

**Gleichbehandlungsbericht**  
der  
**Stromnetz Graz GmbH & Co KG**  
**Berichtsjahr 2021**

Ing. Thomas Patterer  
Gleichbehandlungsbeauftragter  
29.03.2022

# Verzeichnis

<b>1. Präambel .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Organisation .....</b>	<b>3</b>
2.1. Organisatorische Änderung - Geschäftsführung .....	4
2.2. Organisatorische Änderung - Smart Metering .....	4
<b>3. Gleichbehandlungsmanagement .....</b>	<b>4</b>
3.1. Gleichbehandlungsbeauftragter .....	4
3.2. Gleichbehandlungsprogramm .....	5
<b>4. Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens .....</b>	<b>6</b>
<b>5. Schulungsmaßnahmen .....</b>	<b>7</b>
5.1. E-Learning.....	7
5.2. Verpflichtendes Modul - Unbundling Starter.....	8
<b>6. Datenzugriff und Kundendatenmanagement .....</b>	<b>8</b>
6.1. Datenzugriff.....	8
6.2. Kundendatenmanagement.....	9
<b>7. Kommunikation und Kundenbetreuung .....</b>	<b>9</b>
7.1. Schlichtungsstelle .....	10
<b>8. Ausblick .....</b>	<b>10</b>
<b>9. Überwachung.....</b>	<b>10</b>
9.1. Beschwerden/Sanktionen.....	11

## 1. Präambel

Mit diesem Gleichbehandlungsbericht kommt die Stromnetz Graz GmbH & Co KG ihrer gesetzlichen Verpflichtung gemäß § 62 (2) Stmk. ELWOG 2005 idF 2011 nach.

Der vorliegende Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der Stromnetz Graz GmbH & Co KG dokumentiert die Maßnahmen zur Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben und Inhalte des Gleichbehandlungsprogramms im Jahr 2021.

Dieser Bericht wird vom Gleichbehandlungsbeauftragten der Stromnetz Graz GmbH & Co KG, Ing. Thomas Patterer, der Steiermärkischen Landesregierung und der Energie-Control Austria vorgelegt sowie auf der Homepage des Unternehmens [www.stromnetz-graz.at](http://www.stromnetz-graz.at) veröffentlicht.

## 2. Organisation

Entsprechend den gesetzlichen Vorgaben wurde mit der Gründung der Stromnetz Graz GmbH & Co KG (im Folgenden auch „Stromnetz Graz“) durch die Energie Graz GmbH & Co KG (im Folgenden auch „Energie Graz“) der Betrieb des Netzbereiches in die Stromnetz Graz als unabhängiger Verteilnetzbetreiber ausgelagert. Die Stromnetz Graz übt eine von der Energie Graz unabhängige Entscheidungsbefugnis über den Betrieb, die Wartung und den Ausbau des Verteilnetzes aus. Die Weisungsfreiheit der Stromnetz Graz wird auf Basis entsprechender gesellschaftsrechtlicher Grundlagen sichergestellt.

Die Stromnetz Graz erfüllt alle gesetzlichen Voraussetzungen für die Konzession zum Betrieb des Verteilernetzes und übt diese auch aus. Die Organisation des Verteilnetzbetreibers gliedert sich in einen technischen sowie kaufmännischen Bereich. Dem technischen Bereich sind die Sachgebiete, Netzstrategie, Netzplanung u. Netzausbau, Instandhaltung, Qualitätssicherung u. Standardisierung sowie IT, Kommunikation und Kalkulation zugeordnet. Die Agenden Netzzutritt, Vertrags- u. Verrechnungsmanagement, Mess- u. Schaltgerätemanagement, Controlling, Finanz u. Rechnungswesen, Recht sowie Einkauf und Materialwirtschaft sind im kaufmännischen Bereich angesiedelt. Darüber hinaus sind unter direkter Leitung der Geschäftsführung die Sachgebiete Gleichbehandlungsmanagement, Netzmanagement, Smart Metering, Personal, Kommunikation und Regulatormanagement sowie Unternehmens- und übergeordnete Netzstrategie eingerichtet. Die Stromnetz Graz als Verteilnetzbetreiber trägt die alleinige Entscheidungs- und Beauftragungskompetenz als unabhängiges Unternehmen und

beauftragt die Energie Graz auf Basis bestehender Dienstleistungsverträge (Shared Services, Technische Services sowie Kundenservice und Netzkundenbetreuung). Durch die Vorgabe der Art, des Umfangs, der Zeit sowie der Qualität der zu erbringenden Leistungen durch den Netzbetreiber herrscht eine eindeutige Auftraggeber-Auftragnehmer-Beziehung.

