



# **Gleichbehandlungsbericht 2008**

**BEGAS – Burgenländische Erdgasversorgungs AG**

## Fragenkatalog der ECG zum Gleichbehandlungsprogramm

Gemäß § 7 Abs 3 lit d GWG hat der Netzbetreiber und der Inhaber von Transportrechten ein **Gleichbehandlungsprogramm** aufzustellen, aus dem hervorgeht, welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierendes Verhaltens getroffen werden.

Folgende Fragen sind von den Netzbetreibern (Inhaber von Transportrechten) wahrheitsgemäß im Hinblick auf die Gleichbehandlung aller Lieferanten durch den Netzbetreiber im Rahmen des Gleichbehandlungsprogramms zu beantworten. Wenn im Folgenden von Netzbetreiber bzw. -gesellschaft gesprochen wird, ist immer auch der Inhaber von Transportrechten gemeint.

### Zur Person des Gleichbehandlungsbeauftragten

- 1) Wer ist als Gleichbehandlungsbeauftragter benannt? Gab es Änderungen der Person? Seitens der BEGAS ist Herr Dipl.-Ing. Gerhard Koll zum Gleichbehandlungsbeauftragten bestellt. Die Bestellung wurde schriftlich mitgeteilt.
- 2) Welche weiteren Funktionen/Aufgaben (Stellenbeschreibung) nimmt der Gleichbehandlungsbeauftragte sowohl in der eigenen Gesellschaft als auch im konzernverbundenen Unternehmen wahr?

Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist Mitarbeiter der BEGAS AG. Er ist in der Abteilung Netztechnik mit der Planung und Ausführung von Erdgasleitungsanlagen und organisatorischen Aufgaben im BEGAS Netz befasst.

### Behandlung im Unternehmen

- 3) Gibt es seitens des Gleichbehandlungsbeauftragten Schulungen hinsichtlich Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierendes Verhaltens für Mitarbeiter
  - der Netzgesellschaft
  - von konzernverbundenen Gesellschaften,
  - von Gesellschaften, dessen Dienstleistungen zugekauft werden.

In welcher Art und Weise und mit welcher Regelmäßigkeit werden neue bzw. bestehende Mitarbeiter geschult? Beschreiben Sie den Inhalt der Schulungsmaßnahmen.

Von Seiten des Gleichbehandlungsbeauftragten gibt es Schulungen zum Ausschluss diskriminierendes Verhaltens für Mitarbeiter der Netzgesellschaft. Diese finden jährlich im Rahmen der „Schulung Gasnetz“ bzw. beim Inkrafttreten von Werksnormen mit relevantem Inhalt

## FRAGENKATALOG Gleichbehandlungsprogramm 2008

statt. Es werden alle jene Mitarbeiter geschult und unterwiesen, die direkten Kundenkontakt haben.

- 4) Gibt es hinsichtlich der Gleichbehandlung bzw. dem Ausschluss diskriminierenden Verhaltens (schriftliche Arbeits-) Anweisungen für Mitarbeiter der Netzgesellschaft? Wie wird die Einhaltung überprüft? Wie viele Verstöße wurden im letzten Jahr verzeichnet und welcher Art waren diese? Welche innerbetriebliche Sanktion besteht für den Fall, dass Mitarbeiter gegen das Gleichbehandlungsprogramm verstoßen? Hat es diesbezüglich Sanktionen im letzten Jahr gegeben? Wenn ja, wie viele, was war der Auslöser und was wurde unternommen bzw. wird zukünftig gewährleistet, dass ein Verstoß dieser Art nicht mehr vorkommen kann?

Als Anweisungen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens dient das Gleichbehandlungsprogramm und die entsprechenden Werksnormen für die Mitarbeiter der Netzgesellschaft. Die Einhaltung wird stichprobenartig vom Gleichbehandlungsbeauftragten und den zuständigen Vorgesetzten überprüft. Im letzten Jahr wurden keinerlei Verstöße verzeichnet. Innerbetriebliche Sanktionen bestehen insofern als Verstöße gegen die Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogrammes in gleicher Weise gehandhabt werden wie Verstöße gegen sonstige gesetzliche, gesellschaftliche und betriebsinterne Verstöße.

