

Gleichbehandlungsbericht
der
Stromnetz Graz GmbH & Co KG
Berichtsjahr 2018

Ing. Thomas Patterer
Gleichbehandlungsbeauftragter
12.03.2019

Verzeichnis

1. Präambel	3
2. Gleichbehandlungsbeauftragter	3
2.1. Anlaufstelle Gleichbehandlungsbeauftragter	4
2.2. Überwachung	4
3. Organisation	5
3.1. Veränderungen in der Aufbauorganisation	5
4. Gleichbehandlungsprogramm	5
5. Diskriminierungsfreie Ausübung des Netzgeschäfts	6
5.1. Kundenportal	6
5.2. IT Datenzugriff	6
5.3. Kundenmanagement	7
5.4. Kommunikation und Kundenbetreuung	7
5.5. Schlichtungsstelle	8
6. Ausblick	8
6.1. Evaluierung Geschäftsprozesse 2019	8
7. Beschwerden/Sanktionen	9

1. Präambel

Mit diesem Gleichbehandlungsbericht kommt die Stromnetz Graz GmbH & Co KG ihrer gesetzlichen Verpflichtung gemäß § 62 (2) Stmk. ELWOG 2005 idF 2011 nach.

Der vorliegende Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der Stromnetz Graz GmbH & Co KG dokumentiert die Maßnahmen zur Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben und Inhalte des Gleichbehandlungsprogramms im Jahr 2018.

Dieser Bericht wird vom Gleichbehandlungsbeauftragten der Stromnetz Graz GmbH & Co KG, Herrn Ing. Thomas Patterer, der Steiermärkischen Landesregierung und der Energie-Control Austria vorgelegt und auf der Homepage des Unternehmens www.stromnetz-graz.at veröffentlicht.

2. Gleichbehandlungsbeauftragter

Als Gleichbehandlungsbeauftragter der Stromnetz Graz GmbH & Co KG wurde Herr Ing. Thomas Patterer bestellt. Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist in seiner Aufgabenerfüllung weisungsfrei und allein der Geschäftsführung der Stromnetz Graz GmbH & Co KG unterstellt.

STROMNETZ GRAZ GMBH & Co KG

Ing. Thomas Patterer

Gleichbehandlungsbeauftragter

Schönaugürtel 65

8010 GRAZ, Austria

Telefon: +43 316 9395 1585

Fax: +43 316 9395 1609

Der Gleichbehandlungsbeauftragte hat u.a. für die Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes zu sorgen und fungiert intern als Ansprechpartner für Fragestellungen zu den unbundlingrelevanten Prozessen und Gleichbehandlung.

Die Kompetenzen des Gleichbehandlungsbeauftragten blieben im Berichtszeitraum 2018 unverändert.

2.1. Anlaufstelle Gleichbehandlungsbeauftragter

Alle MitarbeiterInnen des Unternehmens haben das vorbehaltlose Recht bei Fragen bzw. Hinweisen den Gleichbehandlungsbeauftragten ohne Rücksprache mit den jeweiligen Vorgesetzten oder der Geschäftsführung zu kontaktieren.

Den MitarbeiterInnen wurden die Kompetenzen des Gleichbehandlungsbeauftragten erläutert. Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist als Anlaufstelle hinsichtlich Unbündling nicht nur bekannt, sondern hat sich im Unternehmen etabliert.

2.2. Überwachung

Neben dem Gleichbehandlungsbeauftragten sind die Führungskräfte beauftragt, für die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms durch die MitarbeiterInnen Sorge zu tragen. Von Führungskräften wahrgenommene Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm werden dem Gleichbehandlungsbeauftragten unverzüglich gemeldet.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte überwacht die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms mittels stichprobenartiger Kontrollen. Anhand dieser Stichproben und der in Anspruch genommenen Beratungsleistungen durch den Gleichbehandlungsbeauftragten konnte ein nach wie vor hohes unbündlingkonformes Verantwortungsbewusstsein bei den MitarbeiterInnen festgestellt werden.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte wurde in bewährter Art und Weise im Zuge von Projekten bei unbündlingrelevanten Themen eingebunden. In Einzelfällen wurden im Zuge von geänderten Arbeitsprozessen die MitarbeiterInnen erneut auf das Thema sensibilisiert.

3. Organisation

Die Unternehmenstätigkeit umfasst alle Agenden des Verteilnetzbetreibers. Dazu zählen Netzzutritt, Vertrags- und Tarifmanagement, Mess- und Schaltgerätemanagement, Netzstrategie, Netzplanung, Ausbau und Instandhaltung. Das Netz bzw. die Infrastruktur samt allen Nebenanlagen wird im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages von der Energie Graz GmbH & Co KG betrieben.

