



E-Control-Austria

MA 64 – 1758203/2022

§ 75 Abs. 2 WEIWG 2005;
Gleichbehandlungsbericht der
Verteilernetzbetreiberin;
Zusammenfassender Bericht

Lerchenfelder Straße 4,
1080 Wien
Telefon +43 1 4000 89919
Fax +43 1 4000 99 89910
post@ma64.wien.gv.at
wien.gv.at/ma64

Wien, am 12.08.2022

Vorher zur Einsicht:

Frau Vizebürgermeisterin und
amtsführende
Stadträtin für Wohnen,
Wohnbau, Stadt-
erneuerung und Frauen:

Sehr geehrte Damen und Herren!

Mit Schreiben vom 10. August 2022 hat die Wiener Netze GmbH folgenden zusammenfassenden Bericht über die zur Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms getroffenen Maßnahmen gemäß § 75 Abs. 2 WEIWG 2005 an das Amt der Wiener Landesregierung übermittelt:

Der vorliegende Bericht umfasst den Zeitraum vom 1.1.2021 bis 31.12.2021 und beschreibt die zur Erfüllung des Gleichbehandlungsprogrammes getroffenen Maßnahmen zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäfts.

Als Gleichbehandlungsbeauftragter der Wiener Netze GmbH gemäß §38 Wiener Elektrizitätswirtschaftsgesetz 2005, §38 Niederösterreichisches Elektrizitätswesengesetz 2005, §32 Burgenländisches Elektrizitätswesengesetz 2006 sowie §106 Abs. 2 Z 4 Gaswirtschaftsgesetz 2011 wurde Herr Dr. Wolfgang Orasch benannt.

Mit August 2013 erfolgte die Verschmelzung der Wien Energie Gasnetz GmbH und der Wien Energie Stromnetz GmbH und die anschließende Umfirmierung zu Wiener Netze GmbH. Die Wiener Netze GmbH wurde mit Bescheid des Vorstands der Energie-Control Austria vom 18.10.2013 als Kombinationsnetzbetreiber zugelassen.

Das Gleichbehandlungsprogramm der Wiener Netze GmbH stellt einen Leitfaden des Unternehmens im liberalisierten Gas- und Strommarkt dar und ist als firmeninterner Verhaltenskodex Bestandteil der Unternehmensphilosophie der Wiener Netze GmbH. Aus dem Gleichbehandlungsprogramm geht hervor, welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens getroffen werden.

Weiters sind Maßnahmen vorgesehen, die die Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes gewährleisten.

Die Dienstleistungsbeziehungen zwischen Wiener Netze GmbH und Wien Energie GmbH sind per Rahmendiensteleistungsvertrag geregelt. In diesem Vertrag verpflichtet sich die Wien Energie GmbH, die im Gleichbehandlungsprogramm von Wiener Netze GmbH festgelegten Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens einzuhalten und ihre Dienstleistungen nach Maßgabe des Gleichbehandlungsprogrammes zu erbringen.

Maßnahmen zum Ausschluss von diskriminierendem Verhalten beinhalten insbesondere die Verpflichtung zur Gleichbehandlung von Netzkund*innen, das Verbot von Diskriminierung, das Gebot zur Transparenz sowie Pflichten der Mitarbeiter*innen im Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Informationen, von denen der Netzbetreiber bei Ausübung seiner Tätigkeit Kenntnis erlangt. Aber auch Sanktionen im Falle von Verstößen gegen das Gleichbehandlungsprogramm sind festgehalten.

Weiters ist insbesondere für Mitarbeiter*innen der Wien Energie GmbH mit Kundenkontakt die korrekte Vorgehensweise bei den einzelnen Prozessen und Arbeitsschritten nach dem Gleichbehandlungsprogramm in einer speziellen Datenbank jederzeit abrufbar und verbindlich.

Das Gleichbehandlungsprogramm ebenso wie die einschlägigen Rechtsvorschriften sind im Intranet der Wiener Netze GmbH abrufbar und so allen Mitarbeiter*innen zugänglich.

Seit 1. Jänner 2018 arbeiten Wien Energie GmbH und Wiener Netze GmbH in voneinander unabhängigen, eigenen Verrechnungssystemen.

Im Geschäftsjahr 2021 wurden keine Missbrauchsverfahren eingeleitet.

Seit Oktober 2020 ist der Wiener Netze Blog und Podcast „NetzImpuls“ unter blog.wienernetze.at online. Inhalte des Blogs und der Podcast-Folgen sind beispielsweise: Interviews zu den Leistungen der Wiener Netze GmbH, Innovationen, Hintergründe und Services bis hin zu Wissensbeiträgen aus der vernetzten Welt der Energieversorgung. Für die Kommunikation und Wissensvermittlung an Kinder und Jugendliche wurde Mona Netz als Markenfigur ins Leben gerufen. Als technikaffiner Charakter kommt sie als Illustration aber auch als reale Person mit zielgruppenadäquater Ansprache und einem entsprechenden Programm zum Einsatz. Auf der Homepage der Wiener Netze GmbH bietet der Chatbot allen Kund*innen die Möglichkeit, noch rascher und rund um die Uhr gezielte Informationen abzurufen.

Das ganze Jahr hindurch sind auf ausgewählten Umspannwerken, Gasdruckregelstationen bzw. weiteren Gebäuden der Wiener Netze Fassadentransparente sichtbar. Ebenso weisen Firmenfahrzeuge oder Baustellen ein Branding mit Wiedererkennungswert auf.

Im Geschäftsjahr 2021 absolvierten die Mitarbeiter*innen der Wiener Netze GmbH die elektronische Schulung zur Gleichbehandlung. Ebenso fand im Betrachtungszeitraum seitens der Wien Energie GmbH im Zuge der Dienstleistungserbringung für die Wiener Netze GmbH die jährlich wiederkehrende nachweislich dokumentierte Unterweisung aller im Geschäftsfeld Kundenservice im aktiven Kundenkontakt stehender Mitarbeiter*innen sowie jener ohne Kundenkontakt zu den Themen „Gleichbehandlung für Netzbetreiber“ und „Verhaltenskodex für Energielieferanten“ statt. Diese elektronische Unterweisung wird laufend adaptiert und verstärkt auf Fallsituationen aus der Praxis aufgebaut.

Seitens der Wiener Netze GmbH werden laufend Maßnahmen gesetzt, um eine korrekte Umsetzung des Gleichbehandlungsprogrammes gewährleisten zu können.

Referentin:
Mag.^a Brigitte Marecek-Angerer
☎ 4000-89955

Mit freundlichen Grüßen
Die Abteilungsleiterin:
Mag.^a Christina Pass-Dolezal