## **2.1. Organisatorische Änderung - Geschäftsführung**

Im Berichtszeitraum wurde eine organisatorische Änderung in der Geschäftsführung sowie der damit einhergehenden Ressortverteilung der Stromnetz Graz GmbH & Co KG vorgenommen.

Als neues Mitglied in der Geschäftsführung wurde Herr Mag. Dr. Michael Hierzenberger für den kaufmännischen Bereich bestellt, welcher die Sachgebiete Netzzutritt, Vertrags- und Verrechnungsmanagement, Finanz- und Rechnungswesen, Recht sowie Einkauf und Materialwirtschaft umfasst.

Der bisher für den kaufmännischen Bereich zuständige Geschäftsführer Herr Dipl.-WI (FH) Gerhard Krampfl zeichnet sich nunmehr für den technischen Bereich, welcher die Sachgebiete Netzstrategie und Investitionen, Netzplanung und Ausbau, Technische Services, Instandhaltung, Standardisierung sowie Qualitätssicherung & Standards umfasst, verantwortlich.

## **2.2. Organisatorische Änderung - Smart Metering**

Im Zuge der sukzessiven Smart Meter Ausrollung wurden im Berichtszeitraum für die Betriebsführung der Infrastruktur, Datenübertragung und Datenverarbeitung 8 Mitarbeiter von der Energie Graz GmbH & Co KG in die Stromnetz Graz GmbH & Co KG, Stabstelle Smart Metering, übernommen.

# **3. Gleichbehandlungsmanagement**

## **3.1. Gleichbehandlungsbeauftragter**

Die Geschäftsführung der Stromnetz Graz GmbH & Co KG hat Herrn Ing. Thomas Patterer, Leiter der Stabstelle Qualitätssicherung und Standards und stv. Leiter der technischen Abteilung, als Gleichbehandlungsbeauftragten bestellt. Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist in seiner Aufgabenerfüllung weisungsfrei und direkt der Geschäftsführung der Stromnetz Graz GmbH & Co KG unterstellt.

STROMNETZ GRAZ GMBH & Co KG

Ing. Thomas Patterer

Gleichbehandlungsbeauftragter

Schönaugürtel 65

8010 GRAZ, Austria

Telefon: +43 316 9395 1585

Fax: +43 316 9395 1609

Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist Beratungs- und Kontrollinstanz zur Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms sowie Ansprechpartner hinsichtlich Legal Unbundling und Diskriminierungsfreiheit.

Die Kompetenzen des Gleichbehandlungsbeauftragten blieben im Berichtszeitraum 2021 unverändert.

### **3.2. Gleichbehandlungsprogramm**

Das Gleichbehandlungsprogramm der Stromnetz Graz legt fest, welche Maßnahmen innerhalb der Gesellschaft zur Einhaltung und Überwachung der gesetzlichen Bestimmungen des Unbundlings, der Nichtdiskriminierung der Marktteilnehmer und der Sicherung der Handlungsunabhängigkeit der im Unternehmen verantwortlichen MitarbeiterInnen unternommen werden.

Das Gleichbehandlungsprogramm wurde von der Geschäftsführung der Stromnetz Graz GmbH & Co KG und der Energie Graz GmbH & Co in Kraft gesetzt und veröffentlicht, sowie den MitarbeiterInnen zur Kenntnis gebracht. Im letzten Jahr wurden keine für die diskriminierungsfreie Ausübung des Netzgeschäftes relevanten Änderungen der Unternehmensorganisation umgesetzt. Da auch keine sonstigen Gründe vorlagen, war eine Überarbeitung des Gleichbehandlungsprogramms nicht erforderlich. Das Gleichbehandlungsprogramm steht allen MitarbeiterInnen über das Intranet zur Verfügung.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte hat sich als Ansprechpartner für alle Fragen zu unbundlingrelevanten Themen im gesamten Unternehmen etabliert und wird regelmäßig bereits im Vorfeld in unbundlingbezogene Fragestellungen einbezogen. Aufgrund dieser

Vorgehensweise lässt sich ein ausgeprägtes Bewusstsein der MitarbeiterInnen hinsichtlich Unbundling feststellen.

