

GLEICHBEHANDLUNGSBERICHT 2012

Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der KNG-Kärnten Netz GmbH

gemäß § 106 Abs. 2 Z4 Gaswirtschaftsgesetz (GWG 2011)

und

§ 42 Abs. 3 Z 4 Elektrizitätswirtschafts- und
–organisationsgesetz (EIWOG 2010)

sowie

§ 66 Abs. 5
Kärntner Elektrizitätswirtschafts- und –organisationsgesetz
(K-EIWOG 2012)

über

die getroffenen Maßnahmen

zur Erreichung der Ziele des Gleichbehandlungsprogramms

ALLGEMEIN

Mit diesem Bericht kommt die KNG-Kärnten Netz GmbH ihren jährlichen Berichtspflichten als konzessionierter Verteilernetzbetreiber für die Sparte Gas laut jeweils geltendem GWG und für die Sparte Strom laut jeweils geltendem K-EIWOG, nach.

Gegenstand des Berichtes sind die im zurückliegenden Kalenderjahr vom 01.01.2012 bis zum 31.12.2012 getroffenen Maßnahmen zur Sicherstellung und Überwachung der Gleichbehandlung.

MARKTAUFTRITT DES NETZBETREIBERS

Die KNG-Kärnten Netz GmbH ist ein eigenständiges Unternehmen mit separater Homepage.

Das Informationsangebot auf dieser Internetseite wird laufend erweitert und beinhaltet kundenspezifische Themen wie zum Beispiel:

- Netznutzung/Tarife
- Verteilernetz
- Leitungsumlegung / Hausanschluss (-änderung)
- Zählerstandsmeldung
- Kundendatenänderung
- Lastprofil online
- Störungsdienst
- Leitungsauskunft/Schlägerungsaufsicht
- Baumaßnahmen
- Gleichbehandlung

Bei allen Netzzugangsangeboten wird die Broschüre „E-Sicher“ beigelegt, um den Netzbenutzer über die unterschiedliche Aufgabenstellung von Netzbetreiber und Lieferant zu informieren und auf die freie Wahl des Lieferanten hinzuweisen.

Im Berichtszeitraum 2012 gab es vorbereitende Tätigkeiten zur Firmenwortlautänderung und weiterreichende Anpassungen (Logo, E-Mail, ...), welche jedoch erst für den Gleichbehandlungsbericht 2013 relevant sind und in diesem angeführt werden.

Im gesamten Gleichbehandlungsbericht 2012 wird der aktuelle Firmenwortlaut verwendet.

Seitens KNG-Kärnten Netz GmbH wird die Unterscheidbarkeit zwischen dem Netzbetreiber und der eigenen Identität der Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmens dadurch sichergestellt, dass die KNG-Kärnten Netz GmbH über einen eigenen Markenauftritt und eine eigenständige Öffentlichkeitsarbeit verfügt, die sich an den zentralen Aufgaben des Verteilernetzbetreibers orientiert. Die KNG-Kärnten Netz GmbH ist zudem ein eigenständiges Unternehmen mit eigener Homepage, eigenem Firmenlogo und eigenem Briefpapier.

KNG-Kärnten Netz GmbH und der Lieferant der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft haben weiters unterschiedliche Telefon-, Faxnummern und E-Mailadressen, die stets getrennt kommuniziert werden.

INFORMATORISCHES UNBUNDLING

WIRTSCHAFTLICH SENSIBLE INFORMATIONEN sowie GESCHÄFTS- UND BETRIEBSGEHEIMNISSE

Die Vorgaben zur Erfüllung der Legal-Unbundling-Kriterien sind im Bereich der IT durch systemtechnische Maßnahmen (Zweivertrags-/Zweikonten-Modell, Berechtigungskonzepte, ...) sichergestellt.

Im Berichtszeitraum wurde der regulierte Datenzugriff des Lieferanten KELAG via HTML Kundenauskunft durch ein standardisiertes SAP/CRM System abgelöst. Die Einhaltung der Legal Unbundling Vorgaben wurde auch durch die Gleichbehandlungsstelle überprüft.

Durch die organisatorische Aufstellung und das Berechtigungskonzept ist sichergestellt, dass Mitarbeiter nur Zugriff zu jenen Daten haben, die sie für den effizienten Ablauf ihrer Geschäftsprozesse benötigen und die ihnen aufgrund der rechtlichen Rahmenbedingungen zustehen.

