Prüfungsgegenstand im Gesetz betreffend die Zuleitung und Abgabe von Wasser (WVG). Neben anderen Inhalten wurden in diesem Landesgesetz insbesondere die sogenannte Anschlussabgabe (für die Herstellung oder Verstärkung einer an eine öffentliche Wasserleitung angeschlossene Anschlussleitung) sowie die Wasserbezugs- und Wasserzählergebühren geregelt.

Neben der oben dargestellten Ermächtigung zur Ausschreibung von derartigen Gebühren im FAG 2017 bestand auch im WVG eine subsidiäre Ermächtigung der Stadt Wien als Gemeinde (§ 20 WVG).

Das WVG sah u.a. die Möglichkeit vor, die Wasserbezugsgebühren und die Wasserzählergebühren zu staffeln. Die Staffelung der Wasserbezugsgebühren konnte sich auf die Höhe des Wasserverbrauches oder auf die Art der Verwendung des Wassers beziehen (z.B. in erwerbswirtschaftlichen Betrieben und in Krankenanstalten). Die Staffelung der Wasserzählergebühren konnte nach der Anschlussgröße und der Bauart der Wasserzähler vorgenommen werden.

Keine Wasserbezugsgebühren waren zu entrichten, wenn die Wasserentnahme für Feuerlöschzwecke erfolgte oder die Wassermengen aufgrund von Gebrechen an der Wasserzähleranlage, die durch die Stadt Wien bzw. durch in ihrem Auftrag handelnde Personen verschuldet wurden, ohne Verschulden der Wasserabnehmerin bzw. des Wasserabnehmers verbraucht wurden.

Zur Abrundung des Bildes war weiters darauf hinzuweisen, dass das WVG eine Verfassungsbestimmung enthielt. § 3a WVG, welcher im Verfassungsrang stand, betraf den Schutz der Wiener Wasserversorgung. Weiters war nach dieser Bestimmung zu einem Beschluss des Gemeinderates über die Veräußerung von Liegenschaften oder Anlagen der Gemeinde, die der Wiener Wasserversorgung dienten oder für diese sonst von wesentlicher Bedeutung waren, eine Mehrheit von  $\frac{2}{3}$  der abgegebenen Stimmen erforderlich. Dies galt auch für sonstige Verfügungen, die im Ergebnis einer Veräußerung gleich o.ä. sind.

## 2.3 Wassergebührenordnung 1990

Die Verordnung des Gemeinderates, mit der eine Wassergebührenordnung 1990 erlassen wird (Wassergebührenordnung 1990), wurde auf Grundlage des FAG sowie des WVG (vgl. Punkte 2.1 und 2.2) vom Gemeinderat beschlossen.

Gemäß dieser Verordnung war in den Jahren des Betrachtungszeitraumes für jeden Kubikmeter abgegebenes Wasser eine Wasserbezugsgebühr zu entrichten. Diese Gebühr betrug in den Jahren 2020 und 2021 1,92 EUR (inkl. 10 % USt) und im Jahr 2022 2,02 EUR (inkl. 10 % USt).

Somit wurde von der im WVG eingeräumten Möglichkeit der Staffelung der Wasserbezugsgebühren (s. Punkt 2.2) kein Gebrauch gemacht.

Die Wasserzählergebühren hingegen waren je nach Dimension des Wasserzählers gestaffelt und betragen beispielsweise im Jahr 2022 zwischen 27,09 EUR jährlich (bei einer Anschlussgröße bis zu 13 mm lichten Durchmesser) und 324,95 EUR jährlich (bei über 100 mm lichten Durchmesser; Beträge jeweils inkl. 10 % USt).

Die Valorisierung der Abgabe erfolgte gemäß § 105 Abs. 3a der WStV und § 6 der Wassergebührenordnung 1990. Demnach hatte der Magistrat der Stadt Wien die betreffenden Gebühren anzuheben bzw. zu vermindern, wenn sich der von der Bundesanstalt Statistik Österreich verlautbarte und im Amtsblatt der Stadt Wien kundgemachte VPI 2005 oder ein an dessen Stelle tretender Index seit 1. Jänner 2007 und in weiterer Folge seit der letzten Änderung der Gebühren zum Stichtag 30. Juni eines Jahres um mindestens 3 % (Schwellenwert) erhöht bzw. vermindert hatte. Die Valorisierung hatte hierbei im Ausmaß der Erhöhung bzw. Verminderung des angeführten Indexes zum Stichtag 30. Juni eines Jahres durch den Magistrat der Stadt Wien zu erfolgen, wobei Teilbeträge von weniger als 0,5 Cent auf den vorherigen vollen Centbetrag abzurunden und Teilbeträge ab 0,5 Cent auf den nächsten vollen Centbetrag aufzurunden waren. Die Valorisierung trat mit Beginn des der Indexanpassung nachfolgenden 1. Jänner in Kraft.

Die Valorisierung der Gebühren wurde vom Magistrat im Amtsblatt der Stadt Wien kundgemacht.

## 2.4 Kanalräumungs- und Kanalgebührengesetz

Das Gesetz über den Betrieb und die Räumung von Kanalanlagen und über die Einhebung von Gebühren für die Benützung und Räumung von Unratsanlagen (KKG) regelte neben anderen Inhalten insbesondere die Abwassergebühr.

Neben der oben dargestellten bundesgesetzlichen Ermächtigung zur Ausschreibung von Abwassergebühren im FAG 2017 bestand auch im (KKG) eine entsprechende subsidiäre Ermächtigung der Stadt Wien als Gemeinde (§ 10 KKG).

Die Abwassergebühr war nach der Menge des abgegebenen Abwassers zu bemessen und mit einem Betrag je Kubikmeter festzusetzen. Keine Gebühren waren zu entrichten, wenn

- die Wasserentnahme für Feuerlöschzwecke erfolgte,
- die Abwassermengen aufgrund von Schäden an der Wasserzähleranlage, die durch die Stadt Wien bzw. durch in ihrem Auftrag handelnde Personen verschuldet wurden, ohne Verschulden des Gebührenschuldners bzw. der Gebührenschuldnerin entstanden sind oder
- trotz Anschluss des Grundbesitzes an den öffentlichen Straßenkanal nachweislich keine Möglichkeit zur Einleitung von Abwassermengen in den öffentlichen Straßenkanal bestand.

Die Ermittlung der Abwassermenge erfolgte gemäß dem KKG prinzipiell auf Basis der von der öffentlichen Wasserversorgung bezogenen Wassermenge bzw. im Fall von Eigenwasserversorgung auf Basis der mittels eines von der Stadt Wien beigestellten Wasserzählers ermittelten Wassermenge. Die vom Wasserzähler angezeigte Wassermenge galt in diesen Fällen als in den öffentlichen Kanal abgegeben.

Über Antrag war die Abwassergebühr für Wassermengen, die nicht in den öffentlichen Kanal gelangten (z.B. für die Bewässerung von Grünflächen oder für Produktionszwecke), herabzusetzen, wenn der Nachweis der nicht in den öffentlichen Kanal gelangenden Wassermengen durch den Einbau geeichter Wasserzähler (Subzähler) erbracht wurde.

Für Kleingärten im Sinn des WKIG 1996, für Kleingärtnervereine im Sinn des Kleingartengesetzes sowie für Wohngebäude mit nicht mehr als 2 Wohnungen und Reihenhäuser im Sinn der Bauordnung für Wien konnte mit Beschluss des Gemeinderates für zur Bewässerung von Grünflächen verwendete Wassermengen ein Pauschalbetrag festgesetzt werden, um welchen die festgestellte Abwassermenge für die Ermittlung der Abwassergebühr vermindert wurde (vgl. hierzu Punkt 2.5).

## 2.5 Kanalgebührenordnung 1988

Ebenso wie die Wassergebührenordnung 1990 wurde auch die Verordnung des Gemeinderates, mit der eine Gebührenordnung zum KGG 1978 erlassen wird (Kanalgebührenordnung 1988), auf Grundlage des FAG sowie des WVG (vgl. Punkte 2.1 und 2.2) vom Wiener Gemeinderat beschlossen.

Gemäß der Kanalgebührenordnung 1988 war in den Jahren des Betrachtungszeitraumes für die Einleitung von Abwasser in einen öffentlichen Kanal je Kubikmeter eine Gebühr festgesetzt. Diese betrug in den Jahren 2020 und 2021 2,11 EUR und im Jahr 2022 2,22 EUR (Beträge inkl. 10 % USt).

Die Valorisierung der Abgabe war in gleicher Weise wie in der Wassergebührenordnung 1990 geregelt (s. Punkt 2.3).

