

Netz Niederösterreich GmbH, Postfach 101, 2344 Maria Enzersdorf

Energie-Control Austria für die
Regulierung der Elektrizitäts- und Erdgaswirtschaft (E-Control)
Rudolfsplatz 13a
1010 Wien

Kontakt Mag. (FH) Markus Brandstätter

Telefon + 43 2236 201-14208

Datum 17.12.2024

Gleichbehandlungsbericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der Netz Niederösterreich GmbH für den Berichtszeitraum 1.10.2023 – 30.9.2024

Sehr geehrte Damen und Herren!

In oben angeführter Angelegenheit übermitteln wir nachstehend gemäß § 106 Abs 2 Z 4 Gaswirtschaftsgesetz 2011 (GWG 2011) und § 42 Abs 3 Z 4 Elektrizitätswirtschafts- und –organisationsgesetz 2010 (EIWOG 2010) sowie § 73 Abs 2 NÖ Elektrizitätswesengesetz 2005 (NÖ EIWG 2005) den Gleichbehandlungsbericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der Netz Niederösterreich GmbH über die Überwachung des Gleichbehandlungsprogramms und die zu dessen Einhaltung getroffenen Maßnahmen für den Berichtszeitraum 1.10.2023 – 30.9.2024:

1. Allgemeines

Der vorliegende Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der Netz Niederösterreich GmbH wird in Erfüllung der gesetzlichen Bestimmungen des § 106 Abs 2 Z 4 Gaswirtschaftsgesetz 2011 (GWG 2011), BGBl I Nr.107/2011 (idF BGBl. I Nr. 145/2023) und § 42 Abs 3 Z 4 Elektrizitätswirtschafts- und –organisationsgesetz 2010 (EIWOG 2010), BGBl I Nr. 110/2010 (idF BGBl. I Nr. 145/2023) sowie § 73 Abs 2 NÖ Elektrizitätswesengesetz 2005 (NÖ EIWG 2005 LGBl. 7800-5 zuletzt geändert durch LGBl. Nr. 34/2022) an die Energie-Control Austria und an das Amt der NÖ Landesregierung sowie das Amt der OÖ Landesregierung als die für die Überwachung zuständigen Behörden übermittelt. Dabei wird auf die Bereiche Shared Services, Datenzugriff und Kundenmanagement im Folgenden unter Punkt 8 näher eingegangen.

2. Gleichbehandlungsprogramm

Das Gleichbehandlungsprogramm der Netz Niederösterreich GmbH dient der Darstellung der besonderen Pflichten der Mitarbeiter der Netz Niederösterreich GmbH als Betreiber von Strom- und Erdgasverteilernetzen zur Gleichbehandlung aller Kunden und aller Marktteilnehmer und zum Ausschluss von diskriminierendem Verhalten.

Die jeweils letztgültige Version des Gleichbehandlungsprogramms ist für Mitarbeiter im Intranet abrufbar und steht zusätzlich auf der Homepage der Netz Niederösterreich GmbH zur Verfügung.

3. Gleichbehandlungsbeauftragter

Gleichbehandlungsbeauftragter für den Strom- und Gasbereich ist seit 01.01.2021 durch Beschluss der Geschäftsführung der Netz Niederösterreich GmbH Herr Mag. (FH) Markus Brandstätter.

Herr Mag. (FH) Brandstätter und in seiner Funktion als Gleichbehandlungsbeauftragter völlig unabhängig. Die Unabhängigkeit ist gemäß § 42 Abs 6 EIWOG 2010 iVm § 54 Abs 4 NÖ EIWG 2005 jedenfalls gewährleistet, wenn der Gleichbehandlungsbeauftragte während der Laufzeit seines Mandats bei Unternehmensteilen des vertikal integrierten Elektrizitätsunternehmens oder deren Mehrheitsanteilseignern weder direkt noch indirekt leitende berufliche Positionen bekleidet.

Herr Mag. (FH) Brandstätter ist Prokurist der Netz Niederösterreich GmbH und Leiter der Abteilung Netzkundenmanagement (bis 30.09.2024 Abteilung Kundenverrechnung) der Netz Niederösterreich GmbH, darüber hinaus bekleidet er keine weiteren beruflichen Positionen bei Unternehmensteilen des vertikal integrierten Elektrizitätsunternehmens oder deren Mehrheitsanteilseignern.