Der vertrauliche Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen der KNG-Kärnten Netz GmbH bedeutet, dass diese Informationen nicht unerlaubt an die KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, andere Unternehmen oder sonstige Außenstehende weitergegeben werden dürfen. Damit wird sichergestellt, dass keinerlei Bevorzugung des Vertriebs der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft im Vergleich mit alternativen Energielieferanten im Versorgungsgebiet der KNG-Kärnten Netz GmbH gegeben ist.

Zur Unbundlingkonformität der IT-Systemstruktur gehört auch, dass bei Ausscheiden oder Wechsel von Mitarbeitern die aktuellen Berechtigungen zeitnah entzogen bzw. der neuen Aufgabenstellung angepasst werden.

Die Geschäftsbeziehungen der KNG-Kärnten Netz GmbH zu externen Dienstleistern sind durch Verträge mit expliziten Unbundlingklauseln ausgestattet. Dienstleister, wie z.B. IT-Unternehmungen oder Inkassobüros, die temporär auf wirtschaftlich sensible Informationen oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der KNG-Kärnten Netz GmbH zugreifen können, werden im Umgang mit diesen Daten unterwiesen und müssen eine Vertraulichkeitserklärung unterzeichnen. Die davon betroffenen Mitarbeiter verpflichten sich rechtsverbindlich per Vertraulichkeitserklärung zur absoluten Geheimhaltung im Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen. Der Zugriff auf diese Daten wird zeitlich begrenzt und endet mit dem Abschluss des jeweiligen Auftrages.

SCHULUNGEN / VERMITTLUNGSKONZEPT

Mitarbeiter der KNG-Kärnten Netz GmbH, die auf wirtschaftlich sensible Informationen oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse zugreifen können, werden jährlich über das Verhalten am liberalisierten Markt unterwiesen.

Mitarbeiter der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, die im Rahmen von Dienstleistungsverträgen oder einer sonstigen Vereinbarung Dienstleistungen oder sonstige Tätigkeiten für die KNG-Kärnten Netz GmbH erbringen und auf wirtschaftlich sensible Informationen oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse zugreifen können, haben ebenfalls jährlich eine Schulung über das Verhalten am liberalisierten Markt verpflichtend zu besuchen.

Diese Schulungen/Informationsveranstaltungen werden durch die Bereichs-/Abteilungsleiter bzw. die Gleichbehandlungsstelle durchgeführt.

Mitarbeiter, die neu eingestellt oder aufgrund eines konzerninternen Stellenwechsels Zugang zu wirtschaftlich sensiblen Informationen oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse erhalten, müssen unmittelbar nach dem Eintritt ins Unternehmen oder nach vollzogenem Stellenwechsel die Verschwiegenheitserklärung (Bestandteil der Personalakte) unterzeichnen.

Für diesen Mitarbeiterkreis werden separate anlassbezogene Schulungen durchgeführt.

Im Berichtszeitraum wurde die Verwaltung der Verschwiegenheitserklärungen und der Schulungsbestätigungen neu geregelt. Für die Vorgesetzten ist ersichtlich welche Mitarbeiter Verschwiegenheitserklärungen unterzeichnet oder an Schulungen teilgenommen haben.

Im Zuge der Firmenwortlautänderung wurden auch die Verschwiegenheitserklärungen und das Gleichbehandlungsprogramm adaptiert (Relevant für das Berichtsjahr 2013). Das aktuell gültige Gleichbehandlungsprogramm wird diesem Bericht beigelegt.

Das Gleichbehandlungsprogramm ist für die Mitarbeiter im Intranet und für die Kunden im Internet veröffentlicht. Weiters stehen den Mitarbeitern zum Thema Gleichbehandlung im Intranet FAQ's, eine Übersicht der häufig verwendeten Begriffe im liberalisierten Markt, das Informationsblatt „Möglichkeiten des geöffneten Marktes“ sowie ein Multiple Choice Test zur Verfügung.

ÜBERWACHUNG DES GLEICHBEHANDLUNGSPROGRAMMS GLEICHBEHANDLUNGSBEAUFTRAGTER

Gleichbehandlungsbeauftragter der KNG-Kärnten Netz GmbH ist. Herr DI Gerald Obernosterer.