Der bereits in Punkt 2.4 dargestellte Pauschalbetrag zur Berücksichtigung von Wassermengen, welche zur Bewässerung von Grünflächen verwendet wurden, betrug im Jahr 2022 lt. Kanalgebührenordnung 1988 für

- Wohngebäude mit nicht mehr als 2 Wohnungen und Reihenhäuser im Sinn der Bauordnung für Wien 200 I je Tag und Wohnung,
- lt. Flächenwidmungsplan als „Kleingartengebiete für ganzjähriges Wohnen“ gewidmete Kleingärten und für Kleingärtnervereine im Sinn des Kleingartengesetzes jeweils 40 % der gemäß § 12 Abs. 1 KKG Abwassermenge und
- lt. Flächenwidmungsplan als „Kleingartengebiete“ gewidmete Kleingärten jeweils 50 % der gemäß § 12 Abs. 1 KKG festgestellten Abwassermenge.

## 3. Organisation der MA 31 - Wiener Wasser

### 3.1 Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien

Die GEM sah mit Stand April 2023 die Zuständigkeit der MA 31 - Wiener Wasser insbesondere für die Versorgung der Stadt Wien mit Trinkwasser mittels öffentlicher Wasserversorgungsanlagen vor. Weiters oblagen dieser Dienststelle beispielsweise die Verwaltung und Erhaltung von Liegenschaften, die der Wiener Wasserversorgung dienten oder für diese von wesentlicher Bedeutung waren.

Im Zusammenhang mit der gegenständlichen Prüfung war vor allem die Zuständigkeit der MA 31 - Wiener Wasser für die Handhabung des WVG und der aufgrund dieses Gesetzes erlassenen Verordnungen (mit Ausnahme der Straftatshandlungen) sowie die Kompetenz zur Vorschreibung der Wasser- und Abwassergebühren hervorzuheben.

## 3.2 Aufbau der MA 31 - Wiener Wasser

Die MA 31 - Wiener Wasser war zum Prüfungszeitpunkt als Stablinienorganisation aufgebaut. Von den beiden direkt dem Betriebsvorstand unterstellten Gruppen war für die gegenständliche Prüfung die Gruppe „Wasserverteilung und Gebühren“ von Relevanz.

Innerhalb dieser Organisationseinheit bestand der Fachbereich „Gebühren und Wasserzähler“. Dieser Fachbereich umfasste neben einer Kanzlei einerseits die Fachgruppe „Gebühren“ sowie andererseits die Fachgruppe „Wasserzähler“. Die Fachgruppe „Gebühren“ gliederte sich in 4 Referate. Diese waren das Referat „Ablesedienst“, das Referat „Ablesedatenverwaltung“, das Referat „Administrativ- und Rechtsmittelverfahren“ sowie das Referat „Konten- und Verrechnungsservice“. Die Fachgruppe „Wasserzähler“ umfasste die beiden Referate „Wasserzählerverwaltung“ und „Wasserzählerlager“.

## 4. Prozesse

### 4.1 Allgemeines

Einleitend war darauf hinzuweisen, dass es während des Betrachtungszeitraumes zu einem Wechsel vom Gebührenabrechnungsprogramm TPX zum Nachfolgeprodukt WAVE kam. Da dies eine einschneidende Änderung im Ablauf darstellte, war vor der Darstellung der einzelnen Prozesse auf diese Umstellung näher einzugehen.

Die Bemessung und Verrechnung der Wasser- und Abwassergebühren innerhalb der Stadt Wien sowie die Verwaltung der Wasserzähler wurde seit Ende der 80er-Jahre bis zur Einführung von WAVE durch das Altsystem TPX unterstützt. Da dieses System lt. MA 31 - Wiener Wasser ein technologisches Risiko darstellte und das erforderliche spezielle IT-Know-how nur durch einen kleinen Personenkreis abgedeckt werden konnte, wurde im Rahmen des Projekts „Modernisierung der Wasserzählertechnologie und Gebührenverrechnung von Trink- und Abwasser der Stadt Wien“ der MA 31 - Wiener Wasser in Zusammenarbeit mit der MA 01 - Wien Digital, MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen und der Unternehmung Wien Kanal die Entscheidung getroffen, eine ehest mögliche Ablöse dieses Altsystems anzustreben.

Die diesbezügliche Umsetzung erfolgte im Projekt „Ablöse/Anpassung Wasser-Abwassergebühren“. Im Juni 2017 startete die EU-weite Ausschreibung durch die MA 01 - Wien Digital,

welche Anfang März 2018 abgeschlossen wurde. Ab 28. Oktober 2021 war das Produktionssystem für die neue Web-Applikation WAVE verfügbar.

Um Doppelgleisigkeiten und damit Fehlerquellen ausschließen zu können, wurde beschlossen, die beiden Systeme TPX und WAVE nicht parallel laufen zu lassen. Mit Inbetriebnahme von WAVE stand TPX daher für weitere Eingaben nicht mehr zur Verfügung. Eine Einsichtnahme in die Altdaten war aber nach wie vor möglich.

Im Vergleich zu TPX ermöglichte WAVE nach Angaben der MA 31 - Wiener Wasser folgende Verbesserungen:

- Ein zeitnahe Datentransfer von eingegebenen Ablesedaten - sowohl von den Ablesegeräten in das Verrechnungssystem als auch umgekehrt - wurde ermöglicht. Mittels TPX hingegen war ein Datentransfer nur vor Ort in den Räumlichkeiten der MA 31 - Wiener Wasser möglich. Die Mitarbeitenden im Außendienst mussten vor der Einführung von WAVE von bekannt gegebenen Selbstablesungen telefonisch informiert werden.
- Eine verbesserte Verwaltung der Daten von Kundinnen bzw. Kunden durch Vermeidung von in TPX gegebenen Einschränkungen hinsichtlich z.B. Formaten, Feldlängen etc. wurde nunmehr ermöglicht. Weiters bestand somit die Möglichkeit eines direkten Datenabgleichs mit folgenden Registern: Straßen- und Adressregister, ZMR, Zentrales Vereinsregister.
- Aktuelle, aber auch mögliche künftige Wasser- und Abwassergebührenmodelle konnten abgebildet werden.
- Private Subzähler der Kundinnen bzw. Kunden konnten mit WAVE direkt in den Gebührenbescheiden mitabgerechnet werden. In TPX hingegen war eine gesonderte Bescheiderstellung notwendig.
- Eine Auswertbarkeit der gesammelten Betriebsdaten zur erweiterten Nutzung z.B. für Berichte und Analysen war mit der Einführung von WAVE möglich.
- Mit der Einführung von WAVE konnte ein Kundinnen- bzw. Kundenportal zwecks Information bzw. Verarbeitung von Selbstablesungen angeboten werden und es bestand die Möglichkeit zur Erweiterung um eine Kundinnen- bzw. Kunden-App.

## 4.2 Gebühren

4.2.1 Der für den Prüfungsgegenstand zentrale Prozess der Vorschreibung der Wasser- und Abwassergebühren war als Prozess „Gebühren“ bezeichnet. Er war von der MA 31 - Wiener

Wasser als einer der in der Prozesslandkarte verankerten Prozesse mit Zielmessung schriftlich festgelegt. Mit der Umsetzung dieses Prozesses waren die Mitarbeitenden der Fachgruppe „Gebühren“ befasst.

Der während des Betrachtungszeitraumes in Kraft stehende Prozess galt seit 1. August 2017. Mit 1. April 2023 wurde der Prozess adaptiert und somit die bis dahin ausständige Integration des bereits seit Oktober 2021 in Verwendung stehenden Verrechnungsprogrammes WAVE nachgeholt.

Der Prozess diente der Sicherung der Einnahmen der MA 31 - Wiener Wasser hinsichtlich der Wassergebühren bzw. der Einnahmen der Unternehmung Wien Kanal hinsichtlich der Abwassergebühren. Er regelte die einheitliche Vorgehensweise bei der Bemessung, der Verrechnung und der Gebührenbefreiung von Wasserbezugs- und Abwassergebühren unter Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen (s. Punkt 2.).

Es waren 4 Prozessziele festgelegt:

- Erledigung von Ermäßigungssätzen im Bereich der Abwassergebührenherabsetzungen,
- Erledigung von Beschwerden im Bereich der Wasser-/Abwassergebührenvorschreibungen,
- Erledigung von Haftungen im Bereich der Wasser-/Abwassergebührenvorschreibungen sowie
- Sicherung der vollständigen Einnahmenverrechnung.

4.2.2 Der gegenständliche Prozess „Gebühren“ knüpfte an den Prozess „Wasser transportieren, verteilen und an Kunden liefern“ an und startete mit der vorläufigen Kontoanlage seitens der Fachgruppe „Wasserzähler“. Hierbei wurden die Kopien der Bezugsneuanmeldungen zwecks Information an die Fachgruppe „Gebühren“ übermittelt. Gleichzeitig wurde in der MA 01 - Wien Digital wöchentlich eine Kontrollliste der Neuanmeldungen inkl. Kontrollzettel erstellt und an die Fachgruppe „Gebühren“ übermittelt. Mit der Einführung von WAVE entfiel dies, da die Informationen der MA 31 - Wiener Wasser nun selbst vorlagen.