Aus dem Bestellungsschreiben der Netz Niederösterreich GmbH vom 07.01.2021 geht ausdrücklich hervor, dass Herr Mag. (FH) Brandstätter in seiner Funktion als Gleichbehandlungsbeauftragte weisungsfrei ist und seine Bestellung nur mit Zustimmung der zuständigen Behörde widerrufen werden kann. Er hat Zugang zu sämtlichen notwendigen Informationen, über die der Verteilnetzbetreiber und etwaige verbundene Unternehmen verfügen. Um seine Aufgaben umfassend erfüllen zu können, verfügt er zudem über die erforderliche Anordnungsbefugnis.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte steht allen Mitarbeitern als zentraler Ansprechpartner für sämtliche Fragen im Zusammenhang mit der Gleichbehandlung aller Kunden und sonstiger Marktteilnehmer zum Ausschluss von diskriminierendem Verhalten zur Verfügung. Dabei werden aktuelle Fragestellungen erörtert und im Sinne des Gleichbehandlungsprogramms gelöst.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist für die Mitarbeiter jederzeit telefonisch oder mittels E-Mail erreichbar.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte wird bei seinen Tätigkeiten von der Konzernfunktion „Recht und Public Affairs“ unterstützt.

Die Mailadresse des Gleichbehandlungsbeauftragten ist zudem im Internet auf der Homepage der Netz Niederösterreich GmbH verfügbar (gleichbehandlung@netz-noe.at).

4. Außenauftritt der Netz Niederösterreich GmbH

§ 54 Abs 5 NÖ EIWG 2005 bzw. § 106 Abs 3 GWG 2011 regeln, dass vertikal integrierte Verteilnetzbetreiber in ihrer Kommunikations- und Markenpolitik dafür Sorge zu tragen haben, dass eine Verwechslung in Bezug auf die eigene Identität der Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmens ausgeschlossen ist.

Die aus den vorgenannten Regelungen erforderlichen Anpassungen im Außenauftritt und der Kommunikation der Netz Niederösterreich GmbH wurden seit 2013 erfolgreich umgesetzt, wir verweisen dazu auch auf die Berichterstattung der vergangenen Jahre.

Die Netz Niederösterreich GmbH hat ein Analyseprojekt in Auftrag gegeben mit dem Ziel, den Internet-Auftritt der Gesellschaft an die aktuellen Rahmenbedingungen und geänderten Kundenbedürfnisse anzupassen.

Netz Niederösterreich hat im Geschäfts- und Berichtsjahr 2023/24 wichtige Fortschritte bei der Digitalisierung der Kundenkommunikation erzielt. Konkret wurden die folgenden Maßnahmen gesetzt:

- Konzeptionierung: Es wurde ein umfassendes Konzept zur Digitalisierung erstellt. Es bildet die Grundlage für die Anpassung des digitalen Unternehmensauftritts an die aktuellen Kundenbedürfnisse und die Implementierung eines „Responsive Design“-Konzepts mit einem „Mobile First“-Ansatz.
- Click-Prototyp: Es wurde ein Click-Prototyp der neuen, kunden- und nutzerzentrierten Homepage erstellt. Der Prototyp ermöglicht die frühzeitige Einholung von wertvollem Nutzerfeedback samt entsprechender Anpassungen.
- Weiterer Projektplan: Auf Basis eines konkreten Projektplans werden in einem weiteren Schritt die Nutzererfahrung durch die Einführung einer robusten Navigation sowie interaktiver Elemente weiter verbessert. Diese Maßnahmen sind entscheidend, um den Kunden einen einfacheren und effizienteren Zugang zu Informationen zu ermöglichen.
- Neues Kundenportal: Die Anforderungen an das neue Kundenportal (Netz Service Portal) wurden im Rahmen des Projektes konzeptionell integriert. Das Portal wird den Customer Self Service Grad fördern und es Kunden ermöglichen, ihre Anlagen selbst zu verwalten und zu optimieren. Die beschriebene Vorgehensweise unterstützt in weiterer Folge auch Anpassungen, die auf Grundlage von Abstimmungen im Rahmen von Österreich Energie und der Regulierungsbehörde mögliche Harmonisierungen der Netzbetreiberportale innerhalb der KG Netzkundenportale zum Ziel hat.

Durch die im Geschäftsjahr 2023/24 gesetzten Maßnahmen wurden der Grundstein für die digitale Transformation in der Kundenkommunikation der Netz Niederösterreich für das nächste Geschäftsjahr gelegt.

Im Zuge eines aktuell laufenden Umsetzungsprojekts wird ein eigenes Verrechnungssystem für die Netz Niederösterreich GmbH eingerichtet. Ziel ist es, die Abbildung der Marktrolle Netzbetreiber in einem eigenständigen Verrechnungssystem abzubilden. Planmäßig sollen die Arbeiten im Herbst 2025 abgeschlossen sein. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt werden finale Entwicklungen in der Systemausprägung vorgenommen. Diese technischen Entwicklungen werden planmäßig mit Beginn Q1/2025 abgeschlossen sein. In diesem Zeitraum starten die integrativen Systemtests in Verbindung mit relevanten Umfeldsystemen (z.B. Smart Meter Systeme) und auch der Test der EDA Schnittstelle im Austausch von Marktprozessen mit Energielieferanten. Alle Entwicklungen, Aktivitäten, sowie ein laufendes Risikomanagement werden durch ein projektbegleitendes Consulting der Wirtschaftsprüfung begleitet. In der geplanten Projektlaufzeit müssen aufgrund marktregulatorischer Vorgaben zwei Release-Upgrades der Marktkommunikationsschnittstelle SAP IDEX-AT technisch implementiert und sowohl im aktuellen Produktivsystem, als auch im laufenden Projekt umgesetzt werden.

5. Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms

5.1. Schulungsprogramm und Schulungsmaßnahmen

Der Schulungsauftrag ist durch das Gleichbehandlungsprogramm beschrieben. Das Gleichbehandlungsprogramm besteht aus folgenden Inhalten:

- Ziele des Gleichbehandlungsprogramms
- Gesetzliche Rahmenbedingungen
- Diskriminierungsverbot

- Außenauftritt der Netz Niederösterreich GmbH
- Verpflichtungen der Netz Niederösterreich GmbH im operativen Geschäft

Das Schulungsprogramm richtet sich an folgenden Personenkreis:

- An die Mitarbeiter der Netz Niederösterreich GmbH
- An die Netz Niederösterreich GmbH überlassene Mitarbeiter
- An die Mitarbeiter der Abteilung Customer Relations der EVN AG
- An externe Dritte, soweit und solange diese Dienstleistungen für die Erfüllung der Aufgaben der Netz Niederösterreich GmbH erbringen

Die Schulung erfolgt durch unmittelbare Präsentation des Gleichbehandlungsprogramms entweder durch den Gleichbehandlungsbeauftragten selbst oder durch die jeweiligen Leiter der Abteilungen und Servicecenter.

Die Mitarbeiter der Abteilung Customer Relations werden durch den Leiter der Organisationseinheit über die Inhalte des Gleichbehandlungsprogramms unterwiesen. Neu eintretende Mitarbeiter werden zu den Inhalten des Gleichbehandlungsprogramms persönlich geschult und erhalten diesbezügliche Schulungsunterlagen mit „FAQ´s zum Gleichbehandlungsprogramm“. Entflechtungsrelevante Kundenprozesse in der Abteilung Customer Relations sind in einer Prozesslandkarte (Prozessübersicht) zusammengefasst. Einmal jährlich wird das Fachwissen aller Customer Relation Mitarbeiter mittels eines E-Learning-Programms überprüft. Diese Vorgangsweise sichert eine lückenlose Dokumentation.

5.2. Überprüfung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms

Die Sicherstellung der Einhaltung der Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms für die Mitarbeiter obliegt in erster Linie den Leitern der jeweiligen organisatorischen Einheit.

Darüber hinaus wird die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms durch stichprobenartige Überprüfungen durch den Gleichbehandlungsbeauftragten überwacht.

Soweit nicht unter Punkt 7 berichtet, ergaben die Überprüfungen keinen Hinweis auf diskriminierendes Verhalten von Mitarbeitern der Netz Niederösterreich GmbH oder deren Erfüllungsgehilfen.

5.3. Berichterstattung an die Geschäftsführung der Netz Niederösterreich GmbH

Der Gleichbehandlungsbeauftragte berichtet regelmäßig einmal pro Quartal und anlassbezogen über seine Tätigkeit als Gleichbehandlungsbeauftragter an die Geschäftsführung der Netz Niederösterreich GmbH.

6. Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse der Netz Niederösterreich GmbH

Zur Wahrung der Vertraulichkeit verweisen wir wie in den vorangegangenen Berichtsjahren darauf, dass nachstehend aufgelistete Informationen als Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse einzustufen und daher für eine Veröffentlichung nicht vorgesehen sind:

- Geschäftsanweisungen der Netz Niederösterreich GmbH
- Dienstleistungsverträge
- Organigramme

7. Verfahren der Regulierungsbehörde im Zusammenhang mit Gleichbehandlungsverpflichtungen

Im Berichtszeitraum 1.10.2023 – 30.09.2024 wurden von der Regulierungsbehörde folgende Verfahren im Zusammenhang mit Gleichbehandlungsverpflichtungen der Netz Niederösterreich GmbH geführt:

V KOR 16/23: Dieses Verfahren hat behauptete Unstimmigkeiten bei An- und Abmeldeprozessen gemäß Wechselverordnung 2014 und vermutete Verstöße gegen Unbundling Vorschriften zum Gegenstand. Das Verfahren ist mit Abgabe der Verpflichtungserklärung der Netz Niederösterreich GmbH vom 29.07.2024 eingestellt worden.