Die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms wird von den Bereichs-/Abteilungsleitern überwacht und in jährlichen Teilberichten an den Gleichbehandlungsbeauftragten dokumentiert. Besonderes Augenmerk wird dabei auf Diskriminierungsfreiheit gelegt, wie z.B. die Vermeidung jedweder Ungleichbehandlung zugunsten des konzerneigenen Vertriebs im Vergleich zu alternativen Lieferanten.

Inhalt und Umsetzung der Gleichbehandlung sind mittlerweile als integrierender Bestandteil in den jeweiligen Prozessabläufen verankert. Die Mitarbeiter fühlen sich persönlich verantwortlich und liefern neben Hinweisen auf Mängel hinsichtlich der Gleichbehandlung in vielen Fällen auch entsprechende Lösungsansätze.

Für den zu berichtenden Zeitraum haben die Leiter der betroffenen Bereiche/Abteilungen den Gleichbehandlungsbeauftragten darüber informiert und hat auch der Gleichbehandlungsbeauftragte bei der Ausübung seiner Tätigkeit festgestellt, dass in keiner Organisationseinheit Verstöße gegen die Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogramms der KNG-Kärnten Netz GmbH und der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft aufgetreten sind. Hieraus folgt, dass im Berichtszeitraum keine Einzelmaßnahmen oder Sanktionen wegen der Verletzung des Gleichbehandlungsprogramms getroffen werden mussten.

DI Gerald Obernosterer
Gleichbehandlungsbeauftragter

Klagenfurt, 25.06.2013

GLEICHBEHANDLUNGSPROGRAMM

KNG-Kärnten Netz GmbH

Arnulfplatz 2

9020 Klagenfurt am Wörthersee

Februar 2013

1. Ziel

Das vorliegende Gleichbehandlungsprogramm gemäß § 34 Abs. 2 K-EIWOG und § 106 Abs. 2 GWG wurde von der KNG-Kärnten Netz GmbH, einer Tochter der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, erarbeitet und stellt einen Leitfaden für das Verhalten der Mitarbeiter im liberalisierten Elektrizitäts- und Gasmarkt dar.

Aus diesem Gleichbehandlungsprogramm geht hervor, welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens gegenüber Marktteilnehmern getroffen werden.

Das Gleichbehandlungsprogramm ist Bestandteil der Unternehmensphilosophie der KNG-Kärnten Netz GmbH und der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft.

2. Geschlechtsneutrale Bezeichnungen

Die in diesem Gleichbehandlungsprogramm angeführten personenbezogenen Bezeichnungen finden auf Frauen und Männer gleichermaßen Anwendung.

3. Definitionen

3.1 Diskriminierung

Diskriminierung im Sinne des § 4 Abs. 1 K-EIWOG, § 9 GWG und dieses Gleichbehandlungsprogramms ist die Ungleichbehandlung gleicher Sachverhalte ohne sachlich gerechtfertigten Grund.

3.2 Führungskräfte

Führungskräfte sind die für die Tätigkeit eines Netzbetreibers verantwortlichen Personen im Sinne des § 34 K-EIWOG und § 106 GWG; das sind insbesondere Angehörige der Geschäftsleitung bzw. der Führungsebene (operatives Management).

3.3 Gesetzliche Grundlagen

- Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2010 (EIWOG), BGBl. Nr. 110/2010, in der jeweils geltenden Fassung
- Kärntner Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2011 (K-EIWOG), LGBl. Nr. 10/2012, in der jeweils geltenden Fassung
- Gaswirtschaftsgesetz 2011 (GWG), BGBl. Nr. 107/2011, in der jeweils geltenden Fassung

3.4 Mitarbeiter

Mitarbeiter sind Personen,

- die in einem Dienstverhältnis zur KNG-Kärnten Netz GmbH stehen,
- deren Arbeitskraft der KNG-Kärnten Netz GmbH überlassen wurde.