#### **4. Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens**

Auf Basis des Gleichbehandlungsprogramms sind alle MitarbeiterInnen der Stromnetz Graz und Energie Graz, welche sich mit Agenden des Netzbetreibers beschäftigen, zur diskriminierungsfreien Umsetzung des Netzbetriebes verpflichtet. Etwaige Bevorzugung des konzernverbundenen Unternehmens ist strikt untersagt.

Jeder Mitarbeiter bzw. jede Mitarbeiterin nimmt mit dem Gleichbehandlungsprogramm zur Kenntnis, dass eine allfällige Ungleichbehandlung der Marktteilnehmer und Kunden jeglicher Art disziplinarrechtliche Folgen nach sich ziehen kann.

Die MitarbeiterInnen sind verpflichtet, alle tatsächlichen und potentiellen Netzbenutzer unter gleichen Voraussetzungen gleich zu behandeln bzw. Personen, welche die Anlagen der Stromnetz Graz nutzen oder zu nutzen beabsichtigen oder bestimmte Kategorien dieser Personen zugunsten anderer Personen oder Unternehmen nicht diskriminierend zu behandeln.

Wesentlicher Bestandteil des Gleichbehandlungsprogramms bildet das Diskriminierungsverbot, wobei als Diskriminierung die ungleiche Behandlung gleicher Sachverhalte ohne sachlich gerechtfertigten Grund angesehen wird. Alle mit Netzinformationen und Daten von Netzbenutzern betrauten MitarbeiterInnen sind angewiesen, die Bestimmungen über Vertraulichkeit und Nichtdiskriminierung einzuhalten. Insoweit erkennt auch die Energie Graz das Gleichbehandlungsprogramm vollständig an, als es die für die Stromnetz Graz tätigen Mitarbeiter dazu anweist, dieses vollinhaltlich und vorbehaltlos zu berücksichtigen.

Zu den Daten von Netzbenutzern sind jene wirtschaftlich sensiblen Informationen über Netzbenutzer oder zukünftige Netzbenutzer zu zählen, von denen die MitarbeiterInnen in Ausübung ihrer Tätigkeit als Dienstleister für die Stromnetz Graz Kenntnis erlangen und die geeignet sind, unberechtigte Marktchancen auf vor- und nachgelagerten Wettbewerbsmärkten zu gewähren. Informationen, die in Erfüllung der gesellschaftsrechtlichen und/oder elektrizitätswirtschaftlichen Bestimmungen, insbesondere der Marktregeln, und Verordnungen der E-Control weitergeleitet werden, sind zulässig. Es liegt keine Vertraulichkeitsverletzung vor,

wenn der Netzbetreiber die Informationen, die zur technischen und kommerziellen Abwicklung des Netzzugangs im Rahmen der abgeschlossenen Verträge notwendig sind, Dritten zur Verfügung stellt. Gesetzlich definierte Auskunftserteilungsverpflichtungen, wie beispielsweise Auskünfte an Aufsichtsorgane, Behörden und Gerichte werden durch das Gleichbehandlungsprogramm nicht berührt.

## **5. Schulungsmaßnahmen**

Die Schulungsmaßnahmen zielen insbesondere auf das Gleichbehandlungsprogramm und dessen Umsetzung ab und beinhalten jedenfalls die Marktrolle des Netzbetreibers, sowie die Grundsätze zum Diskriminierungsverbot. Darüber hinaus sollen Inhalte wie rechtliche Rahmenbedingungen, ein Überblick der organisatorischen Maßnahmen, die Relevanz von wirtschaftlich sensiblen Daten und die definierten disziplinären Sanktionen bei grob fahrlässiger Nichteinhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes vermittelt werden.

Unter Berücksichtigung der COVID 19 Pandemie spielten die Schulungsmaßnahmen in Präsenz gezwungenermaßen eine untergeordnete Rolle. Im Hinblick auf die kurzfristigen verbindlichen Schutzmaßnahmen und nicht kalkulierbaren Entwicklungen wurde die Einführung eines E-Learning Konzepts realisiert.

### **5.1. E-Learning**

Mit Einführung des E-Learning Systems wurde ein niederschwelliges Schulungsangebot und damit ein zielgerichteter Wissenstransfer für alle Unternehmensbereiche geschaffen. Der hoch angesetzte Automatisierungsgrad ermöglicht durch direkte Schnittstellen zu HRM Systemen einen kontinuierlichen und transparenten Prozess bei anlassbezogenen, sowie wiederkehrenden Schulungsmaßnahmen. Zusätzlich unterstützt dieses online Schulungsmanagement einen durchgängigen, dem Gleichbehandlungsprogramm entsprechenden Onboarding Prozess und fungiert damit als zentrale Wissensdatenbank für alle MitarbeiterInnen.