8. Shared Services, Datenzugriff und Kundenmanagement

a) Shared Services

Gemäß § 42 Abs 3 Ziffer 3 EIWOG 2010 iVm § 54 Abs 2 Ziffer NÖ EIWG 2005 muss der Verteilernetzbetreiber über die zur Erfüllung seiner Aufgaben erforderlichen Ressourcen, einschließlich der personellen, technischen, materiellen und finanziellen Mittel verfügen, die für den Betrieb, die Wartung oder den Ausbau des Verteilernetzes erforderlich sind, weiters ist zu gewährleisten, dass der Verteilernetzbetreiber über die Verwendung dieser Mittel unabhängig von den übrigen Bereichen des integrierten Unternehmens entscheiden kann

Soweit die Netz Niederösterreich GmbH Dienstleistungen des vertikal integrierten Elektrizitätsunternehmens als Leistungsempfänger in Anspruch nimmt, ist auf den mit der EVN AG als Leistenden abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag zu verweisen. Der Dienstleistungsvertrag besteht seit dem Geschäftsjahr 2005/06 und wurde zuletzt im Jahr 2018 nach Inkrafttreten der DSGVO neu ausgefertigt. Die jährlichen Anpassungen des Dienstleistungsvertrages werden der Regulierungsbehörde regelmäßig im Rahmen der jährlichen Kostenermittlungsverfahren offengelegt.

b) Datenzugriff

Der Zugang zu den derzeit noch gemeinsamen IT-Systemen, in denen Kundendaten verarbeitet werden, ist über ein strenges Berechtigungskonzept geregelt. Das Berechtigungskonzept ist gemäß den Befugnissen der jeweiligen Marktrolle aufgebaut und die Vergabe der Zugriffsrechte wird über einen entsprechenden Freigabe-Prozess dokumentiert.

Die derzeitige Berechtigungssteuerung in den verwendeten IT Systemen erfolgt auf Applikationsebene. Entsprechend der Programmlogik wird beim Datenzugriff die Berechtigung geprüft. Die Berechtigungsprüfung orientiert sich an verschiedenen Benutzerkreisen für die unterschiedlichen Konzerngesellschaften. Die Benutzerberechtigungen werden entsprechend der Marktrolle den Benutzerkreisen zugeordnet. Dies gewährleistet eine Trennung der in einem gemeinsamen IT-System verwalteten Gesellschaften und damit die diskriminierungsfreie Behandlung der Marktteilnehmer im Sinne der gesetzlichen Vorgaben.

c) Kundenmanagement

Die Konzernfunktion Customer Relations (CR) tritt gegenüber der Netz Niederösterreich GmbH als Dienstleister auf und stellt organisatorisch getrennte Teams mit eindeutig geregelter Verantwortlichkeit für die Markttrolle Netzbetreiber auf:

Das Team „CR Netz“ stellt die direkte Anlaufstelle für Netzkunden dar und beantwortet Fragen und Anliegen telefonisch oder per E-Mail und informiert zu Themen wie Smart Meter oder Netz-Neuanschlüsse.

Sowohl organisatorisch als auch prozessual ist dieses Team den Anforderungen entsprechend aufgestellt. Die Mitarbeiter sind ausschließlich für die Netz Niederösterreich GmbH tätig, die Zugriffsrechte auf IT-Systeme sind strikt geregelt und entsprechen den zuvor beschriebenen Zuständigkeiten.

Im Rahmen des laufenden Projekts zur Ausprägung eines eigenständigen Netzbetreiber-Verrechnungssystems (siehe dazu Punkt 4.) wurde eine Neuausrichtung der Organisationseinheit „Kundenverrechnung“ vorgenommen und wurde in der Netz Niederösterreich GmbH die Abteilung „Netzkundenmanagement“ eingerichtet. Die Aufgaben dieser Organisationseinheit umfassen neben der Abrechnung von Netz-Entgelten an Marktpartner und Endkunden auch das Management und die Abrechnung von Services zum Neuanschluss von Einspeiseanlagen, Betreuung von Energiegemeinschaften, sowie das Energiedatenmanagement bezüglich des Datenaustauschs über die Marktkommunikation.

9. Zusammenfassung

Insgesamt kann festgehalten werden, dass im Berichtszeitraum 1.10.2023 – 30.9.2024 die Inhalte des Gleichbehandlungsprogramms

- in zufriedenstellender Weise umgesetzt werden konnten,
- die Mitarbeiter entsprechend ihrem Aufgabengebiet geschult wurden
- anlassbezogene Unterweisungen erfolgt sind und
- die Geschäftsführung der Netz Niederösterreich GmbH den Gleichbehandlungsbeauftragten bei der Ausübung seiner Tätigkeit zur Einhaltung der gebotenen Regelungen zum Gleichbehandlungsprogramm unterstützt hat.

Wir ersuchen höflich um Kenntnisnahme.

Freundliche Grüße

Netz Niederösterreich GmbH