

Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2023/2024

Jahresbericht 2024

der

Netz Oberösterreich GmbH

gemäß § 106 Abs 2 Z 4 GWG 2011
(zuletzt in der Fassung BGBl I 2011/107)

Inhaltsverzeichnis

1. Organisatorisches.....	2
2. Getroffene Maßnahmen im Rahmen der Gleichbehandlung	3
3. Sicherstellung der Unterscheidbarkeit zwischen Netzbetreiber und integriertem Versorger für Kund:innen	5
4. Datenzugriff und Kundenmanagement	5
5. Diskriminierungsfreie Netzkund:innenbetreuung	6
6. Streitschlichtungsverfahren, Missbrauchsverfahren, Erhebungen	6
7. Überwachung.....	7

1. Organisatorisches

Der Jahresbericht 2024 bezieht sich auf das Geschäftsjahr 2023/2024.

Mit Bescheid der Energie-Control Austria vom 18.12.2014 wurde der Netz Oberösterreich GmbH die Genehmigung zum gleichzeitigen Betrieb des Gasnetzes und des Stromnetzes erteilt und von der Behörde bestätigt, dass „[...] die Einhaltung der Entflechtungsbestimmungen gemäß [...] GWG 2011 [...] unter anderem aus dem antragsgegenständlich vorgelegten Entwurf über den künftigen Gesellschaftsvertrag hervor[geht].“

Der Kombinationsnetzbetreiber Netz Oberösterreich GmbH ist demnach gesellschaftsrechtlich so ausgestaltet, dass er die organisatorischen Entflechtungsanforderungen gemäß § 106 GWG 2011 erfüllt.

Geschäftsführer der Netz Oberösterreich GmbH waren im Berichtszeitraum DI Manfred Hofer MBA und DI Michael Haselauer MBA. Durch die Ausgestaltung der Dienstverträge der Geschäftsführer sowie den Gesellschaftsvertrag ist die Einhaltung des § 106 Abs 2 Z 1 GWG 2011 gewährleistet. Die Geschäftsführer haben das aktuell geltende Gleichbehandlungsprogramm im Sinne des § 106 Abs 2 Z 4 GWG 2011 laufend umgesetzt. Aus diesem Programm geht hervor, welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens getroffen werden. Weiters sind Maßnahmen, durch die die ausreichende Überwachung der Einhaltung dieses Programms gewährleistet wird, enthalten und werden die Pflichten der Mitarbeiter:innen der Netz Oberösterreich GmbH im Hinblick auf die Erreichung dieses Ziels festgelegt.

Dieser Bericht betrifft nur den Bereich des Erdgasnetzes und wird vom unabhängigen Gleichbehandlungsverantwortlichen Herrn Mag. Herbert Strasser, Leiter der Abteilung Netzrecht u. -wirtschaft in der Netz Oberösterreich GmbH vorgelegt.

Herr Mag. Strasser wurde mit Wirksamkeit ab 16.11.2023 von der Geschäftsführung der Netz Oberösterreich GmbH zum Gleichbehandlungsbeauftragten bestellt und wurde dies gegenüber den zuständigen Behörden auch schriftlich angezeigt.

Es wird über das Geschäftsjahr 2023/2024 der Netz Oberösterreich GmbH, somit über den Zeitraum Oktober 2023 bis September 2024, berichtet.

Der Vollständigkeit halber wird darauf hingewiesen, dass für den Bereich des Stromnetzes für den Berichtszeitraum ein gesonderter Bericht erstellt und an die zuständigen Behörden übermittelt wurde.

2. Getroffene Maßnahmen im Rahmen der Gleichbehandlung

2.1. Gleichbehandlungsprogramm

Das aktuelle Gleichbehandlungsprogramm der Netz Oberösterreich GmbH für Strom und Gas wurde in Form der Richtlinie R 11002 Gleichbehandlung samt dem Anhang 1 (Gleichbehandlungsprogramm) für verbindlich erklärt.

Im Rahmen von internen Schulungen wurde im Geschäftsjahr 2023/2024 über die Richtlinie und das Gleichbehandlungsprogramm informiert.

Durch die unter 2.2.1. genannten Schulungsmaßnahmen sowie die Einbeziehung des Gleichbehandlungsbeauftragten bei kundenrelevanten Vorhaben wird die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes sichergestellt. Die Überwachung des Gleichbehandlungsprogrammes erfolgt durch stichprobenartige Überprüfung durch den Gleichbehandlungsbeauftragten.