Die Stromnetz Graz als Verteilnetzbetreiber trägt die alleinige Entscheidungs- und Beauftragungskompetenz als unabhängiges Unternehmen und beauftragt die Energie Graz auf Basis bestehender Dienstleistungsverträge Shared Services, Technische Services sowie Kundenservice und Netzkundenbetreuung.

3.1. Veränderungen in der Aufbauorganisation

Im Berichtszeitraum 2018 gab es unter Berücksichtigung der Entflechtungsvorschriften keine Veränderung der organisatorischen Strukturen.

4. Gleichbehandlungsprogramm

Das Gleichbehandlungsprogramm stellt die diskriminierungsfreie Ausübung des Netzgeschäfts und des Netzbetriebs sicher. Anhand des Gleichbehandlungsprogramms sind die Bevorzugung einzelner Marktteilnehmer, sowie die Verzerrung des Wettbewerbes ausgeschlossen.

Das Gleichbehandlungsprogramm beinhaltet das Diskriminierungsverbot, wobei als Diskriminierung die ungleiche Behandlung gleicher Sachverhalte ohne sachlich gerechtfertigten Grund angesehen wird. Alle mit Netzinformationen und Daten von Netzbenutzern betrauten MitarbeiterInnen sind angewiesen, die Bestimmungen über Vertraulichkeit und Nichtdiskriminierung einzuhalten. Die Energie Graz erkennt das Gleichbehandlungsprogramm vollständig an.

Das Gleichbehandlungsprogramm wurde im letzten Jahr nicht verändert und steht den MitarbeiterInnen über das Intranet zur Verfügung.

5. Diskriminierungsfreie Ausübung des Netzgeschäfts

5.1. Kundenportal

Der 2017 neu erstellte Internetauftritt unterstützt die Online Präsenz des Unternehmens und stärkt somit das Verständnis über die Zuständigkeit des Netzbetreibers hinsichtlich Leistungsspektrum und Serviceleistungen. Einer Verwechslung mit der Energie Graz GmbH & Co KG in Bezug auf die Zuständigkeit bei Kundenprozessen wie beispielsweise An- und Abmeldung oder Störungsmanagement wird somit vorgebeugt.

5.2. IT Datenzugriff

Der Zugang zu Informationssystemen von Netz- und Betriebsdaten (GIS, BMV) wird ausschließlich den MitarbeiterInnen der Netzgesellschaft sowie den durch die Netzgesellschaft beauftragten MitarbeiterInnen der Energie Graz, im Rahmen der Ausübung ihrer Tätigkeit für den Netzbetreiber, gewährt. MitarbeiterInnen aus dem Bereich Erzeugung, Handel und Vertrieb haben keine Zugriffsberechtigung auf diese Systeme.

Bei Informationssystemen im konzernverbundenen Unternehmen, die auch durch den Bereich Erzeugung, Handel und Vertrieb genutzt werden (zB SAP, SDK-PS, EDM), sind unberechtigte Zugriffe auf sensible Informationen ausgeschlossen. Bei dem Verrechnungssystem SDK-PS erfolgt dies über entsprechende Datensatzberechtigungen, in SAP über Mandantentrennung und im EDM über ein entsprechendes Berechtigungssystem.

Unbundlingrelevante neue Zugriffsberechtigungen durchlaufen zwingend einen Freigabeprozess, in den der Gleichbehandlungsbeauftragte eingebunden ist. Die Vergabe von Berechtigungen erfolgt unter Berücksichtigung der Verwendung des Dienstnehmers / der Dienstnehmerin. Die Anpassung der Berechtigungen erfolgt im Zuge des Tätigkeits- bzw. Beschäftigungswechsels. Wechselt die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter innerhalb der Konzerngesellschaften die Tätigkeit, so werden sämtliche Berechtigungen neu evaluiert und vergeben sowie Kontaktdaten wie E-Mail-Adresse und Telefonnummer angepasst.

5.3. Kundenmanagement

MitarbeiterInnen der Energie Graz verfügen in Ausübung ihrer Tätigkeit für den Netzbetreiber, über den für ihre Tätigkeit erforderlichen Datenzugriff auf die Daten des Netzbetreibers. Diese MitarbeiterInnen sind verpflichtet, sensible Kunden- und Netzinformationen vertraulich zu behandeln.

Über die Dienstleistungsverträge Shared Services, Technische Services und Kundenservice und Netzkundenbetreuung werden sämtliche Beauftragungen unter Berücksichtigung festgelegter Servicelevels abgewickelt. Alle MitarbeiterInnen treten hinsichtlich der für die Stromnetz Graz auszuführenden Tätigkeiten ausschließlich im Namen der Stromnetz Graz auf und pflegen dabei ein einheitliches Corporate Design im Schriftverkehr sowie in den Angeboten und verwenden dabei eindeutige E-Mail-Adressen, Telefonnummern und Visitenkarten.