Die Kontrollliste und die Kontrollzettel wurden an das Referat „Ablesedienst“ übergeben. Mittels der Kontrollzettel erhoben die Kontrollablesenden vor Ort die genauen Daten (Wasserzähleradresse, Eingang zur Adresse, genauer Standort des Wasserzählers, Zugangsmöglichkeit zum Wasserzähler) und es wurde, falls notwendig, eine Planskizze darüber angefertigt.

Weiters wurde, wenn möglich, eine aktuelle Ablesung des Wasserzählers vorgenommen. Das neue Konto wurde in die Gehordnung (Tour der Ablesenden) eingefügt und eine Wasser-/Abwasserkontonummer vergeben, die auf einem Kontrollzettel notiert wurde.

Die als Akten protokollierten Kopien der Bezugsneuanmeldungen und die befüllten Kontrollzettel wurden den Sachbearbeitenden des Referats „Konten- und Verrechnungsservice“ für die Adaptierung der Stamm- und Personendaten übergeben, welche die erhobenen Daten und die Wasserkontonummer in das Verwaltungs- und Abrechnungssystem TPX eingaben. Gleichzeitig wurde anhand der Personendatenbank, den Daten aus dem graphischen Informationssystem GRUGIS, den TPX-Daten sowie den im PAM-Storage der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen zur Verfügung stehenden Informationen die Richtigkeit der Stammdaten (Personen- und Adresdaten) überprüft. Gegebenenfalls wurden die Stammdaten der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen, Dezernat Rechnungswesen - Buchhaltungsabteilung 34 - Zentrale Einbringungsstelle zwecks Korrektur per E-Mail bekannt gegeben oder von den Sachbearbeitenden selbstständig korrigiert. Weiters erfolgte eine Überprüfung der Abwassergebührenpflicht (Kanalanschluss). Seit der Einführung von WAVE erfolgte die Kontoanlage bei Bezugsneuanmeldung durch die Sachbearbeitenden des Referats „Konto- und Verrechnungsservice“ in der Art, dass in WAVE die Richtigkeit der Stammdaten direkt mit ZMR, URV und Adressregister abgeglichen wurde.

Grundlage der Gebührenfestsetzung waren die von den Wasserzählerablesenden und Kontrollablesenden des Referats „Ablesedienst“ erhobenen Stände der amtlichen Wasserzähler. Die Vorschreibung der Wasserbezugs- und Abwassergebühren erfolgte quartalsweise. Dabei wurden bestimmte Wiener Gemeindebezirke zu einem bestimmten Quartal mittels Gebührenbescheid abgerechnet. Während diese Wiener Gemeindebezirke abgerechnet wurden, erhielten die Kundinnen bzw. Kunden der anderen Wiener Gemeindebezirke Lastschriftanzeigen (Erinnerung an die Zahlung der Teilzahlungsbeträge) oder Teilbetragsbescheide. Wann in welchen Wiener Gemeindebezirken abgerechnet wurde, ergab sich aufgrund eines Terminplans, welcher im jeweils vorangegangenen Jahr für das Folgejahr erstellt wurde. In welchem Quartal welche Wiener Gemeindebezirke abgerechnet wurden und welche Fälligkeit die Zahlung des Gebührenbescheides hatte, änderte sich dabei nicht. Lediglich die Zeiträume für die Ablesungen, der Stamm- und Verrechnungsdateneingabeschluss, das Bescheiddatum, der Zeitpunkt des Bescheidsausdrucks sowie der Zeitraum der Kuvertierung und des Expedit wurden adaptiert. Der Terminplan stand allen Mitarbeitenden der MA 31 - Wiener Wasser zur

Verfügung und wurde auch an die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen, Dezernat Rechnungswesen - Buchhaltungsabteilung 34 - Zentrale Einbringungsstelle, an die MA 01 - Wien Digital und an die Unternehmung Wien Kanal per E-Mail übermittelt.

Nach dem Stamm- und Verrechnungsdateneingabeschluss wurde in der MA 01 - Wien Digital über die Großrechenanlage der Rechnungslauf gestartet. Anschließend wurden einige Mustergebührenbescheide, Musterteilbetragsbescheide sowie Musterlastschriftanzeigen zwecks Ansicht und Kontrolle an die Fachgruppe „Gebühren“ übermittelt. Diese wurden von der Leitung der Referate „Ablesedienst und Ableseverwaltung“ überprüft und infolge wurde von dieser eine E-Mail an die MA 01 - Wien Digital für den Start des Bescheidausdrucks geschickt. Erst danach wurden die Bescheide gedruckt und ohne Zustellnachweis versendet. Die Bescheide wurden in TPX bzw. ab dessen Einführung in WAVE dargestellt, wobei in WAVE eine Direktanbindung an das PAM-Storage vorlag und eine unmittelbare Aufrufbarkeit des Bescheides gegeben war.

Weiters konnten, auf Ersuchen der Kundinnen bzw. Kunden, Duplikate der Gebührenbescheide oder Lastschriftanzeigen angefertigt und diese mit Zustellnachweis übermittelt werden. Hatte die Kundin bzw. der Kunde den Gebührenbescheid oder die Lastschriftanzeige nicht erhalten, waren dafür keine Verwaltungsabgaben zu entrichten. Benötigte die Kundin bzw. der Kunde das Duplikat aus anderen Gründen, fiel dafür eine Verwaltungsabgabe an.

Bei unbefugter und ungezählter Wasserentnahme hatte die Fachgruppe „Gebühren“ die bezogene Wassermenge zu ermitteln und die Wasser- und Abwassergebühren mittels Rechnung vorzuschreiben. Laut Auskunft der MA 31 - Wiener Wasser betraf dies jene Fälle, wo eine unsachgemäße Installation des (Sub-)wasserzählers durch eine Professionistin bzw. einen Professionisten zu einer vom amtlichen Wasserzähler nicht erfassten Wasserentnahme führte.

Die betragsmäßigen Buchungen erfolgten ebenfalls automationsunterstützt auf den Wasser-/Abwasserkonten der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen, Dezernat Rechnungswesen - Buchhaltungsabteilung 34 - Zentrale Einbringungsstelle, welche für die Einbringung der Forderungen zuständig war. Die gebuchten Beträge und die Kontobewegungen konnten von der Fachgruppe „Gebühren“ in TPX eingesehen werden. Seit der Einführung von WAVE wurde auf SAP direkt zugegriffen.

Die Rückzahlung von Guthaben oblag der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen, Dezernat Rechnungswesen - Buchhaltungsabteilung 34 - Zentrale Einbringungsstelle. Allerdings wurde die Fachgruppe „Gebühren“ bei Guthaben ab einer gewissen Höhe (z.B. aufgrund der Abrechnung oder einer Gebührenermäßigung) um Bekanntgabe eventuell bestehender Bemessungsrückstände ersucht. Bei Uneinbringlichkeit der Forderungen wurden Haftungs-, Sperr- und Abschreibungsanträge von der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen, Dezernat Rechnungswesen - Buchhaltungsabteilung 34 - Zentrale Einbringungsstelle und in Insolvenzfällen von der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen, Dezernat Rechnungswesen - Buchhaltungsabteilung 33 - Selbstbemessungsabgaben an die Fachgruppe „Gebühren“ übermittelt.

Gegen jeden Bescheid stand den Kundinnen bzw. Kunden das Rechtsmittel der Beschwerde zu. Diese war innerhalb eines Monats ab Zustellung des Bescheides bei der Behörde einzubringen. Die Beschwerde hatte keine aufschiebende Wirkung. Die Kundinnen bzw. Kunden hatten jedoch die Möglichkeit, hinsichtlich der Zahlung des festgesetzten Betrages einen Antrag auf Aussetzung der Einhebung einzubringen. Die Beschwerdeverentscheidung erfolgte durch die Fachgruppe „Gebühren“. In weiterer Folge stand den Kundinnen bzw. Kunden noch die Möglichkeit der Vorlage an das Verwaltungsgericht Wien (bei Bescheiden betreffend die Einstellung der Wasserlieferung) bzw. an das Bundesfinanzgericht (alle anderen Fälle) und danach u.U. die Beschwerde an den Verwaltungs- oder Verfassungsgerichtshof offen. Über den Antrag auf Aussetzung der Einhebung wurde durch die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen, Dezernat Rechnungswesen - Buchhaltungsabteilung 34 - Zentrale Einbringungsstelle entschieden.

Auch wenn keine Beschwerde eingebracht wurde, konnte ein Bescheid von Amts wegen und bzw. oder auf Antrag der Kundinnen bzw. Kunden, unter Einhaltung bestimmter Fristen, in alle Richtungen abgeändert werden (z.B. durch Berichtigung, Wiederaufnahme bzw. Wiedereinsetzung). Darüber hinaus sah sowohl das WVG als auch das KKG in bestimmten Fällen vor, dass die Kundinnen bzw. Kunden von der Wasserbezugsgebühr befreit oder die Abwassergebühr ermäßigt werden konnte. Ebenfalls konnten die vierteljährlichen Teilzahlungsbeträge über Antrag der Kundinnen bzw. Kunden, bei einem nachweislich geänderten Verbrauchsgeschehen, herabgesetzt werden.

