

# Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der KNG-Kärnten Netz GmbH für das Geschäftsjahr 2021

über die getroffenen Maßnahmen zur Erreichung der Ziele  
des Gleichbehandlungsprogramms

gemäß § 42 Abs. 3 Z 4 Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz (EWOG 2010),  
§ 66 Abs. 5 Kärntner Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz (K-EWOG 2012) sowie  
§ 106 Abs. 2 Z 4 Gaswirtschaftsgesetz (GWG 2011)

---

Christian Rauscher  
T: 05 0525-1471  
E: christian.rauscher@kaerntennetz.at

## **Inhalt**

<b>1</b>	<b>Allgemeines .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Organisation .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Gleichbehandlungsprogramm.....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Datenzugriff und Kundendatenmanagement .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Kommunikation und Kundenbetreuung.....</b>	<b>6</b>
	5.1 Kommunikation und Kundenbetreuung .....	6
	5.2 Kommunikation und Außenauftritt.....	7
<b>6</b>	<b>Schulungen/Vermittlungskonzept .....</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Überwachung des Gleichbehandlungsprogramms und Verantwortlichkeit Gleichbehandlungsbeauftragter.....</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>Zusammenfassung.....</b>	<b>9</b>

# 1 Allgemeines

Die KNG-Kärnten Netz GmbH (im Folgenden kurz KNG) nimmt mit diesem Bericht die jährliche Berichtspflicht als konzessionierter Verteilernetzbetreiber für die Sparte Strom laut jeweils geltendem K-EIWOG und für die Sparte Gas laut jeweils geltendem GWG wahr.

Die Ausführungen stellen auf die zentralen Punkte des Gleichbehandlungsprogramms sowie die durchgeführten Maßnahmen zur Umsetzung und Überwachung im Kalenderjahr vom 01.01.2021 bis 31.12.2021 ab.

Der Endbericht wird vom Gleichbehandlungsbeauftragten der KNG an die Kärntner Landesregierung und die Energie-Control Austria für die Regulierung der Elektrizitäts- und Erdgaswirtschaft (im Folgenden kurz ECA) übermittelt.

## 2 Organisation

Die KNG ist als ein unabhängiger Netzbetreiber im Sinne des § 34 Abs. 2 K-EIWOG bzw. § 106 Abs. 2 GWG organisiert und wird im Konzern als 100% -iges Tochterunternehmen der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft (im Folgenden kurz KELAG) abgebildet.

Die Handlungsunabhängigkeit der Führungskräfte der KNG von der Muttergesellschaft wird insbesondere durch die folgenden Punkte bestätigt:

- Alle Führungskräfte stehen in einem unmittelbaren Dienstverhältnis zur KNG. Insbesondere sind und waren Sie zu keinem Zeitpunkt Teil der Geschäftsleitung sowie des operativen Managements der KELAG.-
- Der Gesellschaftsvertrag regelt wesentliche Punkte wie die Abberufung der Führungskräfte.
- Die Führungskräfte unterliegen auf Grund entsprechender Regelungen im Gesellschaftsvertrag/Anstellungsvertrag keinen Weisungen des Mutterunternehmens.

Die KNG- verfügt über alle Entscheidungsbefugnisse in Hinblick auf Vermögenswerte, die für den Betrieb, die Wartung oder den Ausbau des Netzes erforderlich sind, und nimmt diese unabhängig des vertikal integrierten Unternehmens wahr.

Zudem ist geregelt, dass auf Basis eines Pachtvertrags die wirtschaftliche Verfügungsgewalt über die für den Betrieb des Netzes notwendigen Vermögenswerte bei der KNG liegt.

Die KNG verfügt über eine ausgeprägte Aufbau- und Ablauforganisation, die sicherstellt, dass folgende operative und strategische Aufgaben in der KNG abgewickelt werden:

- Asset Management/Controlling
- Regulierungs- und Energiedatenmanagement
- Planung, Errichtung, Betriebsführung, Instandhaltung und Entstörung des Strom- und Erdgasverteilernetzes
- Herstellung, Änderung und Stilllegung von Netzanschlüssen
- Lieferantenwechsel, Energiebilanzierung, Clearing
- Marktprozesse mit den Lieferanten
- Smart Metering, sonstige Zählerprozesse, Ablese Management

### 3 Gleichbehandlungsprogramm

Das auf der Homepage abrufbare Gleichbehandlungsprogramm gemäß § 34 Abs. 2 K-EIWOOG und § 106 Abs. 2 GWG wurde vom Gleichbehandlungsbeauftragten im Oktober 2021 redaktionell überarbeitet und dient weiterhin der Darstellung der besonderen Pflichten der Mitarbeiter der KNG als Betreiber von Strom- und Erdgasverteilernetzen zur Gleichbehandlung aller Kunden und Marktteilnehmer sowie zum Ausschluss von diskriminierendem Verhalten.