### Organisation

- 5) Gibt es gegenüber dem Vorjahr (seit dem Jahr 2008) neu abgeschlossene bzw. abgeänderte Dienstleistungsverträge in Bezug auf die Aufgaben der Netzgesellschaft? Wenn ja, sind diese mit dem Gleichbehandlungsbericht zusammen an die Energie-Control GmbH zu übermitteln.

Im Jahr 2008 wurden im Bezug auf die Aufgaben der Netzgesellschaft keine Dienstleistungsverträge neu abgeschlossen bzw. abgeändert.

- 6) Werden beim Abschluss eines Netzzugangsvertrages (inklusive Leistungsänderung) die Kunden über die Möglichkeit der freien Lieferantenauswahl informiert (z.B. Informationsblatt bei Herstellung des Netzanschlusses, etc.)? Gibt es bei einer telefonischen Anmeldung eines neuen Netzanschlusses/Leistungsänderung einen Hinweis über die Wahl alternativer Lieferanten? Wie wird die Gleichbehandlung sämtlicher Versorger gewährleistet?

Mit dem Gleichbehandlungsprogramm, das den einzelnen Mitarbeitern der Netzgesellschaft bekannt ist, wurde auch eine Schulungsunterlage als Handhabungshilfe bzw. mit Fallbeispielen gestaltet. In diesen Unterlagen wird auch auf die Kommunikation mit Kunden bzw. die Gleichbehandlung und Information dieser eingegangen.

- 7) Werden bei Anmeldung eines Netzzugang/Leistungsänderung gleichzeitig ein Netzzugangsvertrag und ein Energieliefervertrag mitgeschickt? Führen die für den Netzzugang

## FRAGENKATALOG Gleichbehandlungsprogramm 2008

zuständigen Mitarbeiter bei Kundenkontakt Energielieferverträge vom verbundenen Unternehmen mit? Führen sie Lieferverträge von nicht verbundenen Unternehmen mit? Wie wird sichergestellt, dass der Kunde nur jene Verträge erhält, die dieser ausdrücklich verlangt?

Die ausdrückliche Willensbekundung des Kunden bei Netzzugang/Leistungsänderung ist die Basis für die Entstehung des Energieliefervertrages mit der BEGAS Energievertriebs GmbH & CoKG. Ausschließlich durch diese Willensbekundung des Kunden wird der Energieliefervertrag von verbundenen Unternehmen übergeben. Lieferverträge von nicht verbundenen Unternehmen werden nicht mitgeführt.

**8)** Befüllen der Liste 101 gemäß Wechselprozess – Für wie viele Kunden wurde der Prozess im Jahr 2008 in Anspruch genommen? Für wie viele Kunden davon wurde der Prozess von einem alternativen Lieferanten in Anspruch genommen? Für wie viele Kunden wurde der Prozess vom konzernverbundenen Lieferanten in Anspruch genommen? Erläutern Sie in beiden Fällen den Prozessvorgang?

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

**9)** Wie kann der Anrufer beim Call Center sicherstellen, mit welcher Gesellschaft (Netzbetreiber, Vertriebsunternehmen, etc.) er verbunden ist? Gibt es unterschiedliche Call Center Mitarbeiter für die einzelnen Bereiche? Wie erfolgt die Trennung/Kanalisierung der Daten zwischen Netz-, Vertriebsbereich und sonstigen Bereichen im Call Center? Wie wird die Überwachung der Datenweitergabe zum Vertrieb und Netz sichergestellt?

Die BEGAS hat kein Call Center. Jede Gesellschaft für sich ist unabhängig in der Kommunikation nach außen hinsichtlich Telefonnummern und deren Ansprechpersonen. Die Datenweitergabe zum Vertrieb und zum Netz wird entsprechend des Wunsches des Kunden in der geschulten Vorgehensweisen sichergestellt.

**10)** Wie werden Daten und Informationen eines Anrufers beim Call Center behandelt? Welcher Gesellschaft stehen die Daten und Informationen zur Verfügung?

Daten und Informationen kommen nur über die veröffentlichten Kommunikationswege der einzelnen Gesellschaften. Daher landen die Daten und Informationen bereits in der „richtigen“ Gesellschaft.

