

Bericht

der

Netz Oberösterreich GmbH

über die

Maßnahmen und die Überwachung

des

Gleichbehandlungsprogramms

gem. § 33 Abs. 5 Z 5 Oö. ElWOG 2006

für das

Geschäftsjahr 2022/2023

1. Präambel

Die Netz Oberösterreich GmbH ist eine im Firmenbuch beim Landesgericht Linz unter FN 266534 m eingetragene Gesellschaft und übt die Tätigkeit als Verteilernetzbetreiber in einem räumlich klar umrissenen Konzessionsgebiet aus. Mit diesem jährlich zu erstattenden Bericht wird die Verpflichtung gemäß § 33 Abs. 5 Z 5 Oö. ElWOG 2006 idF Novelle 2012 erfüllt.

Mit Bescheid des Amtes der oberösterreichischen Landesregierung vom 24.10.2006 wurde im Einvernehmen mit den Landesregierungen von Niederösterreich, der Steiermark und Salzburg ausgesprochen, dass die Konzessionsträgerin Energie AG Oberösterreich Netz GmbH (nunmehr Netz Oberösterreich GmbH), Neubauzeile 99, 4030 Linz (nunmehr Energiestraße 1, 4020 Linz), FN 266534 m, die Voraussetzungen für die Erteilung der Konzession nachgewiesen hat und die Konzession in dem am 21.04.2004 Bestand haben den Umfang erteilt ist. Als Auflage im Spruchteil B wurde auch die jährliche Vorlage eines Gleichbehandlungsberichtes erteilt. Diese Verpflichtung wird hiermit erfüllt.

Mit Bescheid der Energie-Control Austria GmbH vom 18.12.2014 wurde der Netz Oberösterreich GmbH die Zulassung zum gleichzeitigen Betrieb von Netzen für elektrische Energie und Erdgas erteilt. Die Netz Oberösterreich GmbH ist daher Kombinationsnetzbetreiber iSd § 118 GWG 2011.

Es wird über das Geschäftsjahr 2022/2023 der Netz Oberösterreich GmbH, somit über den Zeitraum Oktober 2022 bis September 2023, berichtet.

Dieser Bericht betrifft nur den Bereich des Elektrizitätsnetzes 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.

Dieser Bericht bezieht sich auf das Geschäftsjahr 2022/2023 und sohin auf einen Zeitraum, in dem die Agenden des/der Gleichbehandlungsbeauftragten von Dr. Franz Kepplinger (01.10.2022 bis 28.02.2023), Mag. Alfred Hieslmayr (01.03. 2023 bis zum 18.04.2023) sowie von Frau Ing. Mag. Dr.ⁱⁿ Margit Reiter MBA (19.04.2023 bis 30.09.2023) wahrgenommen wurde.

Der Bericht wird inhaltsgleich an die oberösterreichische Landesregierung und an die Energie-Control Austria übersendet. Darüber hinaus ist der Bericht nach Versendung an die Behörden auch auf der Homepage der Netz Oberösterreich GmbH (www.netzooe.at) einsehbar.

Für den Bereich des Gasnetzes wird für den Berichtszeitraum ein gesonderter Bericht erstellt werden.

2. Aktuelle Entwicklungen im Berichtszeitraum

2.1 Wechselprozess

Die entsprechend der Sonstigen Marktregeln Kapitel 5 konsolidierten Prozesse sind in den Systemen der Netz Oberösterreich GmbH implementiert und produktiv.

2.2 Marktregelprozesse

Die entsprechend der Sonstigen Marktregeln Kapitel 5 konsolidierten Prozesse sind in den Systemen der Netz Oberösterreich GmbH implementiert und produktiv.

3. Gleichbehandlungsprogramm der Netz Oberösterreich GmbH

3.1 Gleichbehandlungsprogramm

Geschäftsführer der Netz Oberösterreich GmbH waren im Berichtszeitraum DI Manfred Hofer MBA und Dipl.-Ing. Michael Haselauer MBA. Die Geschäftsführer haben das aktuell geltende Gleichbehandlungsprogramm im Sinne des § 33 Abs. 5 Z 4 Oö. ElWOG 2006 bzw. Oö. ElWOG-Novelle 2012 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.

3.2 Gleichbehandlungsverantwortlicher

Gleichbehandlungsverantwortlicher gemäß § 33 Abs. 5 Z 5 erster Satz Oö. ElWOG 2006 waren im Berichtszeitraum Herr Dr. Franz Kepplinger, Mag. Alfred Hieslmayr sowie Ing. Mag. Dr.ⁱⁿ Margit Reiter MBA.