5.4. Kommunikation und Kundenbetreuung

Die Kundenbetreuung wurde durch Dienstleistungsverträge teilweise an die Energie Graz bzw. an ein externes "Call Center" übertragen. Die KundenbetreuungsmitarbeiterInnen der Dienstleistungsunternehmen werden teilweise auch für andere Konzernbereiche eingesetzt, wobei diese hinsichtlich der unbundlingkonformen Verwendung wirtschaftlich sensibler Informationen laufend geschult und auditiert werden. Die KundenbetreuungsmitarbeiterInnen der Stromnetz Graz sind jedoch ausschließlich für die Stromnetz Graz tätig. Die stromnetzrelevanten Aufgaben der Kundenbetreuung werden entsprechend den Dienstleistungsverträgen sowie den Richtlinien und Vorgaben der Stromnetz Graz durchgeführt.

Um eine Verwechslung der Identitäten der Unternehmen zu vermeiden, verfügen die Stromnetz Graz und die Energie Graz über vollkommen getrennte Kommunikationskanäle/-mittel. Es gibt differierende Corporate Designs, E-Mail-Adressen, Fax-Nummern, Telefonnummern, Websites und Postanschriften. Dadurch langten die Anfragen getrennt, entweder als Anfrage für die Energie Graz oder als Anfrage für die Stromnetz Graz ein.

Für den Fall, dass es in Ausnahmefällen zu einem Irrläufer kommen sollte, d.h. die Anfrage an die falsche Konzerngesellschaft gerichtet wird, sind die MitarbeiterInnen dahingehend geschult, dass die Anfrage entsprechend weitergeleitet wird. Die Weiterleitung erfolgt nach Art des Einlangens.

5.5. Schlichtungsstelle

Bei Anfragen durch die Schlichtungsstelle werden zunächst der Sachverhalt abteilungsübergreifend recherchiert und ggf. umgehend Lösungen zur unbundlingkonformen Prozessabwicklung unter Einbeziehung des Gleichbehandlungsbeauftragten erarbeitet.

Im Berichtszeitraum konnten neun Streitschlichtungsfälle im Einvernehmen mit der Schlichtungsstelle und den Kunden beantwortet bzw. die Sachverhalte dazu aufgeklärt werden.

6. Ausblick

Die Einhaltung der regulatorischen Vorgaben wird durch den Gleichbehandlungsbeauftragten permanent überwacht. Die offene Kommunikation mit allen MitarbeiterInnen sichert einen direkten Informationsfluss. Der Fokus dabei ist auf Aufklärung, Beratung, Schulung und Überprüfung, insbesondere bei Hinweisen, gerichtet. Gerade anlassbezogene Überprüfungen durch den Gleichbehandlungsbeauftragten haben sich bewährt und werden konsequent fortgesetzt.

Darüber hinaus wurde für das Geschäftsjahr 2019 erneut eine detaillierte Evaluierung der unbundlingrelevanten Geschäftsprozesse gestartet.

6.1. Evaluierung Geschäftsprozesse 2019

Die Evaluierung zielt dabei auf alle Geschäftsprozesse und die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms sowie der Unbundlingvorschriften des Netzbetreibers sowie des Dienstleisters und deren Beauftragte externe Dienstleistungspartner ab.

Die Evaluierung gliedert sich wie folgt:

- Kundenkontakt und Außenauftritt
Call Center, E-Mail Korrespondenz
- Prozessabläufe des Dienstleisters
Public Relations, Public Affairs Management, Campaignmanagement, Drucksorten

- Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms
- IT-Systeme, Kundenportale und Homepage
Zugriffsberechtigungen, Datenmanagement, Content-Management
- Richtlinien
Interne Richtlinien, Organisationshandbuch
- Schulungen

Neben der Bewertung der internen Prozesse wurde der Schwerpunkt auf den Außenauftritt des Unternehmens gelegt. Die daraus resultierenden Maßnahmen werden in Abstimmung mit dem Gleichbehandlungsbeauftragten umgesetzt.

7. Beschwerden/Sanktionen

In den bisherigen Berichtszeiträumen sind keine Beschwerden oder Hinweise auf die Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm festgestellt worden.

Arbeitsrechtliche Konsequenzen sowie Sanktionen wurden keine verhängt.

Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm wurden dem Gleichbehandlungsbeauftragten nicht angezeigt.

Für die Stromnetz Graz GmbH & Co KG

Dipl.-HTL-Ing. Erich Slivniker
(Geschäftsführer)

Dipl.-WJ (FH) Gerhard Krampfl
(Geschäftsführer)

Ing. Thomas Patterer
(Gleichbehandlungsbeauftragter)