**FRAGENKATALOG Gleichbehandlungsprogramm 2008**

**11)** Anzahl der neuen Netzzugangsverträge die im Jahr 2008 abgeschlossen wurden; wie viele wurden zum Zeitpunkt des Neuanschlusses vom Local Player versorgt, wie viele wurden zum Zeitpunkt des Neuanschlusses alternativ versorgt?

[REDACTED]

**12)** Wieviele der Kunden mit neuen Netzzugangsverträgen im Jahr 2008 haben innerhalb der ersten drei Monate gewechselt?

[REDACTED]

**Shared Services<sup>1</sup>/Dienstleistungsverträge**

**13)** Wie wird die diskriminierungsfreie Erbringung von Dienstleistungen gewährleistet?

Die diskriminierungsfreie Erbringung von Dienstleistungen erfolgt auf Basis der vom Gesetzgeber geforderten Vorgehensweise. Die unter der Fußnote 1 angeführten Tätigkeiten werden von Organisationseinheiten des Netzbetreibers erbracht.

**14)** Wie wird die Einhaltung von Gleichbehandlungsfragen bei Shared Services überprüft?

Wie werden etwaige Verstöße sanktioniert? Werden die Mitarbeiter der Dienstleister hinsichtlich wirtschaftlich sensible/vorteilhafte Daten geschult?

Mit dem Gleichbehandlungsprogramm, das den einzelnen Mitarbeitern der Netzgesellschaft bekannt ist, wurde auch ein Schulungsunterlage als Handhabungshilfe bzw. mit Fallbeispielen gestaltet. In diesen Unterlagen wird auch auf die Kommunikation bzw. die Gleichbehandlung und Information dieser eingegangen. Verstöße werden wie im Punkt 4 beschrieben sanktioniert.

**15)** Wie wird die Erbringung von Dienstleistungen in Bereichen mit besonderem Diskriminierungspotential sichergestellt (z.B. Konzernrechnungswesen, Revision, Billing, Forderungsmanagement, etc)? Wie wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter darin gewonnene Erkenntnisse nicht weitergeben?

Die Erbringung von Dienstleistungen in Bereichen mit besonderem Diskriminierungspotential wird mit besonderem Augenmerk auf das Thema Gleichbehandlung durchgeführt. Die Erkenntnisse stehen nur dem „Auftraggeber“ zur Verfügung.

---

<sup>1</sup> Shared Service Einheiten: Zentralisierter Dienstleistungsprozess eines Unternehmens, wobei Prozesse von einer zentralen Stelle zusammengefasst werden, um sie in weiterer Folge unterschiedlichen Bereichen des Unternehmens zur Verfügung zu stellen, d.h. es handelt sich um eine interne Dienstleistung wie z.B. Personalwesen, Recht, Konzerncontrolling, Fuhrpark, Öffentlichkeitsarbeit, IT usw.

## FRAGENKATALOG Gleichbehandlungsprogramm 2008

**16)** Wird in ihrer Netzgesellschaft das Billing als Dienstleistung von einem konzernverbundenen Unternehmen erbracht? Wenn ja, welches Unternehmen erbringt die Dienstleistung ‚Billing‘? Wie wird sicher gestellt, dass dieses Unternehmen im Fall der Fremdversorgung des jeweiligen Kunden, sensible Daten vertraulich behandelt?

Die Abteilung Ab- und Verrechnung ist eine Organisationseinheit des Netzbetreibers BEGAS AG. Wird der Kunde vom konzernverbundenen Lieferanten mit Energie versorgt, führt die vorher angeführte Abteilung das Billing durch. Wird ein Kunde fremdversorgt hat der konzernverbundene Energielieferant keine Kenntnis von der Fremdversorgung (kein Datenmaterial). Daher wird in dem Fall der Fremdversorgung die Abrechnung der Netzkomponenten ausschließlich vom Netzbetreiber durchgeführt.

**17)** Für den Fall die Dienstleistung der Abrechnung wird durch den konzernverbundenen Lieferanten erbracht: Wie wird sichergestellt, dass aus Sicht des Datenschutzes, die Daten von fremdversorgten Kunden den verbundenen Lieferanten im Rahmen der Dienstleistung zur Verfügung stehen darf?