Im Berichtsjahr sind keine Problemfälle im Zusammenhang mit den Regelungen der internen Richtlinie Gleichbehandlung bzw. deren Anhang (Gleichbehandlungsprogramm) aufgetreten und mussten deshalb auch keine Sanktionen ergriffen werden.

2.2. Gleichbehandlungsmanagement

2.2.1 Schulungsmaßnahmen

Die Schulungen zum Gleichbehandlungsprogramm werden in allen betroffenen Bereichen durchgeführt.

Die Schulungen erfolgen unter der Gesamtverantwortung des Gleichbehandlungsbeauftragten durch verschiedene Referent:innen. Damit soll einerseits eine möglichst breite Basis an informierten Personen geschaffen werden. Andererseits können dadurch die spezifischen Kenntnisse der Referent:innen aus der praktischen Arbeit genutzt werden. Durch die jeweiligen Vorkenntnisse über die Praxis in bestimmten Bereichen kann eine effizientere und tiefer gehende Beantwortung von konkreten Problemen in der Diskussion erzielt werden.

Aufgrund organisatorischer Veränderungen wurde das bestehende Schulungsprogramm im Berichtszeitraum evaluiert und wird aktuell einem bedarfsgerechten und digitalisierten Relaunch unterzogen.

Im Berichtszeitraum erfolgte weiters eine Auffrischung der Information zum Gleichbehandlungsprogramm für die Mitarbeiter:innen der Netz Oberösterreich GmbH, der Energie AG Oberösterreich Services und Digital Solutions GmbH / Abteilung Customer Operations sowie der Energie AG Oberösterreich Tech Services GmbH.

Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2023/2024

2.2.2. Öffentlichkeitsarbeit

Insbesondere im Zusammenhang mit Internetauftritt, Kund:innenmailings, Werbemaßnahmen und Presseaktivitäten wurde vorab eine Abstimmung hinsichtlich der Diskriminierungsfreiheit der getroffenen Maßnahmen durchgeführt.

Auf der Website der Netz Oberösterreich GmbH sind das Gleichbehandlungsprogramm sowie die Kontaktadresse gleichbehandlungsbeauftragter@netzooe.at für Fragen der Gleichbehandlung veröffentlicht.

Die Netz Oberösterreich GmbH verfügt über ein eigenständiges Kommunikationsteam und einen eigenen Pressesprecher. Diese sind unmittelbar der Geschäftsführung unterstellt ist.

2.2.3. Vertragsmanagement

Insbesondere bei der Gestaltung von Vertragsentwürfen bzw. bei der Abwicklung von Verträgen wurde auf den Aspekt der Nichtdiskriminierung besonderes Augenmerk gelegt.

Die Netz Oberösterreich GmbH bediente sich im Geschäftsjahr 2023/2024 zur Durchführung einer Vielzahl verschiedener Aufgaben der Hilfe von konzerninternen Dienstleister:innen. Es wurden mit diesen Dienstleister:innen eigene Dienstleistungsverträge abgeschlossen. Mit folgenden Konzernunternehmen bestanden im Berichtszeitraum Dienstleistungsverträge

- Energie AG Oberösterreich Erzeugung GmbH
- Energie AG Oberösterreich Tech Services GmbH
- Energie AG Oberösterreich Personalmanagement GmbH und
- Energie AG Oberösterreich Services und Digital Solutions GmbH

Anmerkung: Im Zuge des Strategie- und Organisationsprojektes „LOOP“ des Energie AG-Konzern erfolgte im Berichtszeitraum per 21.03.2024 rückwirkend zum 30.09.2023 im Wege der Gesamtrechtsnachfolge eine Zusammenführung von Energie AG Oberösterreich Business Services GmbH, Energie AG Oberösterreich Customer Services GmbH und Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH – mit denen im Berichtszeitraum jeweils Dienstleistungsverträge bestanden – zur Energie AG Oberösterreich Services und Digital Solutions GmbH.

