

DEINE ENERGIE
IST UNSERE VERANTWORTUNG

**Kärnten
Netz**
EIN UNTERNEHMEN DER KELAG

Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten für das Geschäftsjahr 2023

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)

KNG-Kärnten Netz GmbH

Arnulfplatz 2
9020 Klagenfurt am Wörthersee

Inhaltsverzeichnis

1. Organisatorische Rahmenbedingungen	3
2. Gleichbehandlungsprogramm	4
3. Kundendatenmanagement	4
4. Kunde im Fokus.....	5
5. Vermittlungskonzept	5
6. Begleitung und Verantwortung für die Umsetzung	5
7. Schlussfolgerungen	6

Mit dem vorliegenden Bericht sind die Maßnahmen und Tätigkeiten zur Umsetzung des Gleichbehandlungsprogrammes in der Sparte Strom und Gas für das Jahr 2023 zusammengefasst. Die vorliegende Fassung wird an die Kärntner Landesregierung sowie an die Energie-Control Austria (im Folgenden kurz ECA) übermittelt.

1. Organisatorische Rahmenbedingungen

Das Unternehmen übt die Agenden eines konzessionierten, unabhängigen Verteilernetzbetreibers im Sinne des § 34 Abs. 2 K-EIWOG bzw. § 106 Abs. 2 GWG ab dem 01. Januar 2005 aus und ist ein 100%-iges Tochterunternehmen der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft (im Folgenden kurz KELAG).

Die Aufbau- und Ablauforganisation stellt sicher, dass die angeführten operativen und strategischen Aufgaben in der KNG abgewickelt werden:

- Netzentwicklung
- Netzführung
- Anlagenplanung
- Netzbau - Montagetätigkeiten HS/MS/NS
- Instandhaltung und Entstörung des Strom- und Erdgasverteilernetzes
- Netzkundenmanagement mit den Schwerpunkten Zählerprozesse, Ablese Management, Lieferantenwechsel, Abwicklung der Anträge für Erzeugungsanlagen
- Smart Metering/Rollout und Betriebsführung
- Marktprozesse und Energiebilanzierung
- GIS/Vermessung/Anlagendokumentation
- Unternehmenskommunikation
- Unternehmensentwicklung/Nachhaltigkeit
- Asset Steuerung/Controlling mit Regulierungsmanagement
- Organisation/Compliance/Gleichbehandlung

Die KNG nimmt ihre Entscheidungsbefugnisse, die für den Betrieb, die Wartung oder den Ausbau des Netzes erforderlich sind, unabhängig von der Kelag dar. Die wirtschaftliche Verfügungsgewalt über die Vermögenswerte ist auf Ebene eines Pachtvertrages geregelt.

In der Geschäftsführung kam es im Jahr 2023 zu einem Wechsel. Die Agenden werden durch Herrn DI Dr. Michael Marketz und seit dem 1. Mai 2023 von Frau DI Eva Tatschl-Unterberger, MBA wahrgenommen.

Alle Führungskräfte der KNG stehen in einem unmittelbaren Dienstverhältnis und üben keinerlei betriebliche Funktionen in der Kelag aus. Somit ist der wesentliche Aspekt der Handlungsunabhängigkeit gewährleistet.

Im Berichtszeitraum hat die KNG wiederum Überwachungsaudits in der Sparte Gas nach ÖVGW QS GNB 200 und in der Sparte Strom das Technische Sicherheitsmanagement TSM P100 positiv abgeschlossen. Die beiden Zertifizierungen bescheinigen, dass die Qualität und Sicherheit des gesamten Netzbetriebes unter Berücksichtigung der personellen, technischen und wirtschaftlichen Voraussetzungen gegeben sind.

2. Gleichbehandlungsprogramm

Die KNG hat mit Dezember 2023 eine aktuelle Fassung des Gleichbehandlungsprogrammes veröffentlicht. Die Aktualisierung war nach einem Wechsel in der Geschäftsführung der KNG und im Vorstand der Kelag notwendig. Somit ist sichergestellt, dass das Programm auch von diesen unterzeichnet wurde.

Die Inhalte der Gleichbehandlung werden den Mitarbeiter:innen auf einer eigens eingerichteten Seite im Social Intranet zur Verfügung gestellt. Im Wesentlichen sind dort das Programm, eine allgemeine Präsentation samt Begriffsdefinitionen, Kontaktdaten des Gleichbehandlungsbeauftragten, der Verweis auf das E-Learning Modul und die Liste aller Mitarbeiter:innen, die der Einhaltung unterliegen, zu finden.

Alle Mitarbeiter:innen, die in einem Dienstverhältnis zur KNG stehen oder deren Arbeitskraft der KNG überlassen wurde, sowie Mitarbeiter:innen der KELAG, welche zur Aufgabenerfüllung des Netzbetreibers herangezogen werden (z. B. Shared Services, IT-Bereiche, Juristische Dienste), unterliegen ebenso dem Gleichbehandlungsprogramm. Auch dieser Personenkreis wird verpflichtend geschult.

Weiters wird das Thema Gleichbehandlung im Verhaltenskodex des Unternehmens, als Wertebasis mit Hinweis auf einen fairen Wettbewerb und Vermeidung von Interessenkonflikten, berücksichtigt.