Für den konzernverbundenen Lieferanten bestehen keine Lieferverträge wenn der Kunde fremdversorgt wird. Daher gibt es für den konzernverbundenen Lieferanten diesen Kunden nicht und kann daher auch aus Sicht des Datenschutzes der Netzanteil nur von der Netzgesellschaft abgerechnet werden.

**18)** Wie wird sichergestellt, dass dem alternativen Lieferanten die Daten für die Abrechnung diskriminierungsfrei (zu den gleichen Kosten, in der gleichen Zeit, in der gleichen Qualität) zur Verfügung gestellt werden kann wie dem konzernverbundenen Lieferanten?

Entsprechend der Marktregeln für die Regelzone Ost werden die Daten den alternativen Lieferanten für die Abrechnung diskriminierungsfrei zur Verfügung gestellt. Für die Abrechnung werden die Daten dem alternativen Lieferanten wie auch dem konzernverbundenen Lieferanten zu den gleichen Kosten, in der gleichen Zeit und in der gleichen Qualität zur Verfügung gestellt.

### Externe Kommunikation

**19)** Gibt es zwischen der Netzgesellschaft und dem konzerneigenen Vertrieb eine unterschiedliche Markenpolitik und unterschiedliche Kommunikationswege (Telefonnummern, Homepage, etc)? Wenn ja, welche?

Einen konzerneigenen Vertrieb gibt es aufgrund der gesellschaftlichen Aufstellung der BEGAS nicht. Grundsätzlich besteht eine gänzlich unterschiedliche Kommunikationsstrategie. Der Marktauftritt erfolgt über eigene Kommunikationswege und eigene Unternehmensbezeichnungen.

## FRAGENKATALOG Gleichbehandlungsprogramm 2008

**20)** Gibt es von der Homepage des Netzbetreibers einen Link zur Homepage des konzernverbundenen Vertriebes? Wenn ja, werden an dieser Stelle auch Links von alternativen Lieferanten angeboten?

Es gibt keinen gesonderten Auftritt im Internet für einzelne Gesellschaften der BEGAS Gruppe. Daher auch keinen gesonderten Auftritt für den Netzbetrieb. Im Rahmen der Gruppe können sich alle Gesellschaften eigenständig präsentieren.

**21)** Welche generellen Differenzierungsmöglichkeiten werden bei der Öffentlichkeitsarbeit angewendet?

Die getrennten Gesellschaften sind eigenständig aktiv in ihrer Öffentlichkeitsarbeit und in ihrem Außenauftritt tätig.

**Datenzugriff/Vertraulichkeit**

22) Wir bitten Sie, uns ein vollständiges und umfassendes zentrales Datenkonzept inklusive Datenzugriffskonzept bezüglich sämtlicher in der Netzgesellschaft anfallenden Daten, die wirtschaftlich sensible/vorteilhaft Informationen beinhalten, zu übermitteln. Dieses Datenkonzept soll eine

- Definition aller Prozesse (insbesondere die Prozesse Lieferantenwechsel, Netzzugang und Wartung der Stammdaten der Kunden) und der damit verbundenen Daten

[REDACTED]

- Datenfluss von der Entstehung über die Verwendung bis zur Vernichtung der Daten

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]  
[REDACTED]

- Weitergabe und Veröffentlichung der Daten

[REDACTED]

[REDACTED]

**23)** Welche wirtschaftlich sensible/vorteilhafte Informationen, von denen sie bei der Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit Kenntnis erlangen, werden vertraulich behandelt und welche werden in nicht diskriminierender Weise über welches Medium und in welcher Granularität (Genauigkeit, Häufigkeit) offengelegt. Dazu ist es notwendig, die wirtschaftlich sensiblen/vorteilhaften Informationen gemäß der vorgegebenen Definition in Beilage 2 einzuteilen, die angeführte Liste soll als Unterstützung dienen.

[REDACTED]:

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

**24)** Wie wird im Fall von Shared Services bzw. bei Dienstleistungen durch Dritte die vertrauliche Behandlung von wirtschaftlich sensiblen Daten gewährleistet?

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