Für die Mitarbeiter ist im Social Intranet ein eigener Bereich eingerichtet, der neben dem Programm, eine allgemeine Präsentation samt Begriffsdefinitionen; Kontaktdaten des Gleichbehandlungsbeauftragten und das E-Learning Modul zur Verfügung stellt.

Mitarbeiter, die in einem Dienstverhältnis zur KNG stehen oder deren Arbeitskraft der KNG überlassen wurde, sowie Mitarbeiter der KELAG, welche zur Aufgabenerfüllung des Netzbetreibers herangezogen werden (z. B. Einkauf, Shared Services, IT-Bereiche), unterliegen auch dem Gleichbehandlungsprogramm. Dieser Personenkreis unterliegt ebenfalls dem jährlichen Schulungsprogramm. Jede Nichteinhaltung der Vorschriften führt zu dienstrechtlichen Konsequenzen.

Insgesamt ist die Gleichbehandlungsthematik auch Bestandteil der Unternehmensphilosophie der KNG und der KELAG.

## 4 Datenzugriff und Kundendatenmanagement

Der vertrauliche Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Informationen der KNG stellt für den Datenzugriff die wesentliche Grundlage dar. Neben den systemtechnischen Vorkehrungen (z. B. SAP Zwei-Vertrags-Zwei-Konten-Modell) und Verhaltensanweisungen für Mitarbeiter (Gleichbehandlungsprogramm) sind spezielle Fragen des Informatorischen Unbundlings – Berechtigungskonzepte, Auswertungsreports usw. – eine laufende Aufgabenstellung der IT-Gleichbehandlung.

Bei Abarbeitung einer Anfrage erfolgt zunächst eine Prüfung auf Legal-Unbundling-Konformität, woraufhin die IT-Gleichbehandlung über die Datenfreigabe entscheidet.

Bei der Erbringung von Dienstleistungen der KELAG für die KNG gilt, dass wirtschaftlich sensible Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse von den Mitarbeitern der KELAG-ausschließlich im Rahmen und zum Zwecke der Durchführung der im Dienstleistungsvertrag vereinbarten Tätigkeiten verwendet werden dürfen.

Für die betroffenen Mitarbeiter der KELAG wird der Zugang zu wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie zu Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen der KNG immer auf das erforderliche Mindestmaß beschränkt und die entsprechenden Zugriffsberechtigungen werden restriktiv vergeben (siehe Gleichbehandlungs-programm 2021, Pkt. 6.). Im Berichtszeitraum wurden in Abstimmung mit der internen Revision explizit auch Überprüfungen der Zugriffsberechtigungen durchgeführt.

Der Zugang von Mitarbeitern der KNG zu wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen wird ebenfalls auf das erforderliche Mindestmaß beschränkt und die entsprechenden Zugriffsberechtigungen werden restriktiv vergeben.

Bei organisatorischem Wechsel eines Mitarbeiters werden die IT und alle anderen betroffenen Organisationseinheiten von der Personalabteilung verständigt. Die Neuvergabe der Zugriffsberechtigungen erfolgt mit dem Stichtag des Wechsels. Ein Mitarbeiter, welcher beispielsweise von der Netz- in die Vertriebsgesellschaft wechselt, hat somit per Stichtag keinerlei Zugriffsberechtigungen mehr auf Netzdaten. Nachdem diese Fälle im Jahr 2021 auch faktisch aufgetreten sind, konnte die Wirkungsweise der niedergeschriebenen Prozesse auch konkret nachvollzogen werden. Nachdem das bestehende SAP System durch S/4 HANA in den nächsten Jahren abgelöst wird, ist unter Berücksichtigung der Vorgaben von LEGAL UNBUNDLING die

Entscheidung gefallen, dass die Netzkunden zukünftig in einem eigenen SAP IS-U-System geführt werden.

