

DEINE ENERGIE
IST UNSERE VERANTWORTUNG

**Kärnten
Netz**
EIN UNTERNEHMEN DER KELAG

Zentrale
Arnulfplatz 2
9020 Klagenfurt am Wörthersee
T +43 (0)5 0525- 1417 -

www.kaerntennetz.at

Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der KNG-Kärnten Netz GmbH für das Geschäftsjahr 2022

über die getroffenen Maßnahmen zur Erreichung der
Ziele des Gleichbehandlungsprogramms

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

Inhaltsverzeichnis

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

1. Allgemeines

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

Die Ausführungen umfassen die zentralen Punkte des Gleichbehandlungsprogramms sowie die durchgeführten Maßnahmen zur Umsetzung und Überwachung im Kalenderjahr vom 01.01.2022 bis 31.12.2022.

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 ist gewährleistet, nachdem alle Führungskräfte in einem unmittelbaren Dienstverhältnis zur KNG stehen. Zudem ist im Anstellungsvertrag und im Gesellschaftsvertrag geregelt, dass Weisungen des Mutterunternehmens nicht zulässig sind.

Im speziellen verfügt die KNG über alle Entscheidungsbefugnisse in Hinblick auf Vermögenswerte und regelt dies unter Zugrundelegung von Pachtverträgen.

Mit einer ausgeprägten Aufbau- und Ablauforganisation wird sichergestellt, dass die angeführten operativen und strategischen Aufgaben in der KNG abgewickelt werden:

- Asset Steuerung/Controlling mit Regulierungsmanagement.
- Netzentwicklung
- Netzführung
- Anlagenplanung
- Netzbau - Montagetätigkeiten HS/MS/NS
- Instandhaltung und Entstörung des Strom- und Erdgasverteilernetzes
- Netzkundenmanagement mit den Schwerpunktaufgaben Smart Metering, sonstige Zählerprozesse, Ablese Management, Lieferantenwechsel
- Marktprozesse und Energiebilanzierung
- GIS/Vermessung/Anlagendokumentation

- Personal
- Unternehmenskommunikation
- Unternehmensentwicklung
- Organisation/Compliance/Kundenbedürfnisse

3. Gleichbehandlungsprogramm

Das Gleichbehandlungsprogramm ist auf der Homepage in der Fassung Oktober 2021 veröffentlicht. Für die Mitarbeiter ist im Social Intranet eine eigene Seite eingerichtet, die Informationen zum Programm, eine allgemeine Präsentation samt Begriffsdefinitionen; Kontaktdaten des Gleichbehandlungsbeauftragten und den Hinweis auf das E-Learning Modul zur Verfügung stellt. Zusätzlich sind in einer Liste alle Mitarbeiter, welche die Verschwiegenheitserklärung unterzeichnet haben und sich somit zur Einhaltung verpflichten, aufgeführt.

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. Shared Services, IT-Bereiche) unterliegen auch dem Gleichbehandlungsprogramm. Dieser Personenkreis ist auch verpflichtender Teil des jährlichen Schulungsprogramms.

Insgesamt ist die Gleichbehandlungsthematik auch Bestandteil der Unternehmensphilosophie der KNG und der KELAG und auch im Code of Conduct als Wertedefinition verankert.

4. Datenzugriff und Kundendatenmanagement

Der Datenzugriff wird durch systemtechnische Vorkehrungen (z. B. SAP Zwei-Vertrags-Zwei-Konten-Modell) inklusive Berechtigungskonzepte und Auswertungsreports sichergestellt. Bei Abarbeitung einer Anfrage erfolgt zunächst eine Prüfung auf Gleichbehandlungskonformität, woraufhin die IT-Gleichbehandlung als Team 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, wobei die notwendigen Zugriffsberechtigungen restriktiv vergeben werden (siehe Gleichbehandlungsprogramm 2021, Pkt. 6.). Seitens der Revision wurden im Berichtszeitraum Überprüfungen der Zugriffsberechtigungen stichprobenartig 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.

Das S/4 HANA-Projekt wurde im Jahr 2022 gestartet und wird in mehrjährigen Phasen sicherstellen, dass die Netzkunden zukünftig in einem eigenen SAP IS-U-System samt CRM-Funktionalitäten geführt werden.

5. Kommunikation und Kundenbetreuung

Die KNG verfügt über einen abgegrenzten, eigenen Marktauftritt samt Aktivitäten zur Öffentlichkeitsarbeit, dem die Kernaufgaben des Verteilernetzbetreibers zu Grunde gelegt sind.

5.1. Kommunikation und Kundenbetreuung

Die KNG legt in der Kundenbetreuung den Fokus auf digitale Services. Der Kunde muss über das Kundenportal die Anträge stellen. Mit dieser Vorgehensweise werden im Netzkundeninformationssystem (NEKIS) u.a. Anträge zu Neuanlagen, zu PV-Anlagen, Anträge mit Änderungen von Anlagen mit einem Zeitstempel versehen und somit einer geordneten Bearbeitung unter Gleichbehandlungsgesichtspunkten zugeführt. Dieser gesamte Prozess wurde einer eingehenden Prüfung bis hin zum Versand und der damit verbundenen Dokumentation (Informationsblatt zum liberalisierten Strom- und Gasmarkt) untersucht. Das angeführte System steht nur Kollegen in der Netzgesellschaft zur Verfügung und somit ist ein Datenzugriff für den Vertrieb nicht möglich. Der Shared Service Bereich Kundencenter in der Kelag ist in diesen Antragsprozess nicht eingebunden und gibt allfällige Kundenrückfragen an die Netzgesellschaft weiter.