4.2.3 Für die mittelbare oder unmittelbare Einleitung von Abwässern von innerhalb der Stadt Wien gelegenen Grundbesitz in einen öffentlichen Kanal bestand Abwassergebührenpflicht. Dies konnten sowohl Abwässer von aus der öffentlichen Wasserleitung entnommenen Was-

sermengen, als auch von aus Eigenwasserversorgungsanlagen entnommene Wassermengen sein. Die Information, ob ein Kanalanschluss auf einem Grundbesitz bestand, konnte durch die MA 37 - Baupolizei (Bescheid über Kanaleinmündungsgebühr), durch die Unternehmung Wien Kanal, durch eigene Erhebungen der Fachgruppe „Gebühren“, durch die bauausführende Firma sowie die Kundinnen bzw. Kunden selbst erfolgen. Die Information, ob sich eine Eigenwasserversorgungsanlage (z.B. Brunnen) auf einer Liegenschaft befand, erfolgte durch die MA 58 - Wasserrecht (Wasserrechtsbescheid), im Zuge der Kanalerhebung, durch eigene Erhebungen der Fachgruppe „Gebühren“ sowie die Kundinnen bzw. Kunden selbst. Die Festsetzung der Abwassergebühr wurde von der Fachgruppe „Gebühren“ mittels (Gebühren-)Bescheid vorgenommen.

4.2.4 Der Prozess „Gebühren“, die diesbezüglichen Arbeitsanweisungen, die seitens der Fachgruppe „Gebühren“ und der MA 01 - Wien Digital aus TPX erstellten Kontrolllisten, das durchgängige (zumindest) Vieraugenprinzip in der Verfahrensführung, sowie die Erstellung und Kontrolle von Rückstandsausweisen dienten dazu, Risiken bei der Verrechnung der Wasser- und Abwassergebühren zu vermeiden. Seit der Einführung von WAVE konnten selbstständig Kontrolllisten erstellt werden, eine Mitwirkung der MA 01 - Wien Digital war nicht mehr erforderlich.

Die Kontrolle des Einhaltens des Zielwertes (vgl. Punkt 4.5) für die Sicherung der vollständigen Einnahmenverrechnung erfolgte durch die Leitung der Fachgruppe „Gebühren“. Weiters sah der Prozess vor, dass durch die Leitung des Referates „Konten- und Verrechnungsservice“ eine Liste über die zur jeweiligen Gebührstellung gesperrten Konten geführt und die Abarbeitung dieser Liste überprüft wurde.

Als Kontrollmechanismus für die Aktenerledigung wurden zumindest quartalsweise Rückstandsausweise über offene Einlaufzahlen durch die jeweiligen Referatsleitungen aus ELAK erstellt. Seitens der Leitung der Fachgruppe „Gebühren“ wurden die Rückstände monatlich in einer Excel-Liste erfasst und im Anlassfall Begründungen zu den offenen Fällen bei der jeweiligen Referatsleitung eingeholt.

Darüber hinaus waren alle offenen Bescheidbeschwerden, Haftungen und Vorlagen an höhere Instanzen in einer eigenen Excel-Tabelle ersichtlich. Zur Nachvollziehbarkeit waren von den Sachbearbeitenden die jeweils letzten Verfahrensschritte in dieser Tabelle einzutragen.

## 4.3 Wasserzählerverwaltung

Zweck des Prozesses „Wasserzähler verwalten“ war die Sicherstellung des Einsatzes von funktionierenden und geeichten amtlichen Wasserzählern an den Anschlussleitungen der MA 31 - Wiener Wasser. Dies diente im Stadtgebiet von Wien als Grundlage für die Verrechnung von Wasser- und Abwassergebühren, sowie in den belieferten Gemeinden in Niederösterreich und in der Steiermark als Grundlage für die Verrechnung des gelieferten Wassers.

Der Prozess für den Wasserzählerausbau, die Lagerung, die Wiederaufbereitung und den Wasserzählereinbau war ein geschlossener Kreislauf. Hierbei wurden der Wasserzählerein- und Wasserzählerausbau sowie die Wiederaufbereitung extern an die WIENER NETZE GmbH vergeben; die Lagerung der ausgebauten Wasserzähler erfolgte durch die MA 31 - Wiener Wasser.

4.3.2 Nach den Bestimmungen des Maß- und Eichgesetzes waren Messgeräte, deren Richtigkeit durch ein rechtlich geschütztes Interesse gefordert wurde, eichpflichtig. Wasserzähler unterlagen der Eichpflicht, wenn sie im amtlichen oder im rechtsgeschäftlichen Verkehr verwendet oder bereitgehalten wurden. Eichpflichtige Messgeräte waren innerhalb bestimmter Fristen zur Nacheichung vorzulegen. Die Nacheichfrist betrug 5 Jahre bei Kalt-, Warm- und Heißwasserzählern und begann mit dem der letzten Eichung folgenden Kalenderjahr.

Vor dem Ablauf der Nacheichfrist waren die Wasserzähler auszutauschen. Zur Dokumentation des Ein- und Ausbaustandes und des physischen Zustandes wurden beide Wasserzähler fotografiert. Wie zuvor beschrieben, erfolgte dies seit Oktober 2021 mit der Verrechnungs- und Verwaltungssoftware WAVE. Für mögliche Überprüfungen waren die Zähler mindestens 3 Monate aufzubewahren, wobei im Ausnahmefall diese Frist bei dringendem Bedarf auch unterschritten werden konnte. Bei Frostschäden oder Beschädigungen betrug die Aufbewahrungsfrist mindestens 1 Jahr, in Spezialfällen verlängerte sich die Aufbewahrungsfrist bis zum Abschluss des Verfahrens. Nach Fristablauf durfte ein Wasserzähler der Wiederaufbereitung zugeführt werden.

Die Fremdvergabe von Leistungen für die Beschaffung von geeichten Wasserzählern erfolgte auf Basis von Rahmenverträgen zur Lieferung bzw. Aufbereitung von Wasserzählern. Der Abruf erfolgte mittels SAP-Bestellscheinen. Neu angekaufte und extern reparierte bzw.

geeichte Wasserzähler wurden in das Wasserzählerlager geliefert, wo die Wareneingangskontrolle erfolgte. Die Einlagerung in das „Hauptlager Langlauf“ erfolgte sowohl physisch in Gitterboxen als auch digital in WAVE.

4.3.3 Mit Ausnahme des „Überprüfer-Lagers“ gab es keine fixen Lagerorte für die Gitterboxen in den Regalen. Die mengenmäßigen Lagerstandsveränderungen wurden in WAVE entweder durch eine händische Eingabe oder einen Dateimport (Zählernummer, Zählertyp, Eichstand) der neu angelieferten Wasserzähler erfasst. Die dazugehörigen Boxennummern wurden auf der Gitterbox physisch beschriftet.

Vor der Erstellung von Arbeitsaufträgen für den Eichtausch wurden pro Wiener Gemeindebezirk jeweils eigene Buchblätter erstellt. Sollten weitere Anfahrten zum Tausch notwendig sein, wurden für den betroffenen Bezirk weitere Buchblätter erstellt.

Wenn es erforderlich war, einen Wasserzähler vorzeitig auszutauschen (z.B. aufgrund eines Gebrechens oder einer Überprüfung), wurden diese Arbeitsaufträge in separaten Gebrechens-Buchblättern pro Monat erfasst. Sollte ein Zählerwechsel durch eine Außendienststelle oder auf den Außenstrecken der Hochquellenleitungen durchgeführt werden, erfolgte die Erfassung vor Ort mittels eines so genannten Wasserzähler-Begleitscheines. Dieser wurde gemeinsam mit dem ausgebauten Wasserzähler im Wasserzählerlager abgegeben und dort per Foto beweisgesichert. Der Begleitschein wurde nach der erfolgten Eingabe archiviert.

Die Arbeiten für die Wiederaufbereitung und Eichung der Wasserzähler wurden extern vergeben. Der Transport dieser Zähler erfolgte durch die Kontrahentinnen bzw. Kontrahenten nach der SAP-Bestellung. Die mengenmäßigen Lagerstandsveränderungen wurden in WAVE durch das Versetzen der Zähler in den Status „verschrottet“ und das Verschieben in das Lager „VERSCHROTT“ erfasst.

4.3.4 Dem Risiko des Auftretens des Bakteriums „pseudomonas aeruginosa“ in gelieferten Hauswasserzählern wurde mit einer stichprobenartigen Wareneingangskontrolle begegnet. In einer Besprechung des Arbeitskreises Wasserqualität der MA 31 - Wiener Wasser vom 23. Februar 2017 wurde festgelegt, dass eine Eingangskontrolle hinsichtlich des Bakteriums für Hauswasserzähler vorzunehmen war. Bei jeder Lieferung wurde eine Stichprobe von 1 Wasserzähler pro 200 gelieferte Wasserzähler gezogen, d.h. 2 Wasserzähler pro Hersteller-

Gitterbox. Im Verlauf der Zeit konnte die Stichprobendichte je nach den gesammelten Erfahrungswerten noch angepasst werden. Das Wasserzählerlager kontaktierte jeweils nach Bekanntwerden eines Liefertermines die Stabstelle Wasserqualität, um die Probennahme zu vereinbaren. Die Analyse wurde im Betriebslabor der MA 31 - Wiener Wasser durch die Stabstelle Wasserqualität durchgeführt, die Ergebnisse wurden in Form von Freigabebefunden per E-Mail kommuniziert. Wurde eine Grenzüberschreitung festgestellt, wurde darauf in der E-Mail explizit mit der Anmerkung „Betriebliche Grenzwerte bei Probenummer überschritten“ hingewiesen.