Zunächst hat der Gleichbehandlungsbeauftragte dieses Projekt bereits in der Umsetzungsphase unterstützt, wobei zur strukturierten Personalzuordnung und Steuerung von Schulungsmaßnahmen ein übergeordneter Administrator Zugang eingerichtet wurde. Dies

ermöglicht eine unternehmensweite Sensibilisierung zum Thema Unbundling und gewährleistet die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms.

## **5.2. Verpflichtendes Modul - Unbundling Starter**

Das Lernangebot zum Gleichbehandlungsprogramm wird im nächsten Schritt durch spezielle Unbundling Module ausgebaut. Mit Hilfe von standardisierten Modulen wie z.B. „Unbundling Starter“ werden in erster Linie durch den Gleichbehandlungsbeauftragten verpflichtende Grundlagenschulungen für Führungskräfte und MitarbeiterInnen ausgerollt. Der erfolgreiche Abschluss wird anhand einer automatisierten Wissensüberprüfung und Zertifikatserstellung dokumentiert. Die Administration auf Mitarbeitererebene erfolgt durch den direkten Vorgesetzten, wobei die Zertifikate stichprobenartig durch den Gleichbehandlungsbeauftragten überprüft werden.

# **6. Datenzugriff und Kundendatenmanagement**

## **6.1. Datenzugriff**

Der diskriminierungsfreie Umgang mit sensiblen Daten ist im Bereich der IT von größter Bedeutung. Die umgesetzten Maßnahmen stellen eine unbundlingkonforme Datenverarbeitung sicher. Insbesondere ist durch explizite Freigabe des Gleichbehandlungsbeauftragten zur Erstellung neuer automatisierter Auswertungen eine gesicherte Datenverarbeitung, in Bezug auf das Gleichbehandlungsprogramm im Unternehmen, gewährleistet. Sämtliche Anfragen, welche unter Umständen dem Gleichbehandlungsgrundsatz widersprechen, werden vom Gleichbehandlungsbeauftragten geprüft.

MitarbeiterInnen der Energie Graz verfügen in Ausübung ihrer Tätigkeit für den Netzbetreiber, über den für ihre Tätigkeit erforderlichen Datenzugriff auf die Daten des Netzbetreibers. Diese MitarbeiterInnen sind verpflichtet, sensible Kunden- und Netzinformationen vertraulich zu behandeln.

Der Zugang zu Informationssystemen von Netz- und Betriebsdaten (GIS, BMV) wird ausschließlich den MitarbeiterInnen der Netzgesellschaft sowie den durch die Netzgesellschaft beauftragten MitarbeiterInnen der Energie Graz, im Rahmen der Ausübung ihrer Tätigkeit für



den Netzbetreiber, gewährt. MitarbeiterInnen aus dem Bereich Erzeugung, Handel und Vertrieb haben keine Zugriffsberechtigung auf diese Systeme.

## **6.2. Kundendatenmanagement**

Bei Informationssystemen von Kundendaten (zB SAP, SDK-PS, EDM), sind unberechtigte Zugriffe auf sensible Informationen ausgeschlossen. Bei dem Verrechnungssystem SDK-PS erfolgt dies über entsprechende Datensatzberechtigungen, in SAP über Mandantentrennung und im EDM über ein entsprechendes Berechtigungssystem.

Unbundlingrelevante neue Zugriffsberechtigungen unterliegen zwingend einem Freigabeprozess, in den der Gleichbehandlungsbeauftragte eingebunden ist. Die Vergabe von Berechtigungen erfolgt unter Berücksichtigung der Verwendung des Dienstnehmers / der Dienstnehmerin. Die Anpassung der Berechtigungen erfolgt im Zuge des Tätigkeits- bzw. Beschäftigungswechsels. Wechselt die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter innerhalb der Konzerngesellschaften die Tätigkeit, so werden sämtliche Berechtigungen neu evaluiert und vergeben sowie Kontaktdaten wie E-Mail-Adresse und Telefonnummer angepasst.