3.3 Organisatorische Umsetzung

Die Netz Oberösterreich GmbH bediente sich im Geschäftsjahr 2022/2023 zur Durchführung einer Vielzahl verschiedener Aufgaben der Hilfe von Dienstleister:innen. Es wurden mit diesen Dienstleister:innen eigene Dienstleistungsverträge geschlossen. Folgende Dienstleistungsverträge bestanden im Berichtszeitraum

- mit Energie AG Oberösterreich Erzeugung GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Tech Services GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Business Services GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Customer Services GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Personalmanagement GmbH

In allen Dienstleistungsverträgen ist ausdrücklich vereinbart, dass auch die Mitarbeiter:innen der jeweiligen Dienstleister:innen die Richtlinien kennen und einhalten. Insbesondere nehmen die Dienstleister:innen auch die Verpflichtungen des Netzbetreibers zur Wahrung der Vertraulichkeit sensibler Daten zur Kenntnis und verpflichten sich zu deren Einhaltung. Dadurch wird letztlich sichergestellt, dass die Geschäftsführer der Netz Oberösterreich GmbH ausreichenden Einfluss auf die Dienstleister:innen ausüben können.

Mit diesem Konzept der Umsetzung werden auch die klarstellenden Anforderungen des § 33 Abs. 2 Oö. ElWOG-Novelle 2012 erfüllt. Mit dieser vertraglichen Vereinbarung ist sichergestellt, dass auch die Dienstleister:innen die Verpflichtungen aus dem Gleichbehandlungsprogramm einhalten.

3.4 Kommunikation

3.4.1 Im Bereich der Netz Oberösterreich GmbH wurde das Gleichbehandlungsprogramm unmittelbar von der Geschäftsführung für die Mitarbeiter:innen als verbindlich erklärt. Die Kundmachung erfolgte durch Verteilung der Richtlinie sowie des Anhangs an alle Mitarbeiter:innen sowie durch Veröffentlichung im Intranet.

3.4.2 In den Bereichen der Dienstleister:innen erfolgt die Kommunikation über das Gleichbehandlungsprogramm sowie die damit verbundenen Verpflichtungen unter der Verantwortung der jeweiligen Geschäftsführer:innen. Diese Verpflichtung wurde den Geschäftsführer:innen besonders ausdrücklich kommuniziert, weil das Überwachungssystem auf der engen Zusammenarbeit der betroffenen Bereiche basiert.

4 Maßnahmen zur Umsetzung

4.1 Kommunikation

Grundvoraussetzung für die Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms ist die ausreichende Information und die wirksame Bekanntmachung des Programms in allen betroffenen Bereichen. Die Bekanntmachung der Richtlinien erfolgte sowohl in der Netz Oberösterreich GmbH als auch in der Energie AG Oberösterreich in der unter Punkt 3.4 beschriebenen Weise.

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.

4.2 Bewusstseinsbildung

Ein wesentlicher Schritt zu einer wirksamen Umsetzung des Programms ist die Verankerung der Bedeutung des Themas „Gleichbehandlung“ bei den Mitarbeiter:innen. Dieser Ansatz wurde auch im Berichtszeitraum intensiv weitergeführt.

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 des Konzerns Energie AG Oberösterreich erhalten, wird zum Thema „Gleichbehandlung“ ausdrücklich auf die Bedeutung der Einhaltung des Programms hingewiesen. Der Informationsmappe ist das Gleichbehandlungsprogramm beigelegt, und jede:r Mitarbeiter:in hat mit seiner/ihrer Unterschrift zu bestätigen, dass er/sie dieses gelesen und verstanden hat und zustimmend zur Kenntnis nimmt. Auch sind die Kontaktdaten des/der Gleichbehandlungsbeauftragten als Ansprechpartner:in für Fragen zum Thema Gleichbehandlung angeführt.

4.3 Schulungskonzept

- 4.3.1** Schulungen zum Gleichbehandlungsprogramm werden in allen betroffenen Bereichen durchgeführt.
- 4.3.2** Die Schulungen erfolgen unter der Gesamtverantwortung des/der Gleichbehandlungsverantwortlichen durch verschiedene Referent:innen. Damit soll einerseits eine möglichst breite Basis an informierten Personen geschaffen werden und 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.
- 4.3.3** Im Zuge der Neugestaltung der Netzkund:innenbetreuung wurden sämtliche in diesem Tätigkeitsbereich befindlichen Mitarbeiter:innen umfassend unter besonderer Berücksichtigung der diskriminierungsfreien Behandlung aller Kund:innen unabhängig von ihrem Stromlieferanten geschult. Die bereits in den letzten Gleichbehandlungsberichten geschilderte Umsetzung hat sich bewährt und wurde auch im Berichtszeitraum laufend fortgeführt.
- 4.3.4.** Im Berichtszeitraum erfolgte weiters eine Auffrischung der Information für die Mitarbeiter:innen der Energie AG Oberösterreich Customer Services GmbH sowie der Energie AG Oberösterreich Tech Services GmbH zum Gleichbehandlungsprogramm.

4.4 Entwicklung des Unterstützungsteams zur Umsetzung

Die Problemerkennung und -lösung im Bereich der Gleichbehandlung bedingt eine umfassende Einbindung betroffener Bereiche. Das dazu geschaffene Diskussionsforum wurde auch im Berichtszeitraum fortgeführt. Dadurch kann konkret und rasch auf aktuelle Entwicklungen reagiert werden bzw. können schon im Vorhinein mögliche Probleme erkannt und Änderungen von Prozessen erarbeitet werden.