Im Shared Service Bereich Kundencenter ist bei KNG-Anfragen sichergestellt, dass der Kunde über eine eigene Rufnummer, die auf allen Schriftstücken und auf der Homepage der KNG kommuniziert ist, bearbeitet wird.

5.2. Kommunikation und Außenauftritt

Die KNG als eigenständiges Unternehmen grenzt sich im Außenauftritt gegenüber dem vertikal integrierten Versorger durch die Verwendung eines eigenen Firmenlogos, eines eigenen Briefpapiers, eigener Rufnummer und eines eigenen Internetauftritt ab.

Der Internetauftritt wurde im Berichtsjahr 2022 neu überarbeitet. Die Inhalte und Services der Homepage www.kaerntennetz.at wurden und werden laufend erweitert. Es wird darauf geachtet, die Dienstleistungen auf der Homepage einfach und servicefokussiert zu gestalten. Zudem wurde der F&Q Katalog ausgebaut. Zusätzlich stellt das KNG-Kundenportal „mein.portal“ –eine wesentliche Komponente für die digitalen Services im Außenauftritt dar.

6. Schulungen/Vermittlungskonzept

Im Gleichbehandlungsprogramm steht der Schulungsauftrag samt Unterstützung durch die Führungskräfte im Mittelpunkt. Dies bedeutet, dass alle Mitarbeiter der KNG verpflichtend jährlich über das Verhalten am liberalisierten Markt und den Inhalten des Gleichbehandlungsprogramms unterwiesen werden. Zusätzlich sind die Mitarbeiter der KELAG, die in den entsprechenden Querschnittsbereichen arbeiten, auch in die Schulungsmaßnahmen miteinbezogen.

Schulungen werden auf Basis eines zugewiesenen E-Learning Moduls mit einem kurzen Quiz sowie in Präsenz durch den Gleichbehandlungsbeauftragten abgehalten.

7. Überwachung des Gleichbehandlungsprogramms und Verantwortlichkeit Gleichbehandlungsbeauftragter

In erster Linie sind die Führungskräfte der KNG und KELAG in der Verantwortung, 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 wesentlichen Geschäftsprozessen verankert.

Individuelle Anfragen zum Gleichbehandlungsprogramm kommen vor und zeigen, dass die gewünschte Bewusstseinsbildung vorhanden ist.

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

Eine Prüfungshandlung gab es in der Abteilung Netzplanung. In diesem Zusammenhang wurde untersucht, wer Zugriff auf das eingesetzte System hat und inwieweit die Weitergabe von Netzausbauminformationen geschützt ist. Es gab keine Beanstandungen.

Herr Christian Rauscher nimmt weiterhin die Agenden des Gleichbehandlungsbeauftragten wahr und verantwortet zusätzlich auch die Compliance- und Datenschutz-Aktivitäten der Gesellschaft.

Für die Ausübung der Tätigkeit kann der Gleichbehandlungsbeauftragte auf die angeführten Punkte zurückgreifen, wobei die organisatorische Unabhängigkeit die absolute Grundlage darstellt:

- Uneingeschränkter Zugang zur Geschäftsführung des Unternehmens
- Überprüfung der Einhaltung der Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogramms
- Uneingeschränkter Zugang zu allen Daten, Dokumenten und Büroräumlichkeiten des Unternehmens
- Durchführung von Audits

- Vorschlagsrecht für Sanktionsmaßnahmen bei Verstößen

8. Zusammenfassung

Abschließend kann für das abgelaufene Geschäftsjahr 2022 festgehalten werden, dass

- die betroffenen Mitarbeiter gemäß ihrem Einsatz und Verwendung digital und zusätzlich teilweise in Präsenz geschult wurden
- das entsprechende Fallbeispiele im Schulungsprogramm systematisch die Bewusstseinsbildung fördern
- der Gleichbehandlungsbeauftragte sich auch vor Ort im Kundengeschäft einen Überblick über die gelebte Praxis gemacht hat
- der Gleichbehandlungsbeauftragte in regem Austausch mit dem Shared Service Kundencenter steht
- das Management und die einzelnen Fachbereiche der KNG den Gleichbehandlungsbeauftragten bei der Überwachung unterstützten
- die Unabhängigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten nie in Frage stand
- keine Verstöße gegen die Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms festgestellt werden konnten
- keine Beschwerden von Kunden über die Schlichtungsstelle oder direkt im Zusammenhang mit dem Gleichbehandlungsprogramm bekannt geworden sind

Gleichbehandlungsbeauftragter
KNG-Kärnten Netz GmbH

Klagenfurt, 29.06.2023