Die Ablage erfolgte sodann im IT-System der MA 31 - Wiener Wasser und in einem eigenen Ordner im persönlichen E-Mail-Postfach der Leitung des Wasserzählerlagers. Im Fall eines positiven Befundes wurde die Charge vorläufig gesperrt und eine Wiederholungsprüfung durchgeführt. Ergab sich bei dieser ein negativer Befund, konnte die Charge freigegeben werden. Lediglich der positiv getestete Wasserzähler musste zur Desinfektion an den Hersteller mit einem entsprechenden Begleitschreiben retourniert werden.

Zu dem von der geprüften Stelle festgelegten Prozess zur Bekämpfung des Auftretens des Bakteriums „pseudomonas aeruginosa“ merkte der StRH Wien an, dass im Fall einer Wiederholungsprüfung der Umfang der Stichprobe im Sinn der Qualitätssicherung größer gewählt werden sollte. Aus Sicht des StRH Wien erschien es zweckmäßig, dass nach einer positiven Erstprüfung (von den 2 gezogenen Wasserzählern wies zumindest 1 das Bakterium auf) mehr als 2 Wasserzähler aus der betroffenen Gitterbox einer weiteren Prüfung unterzogen werden.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl, im Prozess „Wasserzähler verwalten“ die Prozessbeschreibung für die Bekämpfung des Auftretens des Bakteriums „pseudomonas aeruginosa“ dahingehend zu überarbeiten, dass im Fall einer Wiederholungsprüfung nach einer positiven Erstprüfung der Umfang der Stichprobe erhöht wird.

Die Stellungnahme zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

## 4.4 Stichproben im Wasserzählerlager der MA 31 - Wiener Wasser

Mitte Mai 2023 führte der StRH Wien eine Vor-Ort-Erhebung im Wasserzählerlager der MA 31 - Wiener Wasser durch. Dieses befand sich im 3. Wiener Gemeindebezirk. Pro Jahr langten rd. 20.800 Wasserzähler im Wasserzählerlager ein und wurden der für den Zähler-tausch zuständigen Kontrahentin übergeben. Weiters wurden pro Woche durchschnittlich rd. 400 gebrauchte (ausgebaute) Wasserzähler von der Kontrahentin in das Wasserzählerla-ger retourniert.

Gegenstand der Erhebung waren die faktischen Abläufe der Wasserzählerverwaltung, wel-che - wie in Punkt 4.3 dargelegt - in einem eigenen Prozess geregelt waren.

4.4.1 Zunächst erläuterte der Referatsleiter für das Wasserzählerlager die Handlungsschritte betreffend den Eingang, die Bearbeitung und die Ablage der Lieferscheine bzgl. der neu ein-gelangten Wasserzähler. Die Lieferscheine wurden fortlaufend abgelegt, wobei bereits her-stellerseitig fortlaufende Nummern auf die Wasserzähler aufgedruckt wurden und diese gesammelt in das Verrechnungsprogramm WAVE übernommen werden konnten. Dies stellte eine Verbesserung gegenüber dem bis Oktober 2021 verwendeten Verrechnungsprogramm TPX dar, da ehemals eine händische Eingabe der Daten erforderlich war.

Nach dieser Eingangskommissionierung wurden die neuen Wasserzähler der für den Einbau der Wasserzähler zuständigen Kontrahentin übergeben, welche über einen eigenen Lager-raum im gleichen Gebäude verfügte.

Darüber hinaus wurden im Wasserzählerlager auch die ausgebauten Wasserzähler gelagert, welche im Rahmen eines Austausches bzw. Abbaus von der Kontrahentin retourniert wur-den. Dies erfolgte zu Beweissicherungszwecken für den Fall eines Einwandes gegen den festgestellten Zählerstand.

Prinzipiell wurde unterschieden zwischen so genannten Hauswasser- und Großwasserzäh-lern. Letztgenannte konnten in verschiedene Dimensionen weiter untergliedert werden. Die

grundsätzlich von der MA 31 - Wiener Wasser verwendete Wasserzählertypen waren der Flügelrad-Wasserzähler.

4.4.2 Aufgrund des Maß- und Eichgesetzes war eine Nacheichung der Wasserzähler nach spätestens 5 Jahren erforderlich. Es erfolgte daher spätestens nach dieser Zeitspanne ein Komplettaustausch des Wasserzählers in der Weise, dass das Zählwerk aus Kunststoff durch ein Neuprodukt ersetzt und das Messinggehäuse gereinigt, gesandstrahlt und wiederverwendet wurde.

Die MA 31 - Wiener Wasser gab der Kontrahentin den Zeitraum für den Tausch in einem bestimmten Wiener Gemeindebezirk vor, sodass der Tausch und die Ablesung zeitlich nicht zu nah zusammenfielen. Die konkreten Touren wurden von der Kontrahentin zusammengestellt.

Die Mitarbeitenden der Kontrahentin verwendeten bei ihrer Arbeit Tablets, auf welchen die anzufahrenden Adressen sowie weitere Informationen über die Wasserzähler verfügbar waren. Weiters dienten die Tablets der Fotodokumentation des Zählertausches und der Eintragung des Zählerstandes in WAVE, wobei die Kontrahentin über einen beschränkten Zugang zu WAVE verfügte.

4.4.3 Es wurde von den Mitarbeitenden des Wasserzählerlagers eine Excel-Tabelle geführt, in welcher u.a. die Nummer der Aufbewahrungsbox, die Lieferscheinnummer, die Wasserzählernummer sowie das Eintragsdatum festgehalten waren. Diese Tabelle lag als Ausdruck in der jeweiligen Aufbewahrungsbox auf. Seit der Einführung von WAVE war diese Excel-Liste nur noch als Backup in Verwendung.

Als Aufbewahrungsboxen wurden Gitterboxen verwendet, welche teilweise über ausziehbare Laden (für die Hauswasserzähler) verfügten. Die Nummernvergabe für die Boxen erfolgte durch die Leitung des Wasserzählerlagers.

Eine Inventur wurde 1-mal jährlich durchgeführt. Ergänzend dazu wurden die Lagerstände wöchentlich fortgeschrieben. Der bei der Einschau letztgültige Lagerstand betrug 10.696 neue Wasserzähler sowie 11.773 gebrauchte Wasserzähler.

4.4.4 Schließlich wurden im Zuge der Einschau mehrere Stichproben gezogen. Dabei wurde eine Übereinstimmung zwischen den Daten in WAVE und den physisch im Lager vorhandenen gebrauchten Wasserzählern festgestellt. Die wesentlichen Angaben sowie Fotos der Wasserzähler waren in WAVE vorhanden.

## 4.5 Prozessreports

4.5.1 Die MA 31 - Wiener Wasser erstellte Prozessreports u.a. für die Prozesse „Gebühren“ und „Wasserzähler verwalten“. Diese dienten der Prozesszielmessung. Innerhalb des Betrachtungszeitraumes wurden für jedes Kalenderjahr (2020 bis 2022) entsprechende Reports erstellt.

4.5.2 Für den Prozess „Gebühren“ wurden 4 Ziele definiert. Diese betrafen

- die Anzahl der Rückstände aus der Gruppe Haftungen,
- die Sicherung der vollständigen Einnahmenverrechnung,
- die Anzahl der Rückstände aus der Gruppe „Herabsetzungen“ sowie
- die Anzahl der Rückstände aus der Gruppe „(Bescheid)Beschwerden“.

Der gewünschte Zielwert betreffend die Anzahl der Rückstände aus der Gruppe „Haftungen“ betrug  $\leq 180$ . Dieses Ziel wurde in allen 3 Jahren des Betrachtungszeitraumes erreicht.

Hinsichtlich der Sicherung der vollständigen Einnahmenverrechnung betrug der gewünschte Zielwert  $< 0,5 \%$  der nicht zur Verrechnung gelangten Konten von der Gesamtzahl aller Konten. Auch dieses Ziel wurde in allen 3 Jahren erreicht, wobei der erreichte Messwert nie mehr als  $0,09 \%$  betrug.

Hinsichtlich des Ziels der Anzahl der Rückstände aus der Gruppe „Herabsetzungen“ betrug der gewünschte Zielwert  $\leq 600$ . Dieser wurde in den Jahren 2020 und 2021 (Stand August 2021) erreicht. Aufgrund einer Gesetzesänderung sowie der Systemumstellung auf WAVE konnten in der Folge die Subzählerdaten direkt in den Gebührenbescheiden als Abzugs- oder Verrechnungsmenge berücksichtigt werden. Ab dem Kalenderjahr 2022 entfiel daher dieses Prozessziel.