## **7. Kommunikation und Kundenbetreuung**

Die Kundenbetreuung wird zum Teil durch Dienstleistungsverträge an die Energie Graz bzw. an ein externes "Call Center" übertragen. Die KundenbetreuungsmitarbeiterInnen der Dienstleistungsunternehmen werden teilweise auch für andere Konzernbereiche eingesetzt, wobei diese hinsichtlich der unbundlingkonformen Verwendung wirtschaftlich sensibler Informationen verpflichtet sind.

Über die Dienstleistungsverträge Shared Services, Technische Services und Kundenservice und Netzkundenbetreuung werden sämtliche Beauftragungen unter Berücksichtigung festgelegter Servicelevels abgewickelt. Alle MitarbeiterInnen treten hinsichtlich der für die Stromnetz Graz auszuführenden Tätigkeiten ausschließlich im Namen der Stromnetz Graz auf und pflegen dabei ein einheitliches Corporate Design im Schriftverkehr sowie in den Angeboten und verwenden dabei eindeutige E-Mail-Adressen, Telefonnummern und Visitenkarten.

Um eine Verwechslung der Identitäten der Unternehmen zu vermeiden, verfügen die Stromnetz Graz und die Energie Graz über vollkommen getrennte Kommunikationskanäle/-mittel. Es gibt differierende Corporate Designs, E-Mail-Adressen, Fax-Nummern, Telefonnummern, Websites und Postanschriften. Dadurch langen die Anfragen getrennt, entweder als Anfrage für die Energie Graz oder als Anfrage für die Stromnetz Graz ein.

Der Außenauftritt wird zusätzlich durch deutlich unterscheidbare Beschriftungen der Stromnetz Graz und Energie Graz unterstützt.

### **7.1. Schlichtungsstelle**

Bei Anfragen durch die Schlichtungsstelle werden zunächst der Sachverhalt abteilungsübergreifend recherchiert und ggf. umgehend Lösungen zur unbundlingkonformen Prozessabwicklung unter Einbeziehung des Gleichbehandlungsbeauftragten erarbeitet.

Im Berichtszeitraum wurden fünf Streitschlichtungsfälle im Einvernehmen mit der Schlichtungsstelle und den Kunden beantwortet bzw. die Sachverhalte dazu aufgeklärt.

Seitens der E-Control wurden alle Streitschlichtungsfälle abgeschlossen und die Verfahren eingestellt.

## **8. Ausblick**

Auf Basis des E-Learning Konzepts sind zusätzliche tätigkeitsspezifische Schulungen geplant. Unter Einbindung der jeweiligen Vorgesetzten wird dabei der Fokus auf anlassbezogene Unterweisungen anhand von Fallbeispielen gerichtet. Dadurch soll eine optimale Auseinandersetzung zum Gleichbehandlungsprogramm in den entsprechenden Organisationseinheiten sichergestellt werden. Gleichlautend zum Grundlagenmodul werden diese vertiefenden Einheiten als verpflichtende Schulungen angeboten.

## **9. Überwachung**

Die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms obliegt in erster Linie den Führungskräften der entsprechenden Linienorganisation, wobei der Gleichbehandlungsbeauftragte die

Verantwortlichen durch Mitarbeit bei unternehmensinternen Unbundlingprojekten unterstützt. Im Falle eines Verstoßes ist dieser unverzüglich dem Gleichbehandlungsbeauftragten zu melden.

Etwaigen Hinweisen und Beschwerden über mutmaßliche Verstöße wird sofort nachgegangen. Gegebenenfalls werden unmittelbar Maßnahmen zur Abstellung der Verstöße in Abstimmung mit den Führungskräften erarbeitet und umgesetzt.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte verfügt über die erforderlichen Rechte zur Erfüllung der Überwachungspflicht und ist autorisiert MitarbeiterInnen zu befragen, in relevante Unterlagen Einsicht zu nehmen und stichprobenartige Kontrollen durchzuführen.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte kam seiner Verpflichtung zur Überwachung des Gleichbehandlungsprogramms nach und konnte im Rahmen seiner Überwachungsfunktion jedenfalls ein verantwortungsbewusstes und unbundlingkonformes Verhalten feststellen.

#### **9.1. Beschwerden/Sanktionen**

In den bisherigen Berichtszeiträumen sind keine Beschwerden oder Hinweise auf die Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm festgestellt worden. Arbeitsrechtliche Konsequenzen sowie Sanktionen wurden keine verhängt. Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm wurden dem Gleichbehandlungsbeauftragten nicht angezeigt.

Für die Stromnetz Graz GmbH & Co KG