3. Kundendatenmanagement

Der Datenzugriff wird durch systemtechnische Vorkehrungen (z. B. SAP Zwei-Vertrags-Zwei-Konten-Modell) inklusive Berechtigungskonzepten 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 Mitarbeiter:innen der KELAG ausschließlich im Rahmen und zum Zwecke der Durchführung der im Dienstleistungsvertrag vereinbarten Tätigkeiten verwendet werden dürfen.

Für die betroffenen Mitarbeiter:innen 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 2023, Pkt. 6.). Es wurden stichprobenartige Überprüfungen im Rahmen eines Audits der Revision vorgenommen.

4. Kunde im Fokus

Zentrale Anlaufstellen der Kund:innen sind die eigene Homepage und das Kundenportal.

Die Inhalte und Services der Homepage www.kaerntennetz.at wurden und werden laufend überarbeitet und erweitert. Durch eine verständliche und serviceorientierte Gestaltung, die durch einen FAQ-Katalog unterstützt wird, können Rückfragen von Kunden minimiert werden.

Der Fokus in der Kund:innenbetreuung liegt in der Erweiterung der digitalen Services im KNG-Kundenportal „mein.portal“. Mit dem Relaunch im Juni 2023 wurden entsprechende Serviceoptimierungen vorgenommen und ein digitales Postfach für Verträge eingerichtet. Zusätzlich wurden neue Services für die verschiedenen Formen für Energiegemeinschaften eingeführt. Außerdem kam es zu weiteren Optimierungen beim Antragsprozess für PV-Anlagen.

Die wenigen aufgelaufenen Beschwerden von Kunden:innen über die Schlichtungsstelle in den Themen Zähler ist nicht kommunikativ, Erhöhter Verbrauch sowie angefragte PV-Einspeiseleistung und Fragen zum digitalen Standardzähler konnten durchwegs positiv erledigt werden.

5. Vermittlungskonzept

Das Vermittlungskonzept baut auf Schulungen und Informationsweitergaben durch die Führungskräfte und den Gleichbehandlungsbeauftragten auf. Die Sicherstellung dessen erfolgt, indem alle Mitarbeiter:innen der KNG verpflichtend jährlich über das Verhalten am liberalisierten Markt und den Inhalten des Gleichbehandlungsprogrammes unterwiesen werden. Zusätzlich sind die Mitarbeiter im Kelag Konzern, die in den entsprechenden Querschnittsbereichen arbeiten, auch in die Schulungsmaßnahmen miteinbezogen.

Im konkreten werden die Schulungen auf Basis eines zugewiesenen E-Learning Moduls mit einer Wissensüberprüfung sowie in Präsenz durch den Gleichbehandlungsbeauftragten abgehalten.

6. Begleitung und Verantwortung für die Umsetzung

In erster Linie sind die Führungskräfte der KNG und KELAG mit in der Verantwortung, die Einhaltung der Regelungen des Gleichbehandlungsprogrammes durch die Mitarbeiter:innen zu

gewährleisten und somit den Gleichbehandlungsbeauftragten in seiner Funktion zu unterstützen. Mit der Verankerung der Grundsätze der Gleichbehandlung in den wesentlichen Geschäftsprozessen, ist ein entsprechender Rahmen geschaffen.

Die Aufgabe des Gleichbehandlungsbeauftragten wird weiterhin von Herrn Christian Rauscher wahrgenommen, der zusätzlich auch die Compliance- und Datenschutzaktivitäten der Gesellschaft mitverantwortet.

Nachfragen zu Themen der Gleichbehandlung werden gestellt und untermauern die gewünschte Bewusstseinsbildung. Gemeinsam mit der internen Revision wurden stichprobenartige Umsetzungen in Fachbereichen einem Audit unterzogen. Es gab keine Beanstandungen.

Für die Umsetzung der Tätigkeit sind die Rahmenbedingungen, wie der uneingeschränkte Zugang zur Geschäftsführung und Einsicht in alle Systeme und Dokumente im Unternehmen, gegeben. Die Unabhängigkeit und Weisungsfreiheit waren zu jedem Zeitpunkt gewährleistet.

7. Schlussfolgerungen

Insgesamt lässt sich das abgelaufene Geschäftsjahr 2023 wie folgt zusammenfassen:

- Schulung und Informationsweitergaben mit Fallbeispielen sind weiterhin das Um und Auf zur Förderung der Bewusstseinsbildung.
- Der Gleichbehandlungsbeauftragte wurde durch das Management und die einzelnen Fachbereiche der KNG jederzeit unterstützt.
- Die Unabhängigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten war immer gewährleistet.
- Es konnten keine Verstöße gegen die Regelungen des Gleichbehandlungsprogrammes festgestellt werden.
- Beschwerden von Kund:innen über die Schlichtungsstelle im direkten Zusammenhang mit dem Gleichbehandlungsprogramm sind nicht bekannt geworden.

Christian Rauscher
Gleichbehandlungsbeauftragter
KNG-Kärnten Netz GmbH

Klagenfurt, 07.06.2024