Hinsichtlich des Ziels der Anzahl der Rückstände aus der Gruppe „(Bescheid)Beschwerden“ betrug der gewünschte Zielwert  $\leq 180$ . Dieses Prozessziel wurde in allen 3 Jahren des Betrachtungszeitraumes nicht erreicht. Laut Analyse der MA 31 - Wiener Wasser war dies darin

begründet, dass der überwiegende Teil der anhängigen Beschwerden auf die von 2 Sachverständigen eingebrachten Beschwerden entfiel. Diese wurden aufgrund der beim Bundesfinanzgericht anhängigen Musterverfahren aus den Jahren 2014 und 2015 ausgesetzt. Zum Zeitpunkt der Einschau des StRH Wien waren die offenen Herabsetzungen bis inkl. dem Kalenderjahr 2016 abgeschlossen, die letzte Beschwerde in dieser Angelegenheit wurde im August 2019 eingebracht. Dies war auch in einem deutlichen Rückgang der insgesamt eingebrachten Beschwerden erkennbar.

4.5.2 Für den Prozess „Wasserzähler verwalten“ war im Jahr 2020 ein Prozessziel definiert. Dieses betraf eine möglichst geringe Anzahl an Eichfristüberschreitungen. Der Zielwert war mit  $< 4\%$  festgelegt. Hierbei war die Messgröße die Anzahl der Wasserzähler mit Eichfristüberschreitung am 1. Jänner in Relation zu der Gesamtanzahl der zu tauschenden Wasserzähler im vorangegangenen Kalenderjahr.

Die Prozesszielmessung für das Jahr 2020 wies einen erreichten Messwert von  $6,8\%$  aus. Damit wurde das Prozessziel nicht erreicht. Begründet wurde dies u.a. mit Verzögerungen aufgrund der COVID-19-Pandemie.

Für den Betrachtungszeitraum 2021 konnte kein erreichter Messwert berechnet werden, da aufgrund der Softwareumstellung vom Verrechnungsprogramm TPX auf das Programm WAVE die Datengrundlage nicht vorhanden war.

Im Jahr 2022 wurde ein Messwert von  $15,39\%$  erreicht und somit das Ziel ebenfalls verfehlt. Begründet wurde dies mit der zuvor genannten Softwareumstellung und Umstellungen im Personalbereich der Kontrahentin. Daher konnten nicht alle zum Wasserzählertausch vorgesehenen Wasserzähler zeitgerecht ausgetauscht werden. Darüber hinaus konnten aufgrund von baulichen Mängeln im Bereich der Wasserzähleranlage bzw. des Wasserzähleraufstellungsortes sowie von verhinderten Zugängen zu Wasserzählern Tausche nicht durchgeführt werden.

Um die internen Vorgaben zu erfüllen, welche aus Sicht des StRH Wien als Mindestmaß jedenfalls einzuhalten wären, sollte die MA 31 - Wiener Wasser danach trachten, die Eichfristüberschreitungen zu minimieren.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl, geeignete Maßnahmen in die Wege zu leiten, um künftig Eichfristüberschreitungen bei Wasserzählern hintanzuhalten.

Die Stellungnahme zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

Ab dem Jahr 2021 wurde für den Prozess „Wasserzähler verwalten“ ein weiteres Prozessziel definiert. Dieses betraf die Anzahl der erledigten Meldungen betreffend bauliche Mängel in Wasserzählerschächten im Verhältnis zu der Anzahl der Gesamtmeldungen. Der gewünschte Zielwert betrug  $\geq 70\%$ . Dieser Zielwert wurde sowohl im Jahr 2021 als auch 2022 erreicht (rd. 77 % bzw. rd. 90 %).

#### 4.6 Leistungsvereinbarungen mit der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen

Auf Basis der HO 2016 bzw. HO 2018 sowie der GEM schloss die MA 31 - Wiener Wasser Leistungsvereinbarungen mit der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen ab.

Diesen Vereinbarungen gemäß übernahm die MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen die erforderlichen Belange für das ordnungsgemäße Rechnungswesen (Ergebnis-, Finanzierungs- und Vermögensrechnung) der MA 31 - Wiener Wasser.

Die Leistungsvereinbarungen präzisierten diese Belange. Insbesondere fielen darunter beispielsweise die termingerechte und automatisierte Abwicklung des Zahlungsverkehrs und die Wahrnehmung von Einbringungsmaßnahmen mit näher definierten automatisierten Einbringungsschritten.

In diesem Zusammenhang wird auf den Bericht des StRH Wien betreffend die Prüfung der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen hinsichtlich der Einhebung, Einbringung und Verrechnung von Gebühren aufgrund der Rechnungsabschlussprüfung 2016 (StRH SFR-5/19) verwiesen.

## 5. Arten von Bescheiden und Mitteilungen

Um einen exemplarischen Überblick über die von der geprüften Stelle erlassenen Bescheide und Mitteilungen im Zusammenhang mit Wasser- und Abwassergebühren zu geben, wurden die erlassenen Bescheide und Mitteilungen für das Jahr 2022 in folgender Übersicht in tabellarischer Form dargestellt:

Tabelle 1: Bescheide bzw. Mitteilungen im Jahr 2022

Gegenstand des Bescheides bzw. der Mitteilung	Anzahl
Abrechnungsbescheid	97.447
Geänderte Teilzahlung	2.911
5. Teilzahlung	19.727
Zwischenabrechnung	850
Schlussrechnung	2.966
Herabsetzungsbescheide	135
Abwassernachverrechnung	24
Schadensfall	8
Gutschriftsmittteilung	40
Nachzahlungsmittteilung	2
<b>Summe</b>	<b>124.110</b>

Quelle: MA 31 - Wiener Wasser, Darstellung: StRH Wien

In den folgenden Berichtspunkten werden die in der Tabelle 1 genannten Bescheide bzw. Mitteilungen näher dargestellt.

### 5.1 Abrechnungsbescheid

Wie aus obiger Tabelle 1 ersichtlich, stellten die Abrechnungsbescheide zahlenmäßig die bei weitem am häufigsten vorkommenden Bescheide im Zusammenhang mit Wasser- und Abwassergebühren dar.

Der rechtlich verbindliche Spruch dieser Bescheide bestand neben verschiedenen Eckdaten, wie z.B. Kontonummer, Vertragsnummer und Adresse, aus einer tabellarischen Übersicht, welche die Wasserbezugsgebühr, die Wasserzählergebühr sowie die Abwassergebühr auswies. Dabei wurde die verbrauchte Wassermenge in Kubikmeter auf den Zeitraum vor dem Jahreswechsel (Zeitpunkt der Tariferhöhung) und den Zeitraum danach aliquot aufgeteilt.

Der StRH Wien merkte dazu an, dass diese aliquote Aufteilung rechnerisch nachvollziehbar war, indem die Anzahl der Tage vor dem Jahreswechsel und die Anzahl der Tage nach dem Jahreswechsel ermittelt und der Gesamtverbrauch auf Basis dieser beiden Zahlen aufgeteilt wurde. Nach Ansicht des StRH Wien würde es die Transparenz und sofortige Verständlichkeit für die Kundinnen bzw. Kunden weiter erhöhen, wenn diese „Nebenrechnung“ aus der tabellarischen Übersicht oder der Bescheidbegründung unmittelbar ersichtlich wäre oder zumindest eine verbale Erläuterung in den Bescheid aufgenommen würde.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl zu überprüfen, ob eine Ergänzung der Abrechnungsbescheide mit in Verhältnis stehendem technischen Aufwand möglich wäre. Hierbei sollten die Rechenschritte hinsichtlich der aliquoten Aufteilung des Gesamtverbrauches auf die Zeit vor bzw. auf die Zeit nach der Gebührenanpassung in den Bescheiden ausgewiesen werden. Zumindest aber sollte eine verbale Erläuterung in die Bescheide aufgenommen werden.

Die Stellungnahme zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

Als Variante der Abrechnungsbescheide waren jene Bescheide zu nennen, welche Kundinnen bzw. Kunden vorgeschrieben wurden, die über einen Subzähler (s. Punkt 2.4) verfügten. In diesen Fällen wies der Abrechnungsbescheid auch die Verbrauchsdaten des Subzählers aus. Dieser Verbrauch des Subzählers wurde für die Berechnung der Abwassergebühren vom Verbrauch des eigentlichen Wasserzählers in Abzug gebracht.

Dies stellte eine Verbesserung im Vergleich zur Vorgehensweise vor der Einführung des Verrechnungssystems WAVE dar, da im Vorgängersystem TPX für Subzähler eigene Herabsetzungsbescheide erstellt werden mussten.

Der StRH Wien merkte zu dem in Verwendung stehenden Bescheidmuster an, dass die einfache Lesbarkeit für die Kundinnen bzw. Kunden noch dadurch verbessert werden könnte, indem die „Nebenrechnung“ der Subtraktion des Verbrauches des Subzählers vom Verbrauch des eigentlichen Wasserzählers oder zumindest eine verbale Erläuterung in den Bescheid aufgenommen würde.