## 5 Kommunikation und Kundenbetreuung

Die KNG verfügt über einen abgegrenzten, eigenen Marktauftritt samt Aktivitäten zur Öffentlichkeitsarbeit, der sich an den Kernaufgaben des Verteilernetzbetreibers orientiert.

### 5.1 Kommunikation und Kundenbetreuung

Im Rahmen der Beantragung von Netzanschlüssen im Zusammenhang mit PV-Anlage und u. a. dem Tausch der bestehenden Stromzähler gegen Smart Meter erfolgt die Kundenbetreuung durch Mitarbeiter der KNG- bzw. sind Mitarbeiter des KELAG Kundenservice (als Shared Service) im Rahmen des vereinbarten Dienstleistungsvertrages in den Ablauf bei Terminverschiebungen bzw. sonstige Beauskunftung eingebunden. Mitarbeiter des Vertriebs der KELAG haben keinen Zugang zum KNG CRM System.

Für jene Mitarbeiter, welche im Netzanschlussprozess in Kombination mit PV-Anlagen Kundenkontakt haben, sind insbesondere die folgenden Verhaltensregeln zu beachten:

- Die betroffenen Mitarbeiter sind geschult und haben die Verschwiegenheitserklärung unterschrieben.
- Kunden, die einen Netzanschluss einrichten, werden in neutraler Weise über die Möglichkeit der freien Lieferantenwahl informiert und es wird ihnen gleichzeitig ein Informationsblatt zum liberalisierten Strom- und Gasmarkt übermittelt.
- Mitarbeiter der Kundenbetreuung in der KNG werden nicht in anderen Unternehmensbereichen im Konzern eingesetzt, Mitarbeiter des KELAG-Shared-Kundenservice werden teilweise auch in andere Bereiche des KELAG-Shared-Service eingesetzt.
- Kundenanfragen kommen über eigene Zugangskanäle (Formular auf Homepage, E-Mail, Telefon) in die jeweiligen Unternehmensbereiche (Netz, Shared Service, etc.).
- Aus der Tatsache heraus, dass strikt getrennte Zugangskanäle für Kundenanfragen vorhanden sind (eigene Homepage, eigene E-Mail-Adressen, eigene Telefonnummern),

ist es gewährleistet, dass die Kundenanfragen zielgerichtet den jeweiligen Unternehmensbereichen zugeordnet und bearbeitet werden können.

## 5.2 Kommunikation und Außenauftritt

Um die Unterscheidbarkeit zwischen Netzbetreiber und vertikal integriertem Versorger zu gewährleisten, kann darauf verwiesen werden, dass die KNG über unterschiedliche Telefon-, Faxnummern und E-Mail-Adressen verfügt. Zusätzlich kann die KNG als eigenständiges Unternehmen – wie bereits erwähnt – auf ein eigenes Firmenlogo, eigenes Briefpapier und einen eigenen Internetauftritt verweisen.

Die Inhalte und Services der Homepage [www.kaerntennetz.at](http://www.kaerntennetz.at) werden laufend erweitert. Es wird darauf geachtet die Dienstleistungen auf der Homepage kundenfreundlicher und serviceorientierter zu gestalten. Zusätzlich stellt das KNG-Kundenportal „mein.portal“ –eine wesentliche Komponente für die digitalen Services im Außenauftritt dar.

## 6 Schulungen/Vermittlungskonzept

Im Gleichbehandlungsprogramm ist der Schulungsauftrag samt Unterstützung durch die Führungskräfte festgehalten. Daraus ergibt es sich, dass alle Mitarbeiter der KNG, die auf wirtschaftlich sensible Informationen oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse zugreifen können, verpflichtend jährlich über das Verhalten am liberalisierten Markt und den Inhalten des Gleichbehandlungsprogramms unterwiesen, werden.

Zusätzlich sind die Mitarbeiter der KELAG, die in den betroffenen Fachbereichen arbeiten, auch in die Schulungsmaßnahmen miteinbezogen.

Im Zuge der Verankerung von E-Learning Modulen zu Schulungszwecken wurde auch die Gleichbehandlungsschulung im Jahr 2021 neu ausgerollt und mit aktuellen, praxisorientierten Fallbeispielen aus dem Kelag Konzern angereichert. und stellt einen verpflichtenden Charakter für die betroffenen Mitarbeiter dar.