4. Geltungsbereich

- Mitarbeiter
- Mitarbeiter der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft welche zur Aufgabenerfüllung des Netzbetreibers herangezogen werden (z.B. Shared Services).
- Unabhängig von ihrer organisatorischen Einbindung im Unternehmen sind alle mit diskriminierungsrelevanten Tätigkeiten im Rahmen des Betriebs der KNG-Netz GmbH befassten Mitarbeiter vom Anwendungsbereich des Gleichbehandlungsprogramms erfasst.
- Insbesondere gilt das Programm auch für überlassene Mitarbeiter und Mitarbeiter, die Dienstleistungen für das Unternehmen erbringen (beispielsweise als Mitarbeiter von Querschnittsbereichen, Shared Services), sofern sie diskriminierungsrelevante Tätigkeiten ausüben.

5. Legal Unbundling

Die KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft ist aufgrund der gesetzlichen Entflechtungsbestimmungen (§ 34 K-EIWOG) zur Durchführung einer rechtlichen Entflechtung (Legal Unbundling) des Tätigkeitsbereiches Netz von den Tätigkeitsbereichen Lieferung, Verkauf und Erzeugung von elektrischer Energie verpflichtet.

Die KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft führte im Zuge des Legal Unbundling eine Abspaltung des Teilbetriebes Netz (Elektrizität und Gas) durch. Nach Vollzug dieses Abspaltungsvorganges nimmt nun die KNG-Kärnten Netz GmbH die Funktion des Netzbetreibers im Sinne des K-EIWOG und GWG wahr.

Die KNG-Kärnten Netz GmbH wurde als 100%iges Tochterunternehmen der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft gegründet und ist hinsichtlich Organisation und Entscheidungsgewalt unabhängig von ihrer Muttergesellschaft.

5.1 Diskriminierungsverbot

Die KNG-Kärnten Netz GmbH ist ein unabhängiger Netzbetreiber im Sinne des § 34 Abs. 2 K-EIWOG bzw. § 106 Abs. 2 GWG. Ihr Unternehmensgegenstand ist die Erbringung der in §§ 43 ff K-EIWOG (Verteilernetzbetreiber) bzw. §§ 58 ff GWG (Verteilernetzbetreiber) festgelegten Aufgaben.

Die KNG-Kärnten Netz GmbH ist für die Erbringung des Netzzugangs ein Monopolist und damit Marktbeherrscher.

Der KNG-Kärnten Netz GmbH und ihren Mitarbeitern ist es gesetzlich verboten,

- Personen, die ihr Netz / ihre Dienstleistungen nutzen bzw. in Anspruch nehmen oder dies beabsichtigen oder bestimmte Kategorien dieser Personen, insbesondere zu Gunsten ihrer verbundenen Unternehmen diskriminierend zu behandeln bzw.
- wirtschaftlich sensible Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, von denen sie bei der Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit Kenntnis erlangen, missbräuchlich zu verwenden .

6. Organisatorisches Unbundling

Die Unabhängigkeit der KNG-Kärnten Netz GmbH von den Tätigkeitsbereichen der Muttergesellschaft KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft

- Lieferung,
- Verkauf,
- Versorgung und
- Erzeugung von elektrischer Energie bzw. Gewinnung von Gas

wird hinsichtlich Organisation und Entscheidungsgewalt insbesondere durch folgende Maßnahmen gewährleistet:

6.1 Management Unbundling

Führungskräfte der KNG-Kärnten Netz GmbH üben keine Funktion in betrieblichen Einrichtungen der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft aus, die direkt oder indirekt für den laufenden Betrieb in den Bereichen Elektrizitätserzeugung, Gasgewinnung, Kauf oder Lieferung zuständig sind. Insbesondere gehören sie weder der Geschäftsleitung noch dem operativen Management der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft an.

6.2 Handlungsunabhängigkeit der Führungskräfte

Die Handlungsunabhängigkeit der Führungskräfte der KNG-Kärnten Netz GmbH von der Muttergesellschaft wird insbesondere durch folgende Maßnahmen gewährleistet:

- Alle Führungskräfte stehen in einem unmittelbaren Dienstverhältnis zur KNG-Kärnten Netz GmbH
- Die Gründe für die Abberufung der Führungskräfte sind im Gesellschaftsvertrag abschließend geregelt
- Das Einkommen der Führungskräfte hängt nicht direkt vom Gesamterfolg der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft ab. Dies betrifft

insbesondere Prämien oder sonstige leistungsbezogene Gehaltsbestandteile

- Die Führungskräfte unterliegen auf Grund entsprechender Regelungen im Gesellschaftsvertrag / Anstellungsvertrag keinen Weisungen des Mutterunternehmens

6.3 Wirtschaftliche Eigenständigkeit

Die KNG-Kärnten Netz GmbH nimmt ihre Entscheidungsbefugnisse in Hinblick auf Vermögenswerte, die für den Betrieb, die Wartung oder den Ausbau des Netzes erforderlich sind, unabhängig von der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft wahr.