Eine weitere Variante der Abrechnungsbescheide stellten jene Bescheide dar, welche für die Berechnung der Abwassergebühr einen Abzug aufgrund einer Pauschalierung (s. Punkte 2.4 und 2.5) auswiesen. Auch bei diesen Bescheiden würde nach Ansicht des StRH Wien die kundenfreundliche Lesbarkeit weiter verbessert werden, wenn die Subtraktion des Pauschalbetrages als Rechenschritt oder zumindest eine verbale Erläuterung in den Bescheid aufgenommen würde.

#### **Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl, eine Ergänzung in den Abrechnungsbescheiden für Kundinnen bzw. Kunden mit einem Subzähler bzw. einem Pauschalabzug vorzunehmen. Hierbei sollte der Verbrauch lt. Subzähler bzw. der Pauschalbetrag vom Verbrauch lt. eigentlichem Wasserzähler im Bescheid in einem separat ausgewiesenen Rechenschritt transparent subtrahiert werden. Zumindest aber sollte eine verbale Erläuterung erfolgen.

Die Stellungnahme zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

## 5.2 Geänderte Teilzahlung bzw. „5. Teilzahlung“

5.2.1 Die Höhe der Teilzahlungen wurde von der MA 31 - Wiener Wasser aufgrund des durchschnittlichen Verbrauches im vorangegangenen Bezugszeitraum vorläufig festgesetzt. Bei wesentlicher Änderung der für die Wasserbezugsmenge maßgeblichen Umstände konnte die geprüfte Stelle auf Antrag oder von Amts wegen die Höhe dieser Teilzahlungsbeträge entsprechend abändern.

Ein Gebührenbescheid mit der Festsetzung von geänderten Teilzahlungsbeträgen erging, wenn die Kundin bzw. der Kunde um Änderung der Teilzahlungsbeträge ersuchte und die Verbrauchsänderung durch eine Selbstablesung (mit Übermittlung eines Fotos) dokumentierte. Bei ausschließlich in der Zukunft liegenden verbrauchsrelevanten Änderungen erfolgte eine Plausibilitätsprüfung.

Eine Festsetzung von geänderten Teilzahlungsbeträgen von Amts wegen erfolgte im Fall von Tarifänderungen, wenn nicht ohnehin ein Abrechnungsbescheid in zeitlicher Nähe erging.

5.2.2 Eine so genannte „5. Teilzahlung“ war vorzuschreiben, wenn zum Zeitpunkt der routinemäßigen Abrechnung des Verbrauchskontos kein Ablesestand aus den letzten 3 Monaten vor der Abrechnung vorlag. Inhaltlich entsprach der Bescheid „5. Teilzahlung“ im Wesentlichen dem Bescheid betreffend die geänderte Teilzahlung.

## 5.3 Zwischenabrechnung

Ein Bescheid mit einer Zwischenabrechnung erging auf Wunsch einer Kundin bzw. eines Kunden, wenn z.B. ein Einfamilienhaus in Vermietung stand und ein Wechsel in der Person der Mieterin bzw. des Mieters erfolgte. Ebenso konnten z.B. aufgrund von Insolvenzverfahren Zwischenabrechnungen durchgeführt werden.

## 5.4 Schlussrechnung

Eine Schlussrechnung erging z.B. bei Beendigung des Wasserbezuges. In diesem Fall wurde der Wasserzähler nach der letzten Ablesung abmontiert und der Anschluss entfernt.

Wenn lediglich ein Wechsel in der Person des Wasserabnehmenden gegeben war, wurde ebenfalls eine Schlussrechnung gelegt. Dies erfolgte, nachdem die neue Anmeldung eingelangt war und eine Ablesung vorlag.

Die Schlussrechnung gestaltete sich im Wesentlichen wie ein Abrechnungsbescheid, jedoch wurden keine neuen Teilzahlungsbeträge vorgeschrieben.

## 5.5 Herabsetzungsbescheid betreffend die Abwassergebühr

Die nachträgliche Herabsetzung der Abwassergebühr erfolgte mittels so genannter Herabsetzungsbescheide bei Schäden an der Verbrauchsanlage im Verantwortungsbereich der Wasserabnehmenden. In diesen Fällen war über Antrag die Abwassergebühr für jene Wassermengen, welche nicht in den öffentlichen Kanal gelangten, herabzusetzen. Voraussetzung war, dass die im Kalenderjahr oder in einem kürzeren Zeitraum nicht eingeleiteten Abwassermengen 5 % der für diesen Zeitraum festgestellten Abwassermengen, mindestens jedoch 100 m<sup>3</sup>, überstiegen und der Nachweis der nicht in den öffentlichen Kanal gelangenden Abwassermengen durch prüfungsfähige Unterlagen (z.B. Arbeitsbestätigung oder Rechnung einer Installationsfirma) von der Gebührensuldnerin bzw. vom Gebührensuldner erbracht wurde.

## 5.6 Abwassernachverrechnung

Abwassernachverrechnungen wurden erforderlich, wenn der MA 31 - Wiener Wasser ein Anschluss an das öffentliche Kanalnetz erst nach der Abrechnung der Wasser- und Abwassergebühren zur Kenntnis gelangte. In diesem Fall war eine nachträgliche Festsetzung der Abwassergebühren erforderlich.

## 5.7 Schadensfall

Mit den Bescheiden zu Schadensfällen wurden nachträgliche Herabsetzungen der Wasser- und bzw. oder Abwassergebühren festgesetzt, welche insbesondere aufgrund von Schäden an der Verbrauchsanlage im Verantwortungsbereich der Stadt Wien erforderlich wurden und welche erst nach der Abrechnung der MA 31 - Wiener Wasser zur Kenntnis gelangten.

## 5.8 Gutschriftsmitteilung und Nachzahlungsmitteilung

Die Gutschriftsmitteilung sowie die Nachzahlungsmitteilung waren nicht als Bescheide zu qualifizieren, sondern stellten vielmehr Mitteilungen dar, welche z.B. Beschwerdevereinscheidungen oder Bescheiden im Wiederaufnahmeverfahren beigelegt wurden. Sie dienten der Information der Kundinnen bzw. Kunden hinsichtlich der näheren Modalitäten im Fall von Gutschriften oder Nachzahlungen, welche sich aus der Beschwerdevereinscheidung oder der Wiederaufnahme ergaben.

Die vom StRH Wien in einem Bescheidmuster vorgefundene Formulierung „Die aus diesem Bescheid resultierende Gutschrift...“ wurde von der geprüften Stelle bereits im Zuge der Prüfung auf „Die aus dem beiliegenden Bescheid resultierende Gutschrift...“ geändert. Es war daher diesbezüglich keine Empfehlung auszusprechen.

## 6. Die Wasser- und Abwassergebühren in Zahlen

### 6.1 Wassergebühren

6.1.1 Die Rechnungsabschlüsse der Stadt Wien der Jahre 2020 bis 2022 wiesen im Ergebnishaushalt folgende Einnahmen in Euro aus den Wassergebühren aus:

Tabelle 2: Haushaltskonto 2.852001 (Wassergebühren) in den Rechnungsabschlüssen der Jahre 2020 bis 2022

2020	2021	2022
231.659.462,28	229.668.882,46	235.372.062,71

Quelle: MA 5 - Finanzwesen Rechnungsabschlüsse der Stadt Wien, Darstellung: StRH Wien

Zu obiger Tabelle 2 war ergänzend zu bemerken, dass das Haushaltskonto 2.852001 (Wassergebühren) 3 Sachkonten umfasste. Diese waren das Sachkonto „Wassergebühren“, welche mit Bescheid vorgeschrieben wurden, das Sachkonto „auswärtige Wassergebühren“ sowie das Sachkonto „Bauwasserabgabe“. Auf die für den Prüfungsgegenstand maßgeblichen Wassergebühren, welche mit Bescheid vorgeschrieben wurden, entfiel jeweils der bei weitem größte Betrag innerhalb der 3 Sachkonten. Dies ist aus der folgenden Tabelle 3 ersichtlich:

Tabelle 3: Haushaltskonto 2.852001 (Wassergebühren) mit Sachkontensalden

Sachkonto	2020	2021	2022	
40320010	227.477.221,51	225.938.498,11	231.414.595,72	Wassergebühren (Bescheid)
40320011	3.317.492,54	2.758.251,61	2.813.576,55	Auswärtige Wassergebühren*
40320012	864.748,23	972.132,74	1.143.890,44	Bauwasserabgabe**
<b>Summe</b>	<b>231.659.462,28</b>	<b>229.668.882,46</b>	<b>235.372.062,71</b>	

\* Wassergebühren, welche von Kundinnen bzw. Kunden außerhalb des Wiener Stadtgebietes entrichtet werden

\*\* Provisorische Wasseranschlüsse bei Baustellen

Quelle: MA 31 - Wiener Wasser, Auswertung SAP, Darstellung: StRH Wien

Die geprüfte Stelle legte dem StRH Wien eine tabellarische Übersicht über die Vorschreibung der Wassergebühren in den Jahren 2020 bis 2022 vor. Dazu führte die geprüfte Stelle aus, dass im Verrechnungssystem TPX eine exakte Auswertung nicht möglich war. In den Jahren 2020 und 2021 setzen sich die angeführten Zahlen aus den quartalsweisen Listen der MA 01 - Wien Digital sowie den wöchentlichen Gebührstellungslisten aus TPX zusammen, wobei händische Buchungen aufgrund des Aufwandes nicht erfasst wurden. Die Auswertung für das Jahr 2022 erfolgte bereits mit dem Abrechnungssystem WAVE.