Für Mitarbeiter, die neu eingestellt oder aufgrund eines konzerninternen Stellenwechsels Zugang zu wirtschaftlich sensiblen Informationen oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen erhalten, müssen unmittelbar nach dem Eintritt ins Unternehmen oder nach vollzogenem Stellenwechsel die Verschwiegenheitserklärung unterzeichnen. Für diesen Mitarbeiterkreis werden separate anlassbezogene Schulungen durch die Gleichbehandlungsstelle angeboten und durchgeführt.

Insgesamt ist es für jeden Vorgesetzten und Mitarbeiter über ein Reporting Tool im Social Intranet jederzeit ersichtlich, welche Mitarbeiter die Verschwiegenheitserklärung unterzeichnet haben.

## **7 Überwachung des Gleichbehandlungsprogramms und Verantwortlichkeit Gleichbehandlungsbeauftragter**

In erster Linie sind die Führungskräfte der KNG und KELAG beauftragt, die Einhaltung der Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms durch die Mitarbeiter zu gewährleisten und somit den Gleichbehandlungsbeauftragten in seiner Funktion zu unterstützen.

Insgesamt ist die Gleichbehandlung in den Geschäftsprozessen verankert und erhöht somit die gewünschte Bewusstseinsbildung. Die Maßnahmen zur Gewährleistung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms sind im Wesentlichen die verpflichtende Teilnahme an Schulungen für die betroffenen Mitarbeiter sowie die Unterzeichnung einer Verschwiegenheitserklärung (siehe Gleichbehandlungsprogramm 2021, Pkt. 7, Seite 12).

Individuelle Anfragen zur korrekten Vorgangsweise bzw. zum Verständnis des Gleichbehandlungsprogramms konnten von der Gleichbehandlungsbeauftragten mit den Mitarbeitern geklärt werden.

Stichprobenartige Kontrollen und Gespräche in den Fachbereichen wurden im Berichtszeitraum durchgeführt und haben keine Verletzung des Gleichbehandlungsprogramms ergeben.

Einen Schwerpunkt bei den Kundenanfragen bildete das Thema Smart Meter, wobei vor allem im Hinblick auf Opt-Out und andererseits auf den Wunsch des vorzeitigen Einbaus eines Smart Meter der Fokus lag.

Die Funktion des Gleichbehandlungsbeauftragten wird weiterhin durch Herrn Christian Rauscher wahrgenommen, der zusätzlich auch die Compliance- und Datenschutz-Aktivitäten der Gesellschaft betreut. Kontaktdaten sind den Mitarbeitern bekannt und zusätzlich im Social Intranet sowie auf der Homepage der KNG veröffentlicht.

Bei der Ausübung der Tätigkeit kann der Gleichbehandlungsbeauftragte auf die folgenden Aufgaben und Rechte zurückgreifen, wobei die organisatorische Unabhängigkeit einen wesentlichen Faktor darstellt:

- Ausarbeitung und – bei Bedarf – Anpassungen des Gleichbehandlungsprogramms
- Kontrolle der Einhaltung der Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogramms



- Uneingeschränkter Zugang zu allen Daten, Dokumenten und Büroräumlichkeiten des Unternehmens
- Möglichkeit zur Durchführung von Audits
- Vorschlagsrecht für Sanktionsmaßnahmen bei Verstößen
- Direkter Zugang zur Geschäftsführung des Unternehmens

## 8 Zusammenfassung

Abschließend kann für das abgelaufene Geschäftsjahr 2021 festgehalten werden, dass

- die betroffenen Mitarbeiter gemäß ihrem Einsatz und Verwendung digital und zusätzlich teilweise in Präsenz geschult wurden
- das Schulungsprogramm systematisch die Bewusstseinsbildung fördert
- das Management und die einzelnen Fachbereiche der KNG den Gleichbehandlungsbeauftragten bei der Überwachung der Einhaltung der Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms unterstützt hat
- die Unabhängigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten zu jedem Zeitpunkt gewährleistet war
- keine Verstöße gegen die Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms festgestellt werden konnten
- keine Beschwerden von Kunden im Zusammenhang mit dem Gleichbehandlungsprogramm aufgetreten sind

**Christian Rauscher**

Gleichbehandlungsbeauftragter

KNG-Kärnten Netz GmbH

Klagenfurt, 29.07.2022