Die KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft ist berechtigt, den jährlichen Finanzplan der KNG-Kärnten Netz GmbH zu genehmigen und generelle Grenzen für deren Verschuldung festzulegen. Sie darf der KNG-Kärnten Netz GmbH jedoch keine Weisungen zum laufenden Betrieb oder zu einzelnen Entscheidungen über den Bau oder die Modernisierung von Leitungen, die sich im Rahmen des genehmigten Finanzplans bewegen, erteilen.

6.3.1 Verfügungsgewalt über Vermögenswerte

Die KNG-Kärnten Netz GmbH hat aufgrund eines Pachtvertrages die wirtschaftliche Verfügungsgewalt über die für den Betrieb des Netzes notwendigen Vermögenswerte.

6.3.2 Kernaufgaben des Unternehmens

Folgende Aufgaben werden im Unternehmen abgewickelt:

- Asset Management
- Regulierungs- und Energiedatenmanagement
- Planung, Errichtung, Betriebsführung, Instandhaltung und Entstörung von Elektrizitäts- und Erdgasnetzen
- Herstellung, Änderung und Stilllegung von Netzanschlüssen
- Lieferantenwechsel, Energiebilanzierung, Clearing
- Zählen, Messen, Ablesung
- Logistik, Material- und Gerätwirtschaft

6.3.3 Einkauf zu Marktkonditionen

Sämtliche zwischen der KNG-Kärnten Netz GmbH und der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft abgeschlossene Dienstleistungsverträge und Service Level Agreements erfolgen zu Marktkonditionen.

6.4 Außenauftritt

Seitens KNG-Kärnten Netz GmbH wird die Unterscheidbarkeit zwischen dem Netzbetreiber einerseits und der eigenen Identität der Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmens dadurch sichergestellt, dass die KNG-Kärnten Netz

GmbH über einen eigenen Markenauftritt und eine eigenständige Öffentlichkeitsarbeit verfügt, die sich an den zentralen Aufgaben des Verteilernetzbetreibers orientiert. Die KNG-Kärnten Netz GmbH ist zudem ein eigenständiges Unternehmen mit eigener Homepage, eigenem Firmenlogo und eigenem Briefpapier.

6.4.1 Firmenname und Logo

Der Firmenname und das Firmenlogo der KNG-Kärnten Netz GmbH unterscheiden sich klar von jenem der Muttergesellschaft, enthalten Hinweise auf die Verteilertätigkeit und bringen die Eigenständigkeit des Unternehmens zum Ausdruck.

6.4.2 Internet

Die KNG-Kärnten Netz GmbH informiert auf ihrer eigenen Homepage im Internet www.kaerntennetz.at insbesondere über:

- Netznutzung/Tarife
- Verteilernetz
- Hausanschluss
- Zählerstandsmeldung
- Lastprofile online
- Störungsdienst
- Leitungsauskunft/Schlägerungsaufsicht
- Baumaßnahmen
- die Möglichkeit des Lieferantenwechsels
- das Gleichbehandlungsprogramm

6.4.3 Kundenservice - Call Center

Das Call Center der KNG-Kärnten Netz GmbH verfügt über eine eigenständige Telefon- und Faxnummer:

- Kundenservice Netz 05 0525 - 6000
- Kundenservice Netz Fax 05 0525 - 6006

7. Informatorisches Unbundling

7.1 Wirtschaftlich relevante und wirtschaftlich sensible Informationen

Wirtschaftlich relevante und wirtschaftlich sensible Informationen im Sinne des EIWOG bzw. GWG und dieses Gleichbehandlungsprogramms sind insbesondere Netzinformationen und Netzkundeninformationen.