In allen Dienstleistungsverträgen ist ausdrücklich vereinbart, dass diese das Gleichbehandlungsprogramm der Netz Oberösterreich GmbH einzuhalten und sicherzustellen sowie deren Mitarbeiter:innen zur Kenntnis zu bringen ist. Insbesondere nehmen die Dienstleister:innen auch die Verpflichtungen des Netzbetreibers zur Wahrung der Vertraulichkeit zur Kenntnis und verpflichten sich zu deren Einhaltung. Dadurch wird letztlich sichergestellt, dass die Geschäftsführung der Netz Oberösterreich GmbH ausreichenden Einfluss auf die Dienstleister:innen ausüben können.

2.2.4. Kommunikation der Gleichbehandlung

Im Bereich der Netz Oberösterreich GmbH wurde das Gleichbehandlungsprogramm unmittelbar von der Geschäftsführung für die Mitarbeiter:innen als verbindlich erklärt. Die Kundmachung

Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2023/2024

erfolgte durch Verteilung der Richtlinie sowie des Anhangs an alle Mitarbeiter:innen sowie durch Veröffentlichung im Intranet.

In den Bereichen der Dienstleister:innen erfolgt die Kommunikation über das Gleichbehandlungsprogramm sowie die damit verbundenen Verpflichtungen unter der Verantwortung der jeweiligen Geschäftsführung.

Darüber hinaus sind die einschlägigen rechtlichen Normen (Gesetze, Verordnungen, Marktregeln) für alle betroffenen Mitarbeiter:innen auf der Intra- und Internetseite der Netz Oberösterreich GmbH einsehbar. Den Mitarbeiter:innen wurde dies ausdrücklich mitgeteilt.

Ein wesentlicher Schritt zu einer wirksamen Umsetzung des Programms ist die Verankerung der Bedeutung des Themas „Gleichbehandlung“ bei den Mitarbeiter:innen.

Durch die selbständige Organisation der operativen Bereiche sowie der Servicebereiche wurde der Bewusstseinsbildung, dass die Einhaltung der Gleichbehandlung zu den vertraglichen Pflichten gehört, besondere Aufmerksamkeit gewidmet.

In der Informationsmappe, die neue Mitarbeiter:innen von dienstleistenden Konzernunternehmen erhalten, wird zum Thema „Gleichbehandlung“ nachdrücklich auf die Bedeutung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms hingewiesen.

3. Sicherstellung der Unterscheidbarkeit zwischen Netzbetreiber und integriertem Versorger für Kund:innen

Die Netz Oberösterreich GmbH dokumentiert im Berichtszeitraum ihre Unabhängigkeit durch eine verstärkte eigenständige Marken- und Kommunikationspolitik. Die Netz Oberösterreich GmbH verfügt über ein vom vertikal integrierten Unternehmen abweichendes Corporate Design, abweichende Geschäftsanschrift und Erreichbarkeiten, eine eigene Homepage im Internet (www.netzooe.at), eigene E-Mail-Adressen, ein eigenes Beschwerdemanagement für Netzkund:innen sowie ein eigenständiges Kommunikationsteam mit eigenem Pressesprecher.

4. Datenzugriff und Kundenmanagement

Für die Netz Oberösterreich GmbH gelten all jene Daten als vertraulich, zu deren Geheimhaltung sie gemäß den gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet ist. Insbesondere sind durch das Gaswirtschaftsgesetz 2011 sowie der darauf basierenden Verordnungen und die geltenden (sonstigen) Marktregeln die Datenweitergabe, Datenveröffentlichung und Datengeheimhaltung zwischen den Marktteilnehmern in entsprechender Weise geregelt. Die Netz Oberösterreich GmbH geht davon aus, dass die in den Marktregeln definierten Datenaustauschprozesse die Schutz- und Informationserfordernisse (wirtschaftlich sensibel bzw. vorteilhaft) bereits entsprechend respektieren und berücksichtigen.

Nur Mitarbeiter:innen jener Konzerngesellschaften, die im Rahmen von Dienstleistungsverträgen – welche selbstverständlich explizit auch die Verpflichtung zur Einhaltung der Verpflichtungen des

Netzbetreibers zur Wahrung der Vertraulichkeit sensibler Daten durch die Dienstleister:innen sowie zur Einhaltung der Gleichbehandlungsrichtlinie beinhalten – für den Netzbetreiber tätig werden, haben Zugriffsberechtigungen für die Daten des Netzbetreibers auf den Netz-Systemen. Diese Berechtigungen bestehen nur im jeweils erforderlichen Umfang.

Die Netz Oberösterreich GmbH verfügt über ein gemäß ISO/IEC 27001 erfolgreich zertifiziertes Informationssicherheits-Managementsystems (ISMS).