6.1.2 Die folgende Abbildung gibt die soeben genannte tabellarische Übersicht über die Vorschreibung der Wassergebühren in den Quartalen der Jahre 2020 bis 2022 wieder (Beträge in EUR).

Abbildung 1: Vorschreibung der Wassergebühren in den Quartalen der Jahre 2020 bis 2022

	1.Quartal	2.Quartal	3.Quartal	4.Quartal	SUMME
<b>2020</b>	<b>€ 56.823.502,70</b>	<b>€ 55.917.757,79</b>	<b>€ 57.402.750,87</b>	<b>€ 57.368.991,05</b>	<b>€ 227.513.002,41</b>
<b>2021</b>	<b>€ 55.758.503,26</b>	<b>€ 53.459.458,97</b>	<b>€ 55.550.315,76</b>	<b>€ 58.519.547,55</b>	<b>€ 223.287.825,54</b>
<b>Umstellung TPX - WAVE</b>					
<b>2022</b>	<b>€ 55.470.537,23</b>	<b>€ 59.007.047,58</b>	<b>€ 57.726.108,26</b>	<b>€ 59.433.598,08</b>	<b>€ 231.637.291,15</b>

Quelle: MA 31 - Wiener Wasser, Auswertung TPX bzw. WAVE

Dazu stellte der StRH Wien fest, dass die für das Jahr 2022 genannte Summe von 231.637.291,15 EUR um 222.695,43 EUR, das waren rd. 0,096 %, von dem auf dem Sachkonto 40320010 aufscheinenden Betrag von 231.414.595,72 EUR (s. Tabelle 3) abwich.

Die geprüfte Stelle teilte dazu mit, dass die Auswertung der Sachkontensalden auf Basis von SAP erfolgte und die Auswertung der Vorschriften der Wassergebühren in Abbildung 1 auf Basis von WAVE.

Der StRH Wien stellte fest, dass die abweichenden Ergebnisse aus SAP bzw. aus WAVE nicht nachvollzogen werden konnten. Es war daher die in folgendem Punkt 6.2 wiedergegebene Empfehlung auszusprechen.

## 6.2 Abwassergebühren

Laut Mitteilung der MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen waren in den Jahren 2020 bis 2022 folgende Einnahmen aus den Abwassergebühren gebucht (Beträge in EUR):

Tabelle 4: Einnahmen aus den Abwassergebühren in den Jahren 2020 bis 2022

2020	2021	2022
237.372.546,60	236.632.433,07	239.241.114,81

Quelle: MA 6 - Rechnungs- und Abgabewesen, Darstellung: StRH Wien

Die geprüfte Stelle legte dem StRH Wien eine tabellarische Übersicht über die Vorschreibung der Abwassergebühren in den Jahren 2020 bis 2022 vor. Dazu führte die geprüfte Stelle wie zu Punkt 6.1 aus, dass im Verrechnungssystem TPX eine exakte Auswertung nicht möglich war. In den Jahren 2020 und 2021 setzen sich die angeführten Zahlen aus den quartalsweisen Listen der MA 01 - Wien Digital sowie den wöchentlichen Gebührstellungslisten aus TPX zusammen, wobei händische Buchungen aufgrund des Aufwandes nicht erfasst wurden. Die Auswertung für das Jahr 2022 erfolgte bereits mit dem Abrechnungssystem WAVE.

Die folgende Abbildung gibt die soeben genannte tabellarische Übersicht über die Vorschreibung der Abwassergebühren in EUR in den Quartalen der Jahre 2020 bis 2022 wieder (Beträge in EUR).

Abbildung 2: Vorschreibung der Abwassergebühren in den Quartalen der Jahre 2020 bis 2022

**Vorschreibung Abwassergebühr 2020-2022**

	1.Quartal	2.Quartal	3.Quartal	4.Quartal	SUMME
2020	€ 59.224.572,50	€ 58.961.345,19	€ 59.893.267,62	€ 59.694.698,87	€ 237.773.884,18
2021	€ 59.738.407,92	€ 54.623.235,42	€ 58.608.592,26	€ 63.132.360,56	€ 236.102.596,16
<b>Umstellung TPX - WAVE</b>					
2022	€ 57.829.058,29	€ 59.529.062,17	€ 58.959.901,94	€ 62.322.109,61	€ 238.640.132,01

Quelle: MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen

Dazu stellte der StRH Wien fest, dass die für das Jahr 2022 genannte Summe von 238.640.132,01 EUR um 600.982,80 EUR, d.s. rd. 0,25 %, von dem von der MA 6 - Rechnungs- und Abgabenwesen übermittelten Betrag von 239.241.114,81 EUR abwich.

Die geprüfte Stelle teilte dazu mit, dass die Zahlen aus 2022 mittels SAP und die Auswertung der Vorschreibungen der Wassergebühren in der Abbildung auf Basis von WAVE ermittelt wurden. In den Jahren 2020 und 2021 stand noch das Verrechnungsprogramm TPX in Verwendung.

Der StRH Wien stellte fest, dass die Abweichung in den Ergebnissen aus SAP bzw. aus WAVE nicht nachvollzogen werden konnte.

**Empfehlung:**

Der StRH Wien empfahl, die Gründe für die Divergenz der Daten aus dem Verrechnungsprogramm WAVE zu SAP zu klären und eine entsprechende Richtigstellung zu veranlassen.

Die Stellungnahme zu dieser Empfehlung wurde im Punkt Zusammenfassung der Empfehlungen eingearbeitet.

## 7. Zusammenfassung der Empfehlungen

### Empfehlung Nr. 1:

Die MA 31 - Wiener Wasser sollte im Prozess „Wasserzähler verwalten“ die Prozessbeschreibung für die Bekämpfung des Auftretens des Bakteriums „pseudomonas aeruginosa“ dahingehend überarbeiten, dass im Fall einer Wiederholungsprüfung nach einer positiven Erstprüfung der Umfang der Stichprobe erhöht wird (s. Punkt 4.3.4).

### Stellungnahme der MA 31 - Wiener Wasser:

Die Empfehlung wird umgesetzt.

### Empfehlung Nr. 2:

Die MA 31 - Wiener Wasser möge geeignete Maßnahmen in die Wege leiten, um künftig Eichfristüberschreitungen bei Wasserzählern hintanzuhalten (s. Punkt 4.5.2).

### Stellungnahme der MA 31 - Wiener Wasser:

Die Empfehlung wird umgesetzt.

### Empfehlung Nr. 3:

Die MA 31 - Wiener Wasser möge überprüfen, ob eine Ergänzung der Abrechnungsbescheide mit in Verhältnis stehendem technischen Aufwand möglich wäre. Hierbei sollten die Rechenschritte hinsichtlich der aliquoten Aufteilung des Gesamtverbrauches auf die Zeit vor bzw. auf die Zeit nach der Gebührenanpassung in den Bescheiden ausgewiesen wer-

den. Zumindest aber sollte eine verbale Erläuterung in die Bescheide aufgenommen werden (s. Punkt 5.1).

**Stellungnahme der MA 31 - Wiener Wasser:**

Die Empfehlung wird umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 4:**

Die MA 31 - Wiener Wasser sollte eine Ergänzung in den Abrechnungsbescheiden für Kundinnen bzw. Kunden mit einem Subzähler bzw. einem Pauschalabzug vornehmen. Hierbei sollte der Verbrauch lt. Subzähler bzw. der Pauschalbetrag vom Verbrauch lt. eigentlichem Wasserzähler im Bescheid in einem separat ausgewiesenen Rechenschritt transparent subtrahiert werden. Zumindest aber sollte eine verbale Erläuterung erfolgen (s. Punkt 5.1).

**Stellungnahme der MA 31 - Wiener Wasser:**

Die Empfehlung wird umgesetzt.

**Empfehlung Nr. 5:**

Die MA 31 - Wiener Wasser möge die Gründe für die Divergenz der Daten aus dem Verrechnungsprogramm WAVE zu SAP klären und eine entsprechende Richtigstellung veranlassen (s. Punkt 6.2).

**Stellungnahme der MA 31 - Wiener Wasser:**

Die Empfehlung wird umgesetzt.

**Der Stadtrechnungshofdirektor:**

**Mag. Werner Sedlak, MA**

Wien, im Jänner 2024