7.1.1 Netzinformationen

Netzinformationen sind wirtschaftlich relevante Informationen des Netzbetreibers über seine eigene Tätigkeit als Netzbetreiber deren Kenntnis anderen Marktpartnern oder Netzbenutzern wirtschaftliche Vorteile bringen kann. Netzinformationen sind vertraulich zu behandeln oder diskriminierungsfrei offen zu legen.

Beispiele:

- Durch den Netzbetreiber veranlasste Netzausbauvorhaben und die zukünftige Verfügbarkeit von Leitungskapazitäten
- Wirtschaftlichkeitskriterien für Netzerweiterungen oder Herstellung von Hausanschlüssen
- Informationen über das Ablese- und Zählermanagement
- Geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an Leitungssystemen
- Netzauslastungen, Tagesganglinien, Tages-, Wochen-, Monats- und Jahresauswertungen

7.1.2 Netzkundeninformationen

Netzkundeninformationen sind wirtschaftlich sensible Informationen über Netzbenutzer oder potenzielle Netzbenutzer, von denen der jeweilige Netzbetreiber oder ein von ihm beauftragter Dritter in Ausübung seiner Tätigkeit Kenntnis erlangt hat und die geeignet sind, sich unberechtigte Marktvorteile auf vor- und nachgelagerten Wettbewerbsmärkten zu verschaffen.

Netzbetreiber haben die Vertraulichkeit wirtschaftlich sensibler Informationen sicherzustellen. Zu diesen Informationen zählen insbesondere:

Beispiele:

- kundenrelevante Informationen aus einer Netzzugangsanfrage
- kundenrelevante Informationen aus einem Netzzugangsvertrag (sämtliche Daten von Netzbenutzern welche in Systemen wie z.B. SAP/IS-U gespeichert sind)
- Messwerte, Lastprofile sowie Abrechnungsdaten für den Netzzugang
- Netzauslastungen, Tagesganglinien, Tages-, Wochen-, Monats- und Jahresauswertungen über Verbrauchsdaten einzelner Kunden
- Informationen über die Höhe der vom Netzkunden angefragten Kapazitäten/Anschlussleistungen
- Informationen über Fahrpläne
- Angaben über die Auslastung gebuchter Kapazitäten, bzw. erworbener Leistungen
- Informationen über alternative Lieferanten – Kundenzahl, Wechselverhalten, Energiemengen

Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind jedenfalls vertraulich zu behandeln, darüber hinaus sind die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes zu beachten. Informationen, die offensichtlich ohne wirtschaftliche Bedeutung auf vor- und nachgelagerten Wettbewerbsmärkten allgemein zugänglich oder bereits veröffentlicht sind, sind nicht als wirtschaftlich sensibel anzusehen.

7.1.3 Zulässige Informationen

Informationen, die in Erfüllung der gesellschaftsrechtlichen und/oder elektrizitäts-/gaswirtschaftlichen Bestimmungen, insbesondere der Marktregeln, weitergeleitet werden, sind zulässig.

Die gesetzlich definierten Auskunftserteilungen, Auskünfte an Aufsichtsorgane, Behörden und Gerichte zur Wahrnehmung ihrer Interessen, wirtschaftlichen Befugnisse und ihrer Aufsichtsrechte über die Geschäftsführung des Netzbetreibers werden durch das Gleichbehandlungsprogramm nicht berührt.

7.2 Sicherstellen der Vertraulichkeit von Netzkundeninformationen

Der vertrauliche Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen der KNG-Kärnten Netz GmbH bedeutet, dass diese Informationen nicht unerlaubt an die KELAG Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, andere Unternehmen oder sonstige Außenstehende weitergegeben oder diesen zugänglich gemacht werden dürfen.

Der Zugang von Mitarbeitern der KNG-Kärnten Netz GmbH zu wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen wird jeweils auf das erforderliche Mindestmaß beschränkt und die entsprechenden Zugriffsberechtigungen werden restriktiv vergeben.

Bei der Erbringung von Dienstleistungen der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft für die KNG-Kärnten Netz GmbH gilt, dass wirtschaftlich sensible Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse von den Mitarbeitern der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft ausschließlich im Rahmen und zwecks Durchführung der im Dienstleistungsvertrag vereinbarten Tätigkeiten verwendet werden dürfen.