Bei Verstoß gegen die vertrauliche Behandlung von wirtschaftlich sensiblen bzw. vorteilhaften Daten oder gegen die interne Richtlinie zur Gleichbehandlung und deren Anhang drohen die gleichen Sanktionen bzw. disziplinären Maßnahmen, wie bei sonstigen arbeitsrechtlichen Verfehlungen/Verstößen, in Abhängigkeit der Schwere des Verstoßes. Jedenfalls wird mit den betroffenen Mitarbeiter:innen die zukünftige Handlungsweise in gleichgelagerten Fällen klargestellt.

5. Diskriminierungsfreie Netzkund:innenbetreuung

In der Netzkund:innenbetreuung wird besonders darauf geachtet, dass alle Kund:innen, unabhängig vom gewählten Versorger, gleichbehandelt werden.

Die Netzkund:innenbetreuung erfolgt durch Mitarbeiter:innen der Netz Oberösterreich GmbH.

Das Kundenservice wird im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages von einer Konzerngesellschaft für die Netz Oberösterreich GmbH erbracht. Im Rahmen dieser Tätigkeit ist bei der Dienstleisterin ein eigenes Serviceteam für den Netzbetreiber eingerichtet.

Durch eindeutig der Netz Oberösterreich GmbH zugeordnete telefonische Rufnummer bzw. Email-Adresse, bzw. Kontaktaufnahme durch die Netzkund:innen via Homepage und Kunden-Portal der Netz Oberösterreich GmbH, werden bereits in der Ersterfassung des Kund:innenkontaktes die Kund:innenanfragen von den jeweiligen Mitarbeiter:innen korrekt identifiziert und entsprechend weitergeleitet.

6. Streitschlichtungsverfahren, Missbrauchsverfahren, Erhebungen

Im Berichtszeitraum wurden gegen die Netz Oberösterreich GmbH in der Sparte Gas 6 einfache Streitschlichtungsverfahren durch die Regulierungsbehörde eingeleitet, die alle eingestellt wurden. In den Schlichtungsverfahren ging es vor allem um Themen wie die Abrechnung von Netzkosten bzw. die Zuordnung von Standardlastprofilen. Zudem hat es in der Sparte Gas zwei Auskunftersuchen gemäß § 34 E-ControlG iVm § 10 GWG 2011 gegeben, zu denen die Netz Oberösterreich GmbH im Berichtszeitraum jeweils Stellungnahmen abgegeben hat. Missbrauchsverfahren wurden nicht eingeleitet.

7. Überwachung

Das Überwachungskonzept basiert auf einer Kooperation des Gleichbehandlungsbeauftragten mit den Geschäftsführer:innen der dienstleistenden Unternehmen bei der Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms.

Insbesondere enthalten die Dienstleistungsverträge eine vertragliche Vereinbarung mit den dienstleistenden Gesellschaften, in der diese die Einhaltung und Überwachung zusagen. Zusätzlich ist dem Gleichbehandlungsbeauftragten ausdrücklich die Befugnis zur unmittelbaren Überprüfung im Bereich der Dritten eingeräumt.

Der für das abgelaufene Geschäftsjahr 2023/2024 bestellte Gleichbehandlungsbeauftragte hat sich auch in diesem Zeitraum einen Überblick über die Art der Leistungserbringung durch Dritte verschafft.

Dabei hat sich auch im Berichtszeitraum – wie schon in den letzten Jahren – bestätigt, dass insbesondere die Kommunikation des Gleichbehandlungsprogramms wirksam und die Bewusstseinsbildung nachhaltig erfolgt sind. Das Thema „Gleichbehandlung“ ist in den betroffenen Bereichen bekannt und der Thematik wird von den Mitarbeiter:innen große Bedeutung zugemessen.

Im Berichtszeitraum wurde der Jahresauditplan 2025 der Netz Oberösterreich GmbH entsprechend den Unbundling-Bestimmungen ausgestaltet und von der Geschäftsführung der Netz Oberösterreich GmbH freigegeben. Mit der Durchführung wurde als Dienstleister die Konzernrevision der Energie AG Oberösterreich beauftragt.

Linz, den 02.05.2025



Mag. Herbert Strasser
Gleichbehandlungsbeauftragter der
Netz Oberösterreich GmbH