



Gleichbehandlungsbericht 2008

Gasnetz Veitsch

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 diskriminierenden 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?

Herr Darer Gerhard, keine Änderungen

2) Welche weiteren Funktionen/Aufgaben (Stellenbeschreibung) nimmt der Gleichbehandlungsbeauftragte sowohl in der eigenen Gesellschaft als auch im konzernverbundenen Unternehmen wahr?

Zählermanagement, Montage, Verlegung, Bau von Leitungen; Bauhofmitarbeiter der Markt-gemeinde veitsch

Behandlung im Unternehmen

3) Gibt es seitens des Gleichbehandlungsbeauftragten Schulungen hinsichtlich Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden 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.

Die Schulungen werden vom Techn. Betriebsleiter durchgeführt. Es nehmen alle Personen teil, die mit dem Unternehmen Gasnetz Veitsch in Verbindung stehen. Bei Aufnahme von neuen Mitarbeitern (war 2008 nicht der Fall) werden diese vor Aufnahme ihrer Tätigkeit geschult. Bestehende Mitarbeiter werden in regelmäßigen Abständen geschult. Die Schulungen bein-

FRAGENKATALOG Gleichbehandlungsprogramm 2008

halten Grundlagen der Gaswirtschaft, Unbundling, Störungs- und Gebrechensbehebungsdienst, Alarm- und Maßnahmenplan.

- 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?

Es gibt Anweisungen für Mitarbeiter, Verstöße gab es 2008 keine, auf Grund der Größe des Unternehmens würde ein Vergehen sofort bemerkt werden, dies war aber 2008 nicht der Fall.

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.

Nein.

- 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?

Es gibt bei jeder Kontaktaufnahme bzw. Anmeldung den Hinweis auf die freie Lieferantenwahl. Hierbei wird auf den Tarifkalkulator der E-Control verwiesen und die Kunden werden über die Auswahl eines Lieferanten und das gesamte Prozedere genau aufgeklärt.

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

Da wir Netzbetreiber und nicht Lieferant sind, haben wir in keinsten Weise Zugriff auf Unterlagen eines Händlers. Somit kann der Kunde von uns nur einen Netzzugangsvertrag bekom-

FRAGENKATALOG Gleichbehandlungsprogramm 2008

men. In allen Angelegenheiten, welche die Lieferung von Erdgas betreffend (Händler), wird der Kunde auf den jeweiligen Versorger verwiesen.

- 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?

Es haben im Jahre 2008 zwei Kunden einen Versorgerwechsel gemäß Wechselverordnung vorgenommen. Diese Kunden sind zu einem alternativen Versorger gewechselt. Der Prozessvorgang richtet sich nach der Wechselverordnung.

- 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?

Es gibt genaue Telefonzuordnung aller Betriebe, die Mitarbeiter der Telefonzentrale werden in regelmäßigen Abständen geschult und differenzieren die Zuständigkeiten bei allgemeinen Anfragen der Kunden. Die Daten werden genauestens zwischen Netz und Vertrieb getrennt, sodass ein gegenseitiger Zugriff nicht möglich ist.

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

Alle Anliegen und Informationen werden an die jeweiligen Unternehmen weitergeleitet. Kundenspezifische Daten (an den Kunden) können vom Call Center nicht bekannt gegeben werden.

- 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?

3

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

0

Shared Services¹/Dienstleistungsverträge

¹ 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.

13) Wie wird die diskriminierungsfreie Erbringung von Dienstleistungen gewährleistet?

Gemäß Übereinstimmungsprogramm

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?

Die betroffenen Mitarbeiter werden geschult.

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?

Durch schriftliche Anweisungen.

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?

Nein.

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?

Die Abrechnung wird nur durch das eigene Unternehmen durchgeführt.

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?

Weil es für uns als Netzbetreiber gleichgültig ist, welcher Lieferant den Kunden versorgt. Die Daten werden allen Lieferanten diskriminierungsfrei im dafür vorgesehenen Umfang 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?

Es gibt eine strikte Trennung beider Unternehmen, welche schon bei der Bezeichnung beginnt.

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?

Nein.

21) Welche generellen Differenzierungsmöglichkeiten werden bei der Öffentlichkeitsarbeit angewendet?

Es gibt keine gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit.

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
- Datenfluss von der Entstehung über die Verwendung bis zur Vernichtung der Daten
- Datenzugriffsberechtigung
- Verwendungszweck sowie etwaige Auswertungsvorgänge (zB Controlling, Statistiken etc.)
- Weitergabe und Veröffentlichung der Daten

im Detail dokumentieren.

Es gab keine Änderungen zum Bericht aus 2008.

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.

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

Gemäß Übereinstimmungsprogramm

FRAGENKATALOG Gleichbehandlungsprogramm 2008

Bitte geben Sie an, welche Daten welchen Marktteilnehmern wie zur Verfügung gestellt werden, und zwar für folgende Prozesse:

- Lieferantenwechsel
- Netzzugang/Netznutzung/Kapazitätsänderung

	Local Player	Alle Lieferanten