Für die betroffenen Mitarbeiter der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft wird der Zugang zu wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie zu Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen der KNG-Kärnten Netz GmbH jeweils auf das erforderliche Mindestmaß beschränkt und die entsprechenden Zugriffsberechtigungen werden restriktiv vergeben.

Mitarbeitern ist bei Beendigung der Tätigkeit für die KNG-Kärnten Netz GmbH bzw. KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft die Mitnahme oder Nutzung von wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen untersagt.

An externe Dienstleistungsunternehmen dürfen im Rahmen der mit ihnen geschlossenen vertraglichen Vereinbarungen wirtschaftlich sensible

Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse weitergegeben werden, sofern die Weitergabe für die Erbringung der beauftragten Dienstleistung erforderlich ist und der Dritte sich zur Wahrung der Vertraulichkeit verpflichtet hat.

Gesetzlich definierte Auskunftserteilungen an Behörden und Gerichte sowie die Informationsweitergabe an Aufsichtsorgane zur Wahrnehmung ihrer Interessen, wirtschaftlichen Befugnisse und ihrer Aufsichtsrechte über die Geschäftsführung des Netzbetreibers stellen keinen Verstoß gegen die Vertraulichkeitspflichten dar.

7.3 Zugriffsrechte auf IT-Systeme mit gemeinsamer Datenbasis

Personen, die nicht Mitarbeiter der KNG-Kärnten Netz GmbH sind, haben zu Anlagen oder zu Systemen für die Aufzeichnung, Bearbeitung und Speicherung wirtschaftlich sensibler und relevanter Informationen des Netzbetreibers nur im Rahmen des Berechtigungskonzepts Zugang.

Aus Unbundling-Gesichtspunkten ist besonders die genaue Abgrenzung der Zugriffe zwischen Netz und Vertrieb von großer Bedeutung, um Diskriminierung und Wettbewerbsverzerrung auch nachhaltig ausschließen zu können.

Das bedeutet für den Vertrieb der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, dass er nur Informationen zu Kunden bekommen kann, die von ihm aktuell beliefert werden. Kundendaten, die nur der KNG-Kärnten Netz GmbH bekannt sind (reine Netzkunden) dürfen durch den Vertrieb der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft nicht eingesehen werden. Weiters wird bei den Shared Services der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft dafür gesorgt, dass wirtschaftlich sensible Daten sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich behandelt werden.

7.4 Informationsverwendung bei Doppelfunktionen

7.4.1 Netzanschluss

Der Verkauf von Netzanschlüssen erfolgt durch Mitarbeiter der KNG-Kärnten Netz GmbH bzw. im Rahmen des vereinbarten Dienstleistungsvertrages sind Mitarbeiter der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft (Shared Services Kundenservice) in den Ablauf eingebunden. Mitarbeiter des Vertriebes der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft sind an der Durchführung des Netzanschlussprozesses nicht beteiligt.

Für jene Mitarbeiter, welche im Netzanschlussprozess Kundenkontakt haben, sind insbesondere die folgenden Verhaltenspflichten zu beachten:

- Die betroffenen Mitarbeiter haben sich vor Beginn ihrer Tätigkeit einer speziellen halbtägigen Schulung im Sinne von Punkt 7.1 über die Erfordernisse der Gleichbehandlung zu unterziehen
- Im Rahmen dieser Schulung werden die Mitarbeiter darauf hingewiesen, dass beim Verkauf von Netzanschlüssen keine Bevorzugung des verbundenen Strom- und /

oder Gaslieferanten erfolgen darf

- Kunden, die einen Netzanschluss errichten lassen wollen, werden in neutraler Weise über die Möglichkeit der freien Lieferantenwahl informiert und es wird ihnen gleichzeitig ein Informationsblatt über den liberalisierten Elektrizitäts- und Gasmarkt übergeben

7.4.2 Kundenservice - Call Center

Alle Mitarbeiter des Call Centers der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft haben sich vor Beginn ihrer Tätigkeit einer Schulung über die Erfordernisse der Gleichbehandlung zu unterziehen, wobei ihnen entsprechende Informationen und Anweisungen gegeben werden, wie sie sich bei Ausübung ihrer Tätigkeit zu verhalten haben.