4.5 Einrichtung eines Beschwerdemanagements und Erfahrungen

Seit ein paar Jahren ist ein systematisches Beschwerdemanagement installiert. Ziel dieses Systems ist es, Kund:innenbeschwerden gezielt zu erfassen und durch eine entsprechende Reaktion auf die Beschwerde den Kunden wieder zufriedenzustellen. Damit der Netzbetreiber seine gesetzlichen Pflichten erfüllt und eine zeitgerechte Beantwortung von all-fälligen Kund:innenbeschwerden erfolgen kann, hat der Netzbetreiber über ein Formular auf der Homepage als auch mittels eigener E-Mailadresse unter beschwerde@netzooe.at die Möglichkeit zur direkten Beschwerdebearbeitung geschaffen. Wichtigster Ansprechpartner für die eingehenden Beschwerden ist das operative Beschwerdemanagement, welches in der Energie AG Oberösterreich Customer Services GmbH angesiedelt ist. Diese Beschwerdestelle steht allen Kund:innen offen. Wesentlich ist, dass auf Grund der umfassenden Auswertungen Beschwerdeursachen ersichtlich werden und von den betroffenen Bereichen entsprechende Maßnahmen abgeleitet werden können.

4.6 Diskriminierungsfreie Netzkund:innenbetreuung

Die Netzkund:innenbetreuer:innen achten besonders darauf, dass alle Kund:innen, unabhängig vom gewählten Lieferanten, gleichbehandelt werden.

Sämtliche Netzkund:innenbetreuer:innen sind Mitarbeiter:innen der Netz Oberösterreich GmbH, sodass ein vom Stromlieferanten unabhängiges Service für die Netzkund:innen gewährleistet ist. Wünschen die Netzkund:innen eine Vertretung durch ihren Stromlieferanten in Netzangelegenheiten, muss der Stromlieferant von den Kund:innen mit einer entsprechenden Vollmacht ausgestattet werden. Auf Wunsch werden in diesem Fall Schreiben bzw. Verträge von dem/der Netzkund:innenbetreuer:in an den Bevollmächtigten übermittelt.

4.7 Streitschlichtungsverfahren, Missbrauchsverfahren, Erhebungen

Im Berichtszeitraum wurden gegen die Netz Oberösterreich GmbH 40 einfache und 6 kommissionelle Streitschlichtungsverfahren durch die Regulierungsbehörde eingeleitet. Die einfachen Streitschlichtungen wurden alle eingestellt, wobei das Ergebnis eines Verfahrens noch abzuwarten ist. Von den kommissionellen Streitschlichtungen wurden 4 abgewiesen. In einem Fall wurde mit Bescheid der Regulierungskommission ausgesprochen, dass der Anspruch der Netz Oberösterreich GmbH nicht zu Recht besteht und ist dazu aktuell ein Verfahren vor dem Landesgericht Linz anhängig. In einem weiteren kommissionellen Streitschlichtungsverfahren ist bislang kein Bescheid der Regulierungskommission erlassen worden, jedoch konnte die Angelegenheit bereits mit dem Kunden erfolgreich geklärt werden. In den Schlichtungsverfahren ging es um Themen wie Stromabschaltungen, AMIS-Zähler, Anschluss von PV-Anlagen bzw. vorgegebene Rückleistungsbeschränkungen. Zudem hat es 3 Auskunftersuchen gemäß § 34 E-ControlG iVm § 10 ElWOG 2010 gegeben, zu denen die Netz Oberösterreich GmbH im Berichtszeitraum jeweils Stellungnahmen abgegeben hat.

5 Überwachung

5.1 Konzept

Das Überwachungskonzept, das auf einer Kooperation des/der Gleichbehandlungsverantwortlichen mit den Geschäftsführer:innen der dienstleistenden Unternehmen bei der Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms basiert, hat sich in den vergangenen Jahren gut bewährt. Insbesondere enthält der Dienstleistungsvertrag eine vertragliche Vereinbarung mit den Dienstleister:innen, in dem dieser die Einhaltung und Überwachung zusagen. Zusätzlich ist dem Gleichbehandlungsverantwortlichen ausdrücklich die Befugnis zur unmittelbaren Überprüfung im Bereich der Dritten eingeräumt.

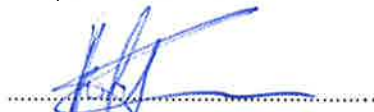
5.2 Umsetzung

Der/die Gleichbehandlungsverantwortliche hat sich auch im abgelaufenen Geschäftsjahr 2022/2023 Überblick über die Art der Leistungserbringung durch Dritte verschafft. Die Verantwortlichen für die Bereiche wurden daneben zur schriftlichen Berichterstattung aufgefordert. Um die Berichterstattung möglichst effizient und vergleichbar zu gestalten, wurde wieder die standardisierte Art der Berichterstattung mittels Checklisten durchgeführt.

5.3 Ergebnisse

Die eingelangten Berichte haben 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.

Linz, den 30.01.2024



Mag. Herbert Strasser
Gleichbehandlungsverantwortlicher der
Netz Oberösterreich GmbH