Der Mitarbeiter im Kundenservice muss befähigt sein, eine klare Einordnung der Kundenart (z.B. Haushaltskunden, Unternehmen, alternative Energielieferanten, assoziierter Vertrieb, Netzkunden), der Kundenanfragen und Kundenwünsche (Lieferung oder Netzanschluss/Netznutzung) vorzunehmen.

Für den Fall, dass sich eine klare Zuordnung eines Anrufes zum Netz der KNG-Kärnten Netz GmbH oder zum Vertrieb der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft nicht bereits aus den Angaben des Anrufers ergibt, stellt der Mitarbeiter des Call Centers geeignete Fragen.

Der Mitarbeiter hat dem Anrufer gegenüber klar zum Ausdruck zu bringen, ob er in Beantwortung der Kundenanfrage als Mitarbeiter des Netzbetreibers KNG-Kärnten Netz GmbH oder des Energielieferanten KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft tätig ist.

Anrufer, die zwar über einen Netzanschluss, jedoch noch keinen Energielieferanten verfügen, werden in neutraler Weise über die Möglichkeit der freien Lieferantenwahl und öffentliche Auskunftstellen (z.B. www.e-control.at) informiert.

Den Mitarbeitern des Kundenservice ist es untersagt, Informationen, die für den Netzbetrieb der KNG-Kärnten Netz GmbH vorgesehen sind, an den Vertrieb der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft weiterzugeben.

7.5 Rückgewinnungsaktionen

Zur Sicherung eines fairen Wettbewerbs zwischen Lieferanten sorgt die KNG-Kärnten Netz GmbH dafür, dass den Unternehmen, mit denen sie gesellschaftsrechtlich verbunden ist, keinerlei vertrauliche Kundendaten übermittelt werden.

8. Gleichbehandlungsprogramm - Kommunikation und Umsetzung

8.1 Schulungen

Jährlich wird eine umfassende Schulung über das Verhalten der Mitarbeiter im liberalisierten Markt durchgeführt, welche jeder Mitarbeiter der KNG-Kärnten Netz GmbH (ausgenommen die Geschäftsleitung), der auf wirtschaftlich sensible Informationen sowie auf Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse zugreifen kann, verpflichtend zu besuchen hat. Im Rahmen dieser Schulung werden den Mitarbeitern auch – soweit relevant – einschlägige gesetzliche Bestimmungen und Verordnungen sowie die Marktregeln zur Kenntnis gebracht.

Insofern Mitarbeiter der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft im Rahmen des Dienstleistungsvertrages oder einer sonstigen Vereinbarung Dienstleistungen oder sonstige Tätigkeiten für die KNG-Kärnten Netz GmbH erbringen und auf wirtschaftlich sensible Informationen sowie auf Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse zugreifen können (z.B. Call-Center, Shared Service-Bereiche), haben diese Mitarbeiter ebenfalls eine jährliche Schulung über das Verhalten am liberalisierten Markt verpflichtend zu besuchen.

Neben diesen, jährlichen Schulungen werden für neu eintretende Mitarbeiter oder für Mitarbeiter die aufgrund eines Stellenwechsels Zugang zu wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie auf Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse erhalten, anlassbezogene Schulungen durchgeführt.

8.2 Verschwiegenheitserklärung - Unterzeichnung

Alle Mitarbeiter der KNG-Kärnten Netz GmbH, die Zugriff zu wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie auf Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse haben, haben sich per Verschwiegenheitserklärung zur Einhaltung dieses Gleichbehandlungsprogramms verpflichtet. Gleichzeitig nehmen diese Mitarbeiter zur Kenntnis, dass sie im Falle einer Bevorzugung der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft jeglicher Art oder anderer Lieferanten und Verkäufer oder sonstiger Unternehmen ihrem Arbeitgeber dafür haften und dass jeder Verstoß disziplinarrechtliche Folgen mit sich ziehen kann (siehe auch Punkt 8.5).

Gleichzeitig wurden alle Mitarbeiter und deren Leitungspersonen der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, die im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages mit der KNG-Kärnten Netz GmbH Zugang zu wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie auf Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse haben, dieses Gleichbehandlungsprogramm ebenfalls zur Kenntnis gebracht und sie haben sich per Verschwiegenheitserklärung zur Einhaltung dieses Programms verpflichtet. Verstoßen Mitarbeiter der KELAG Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft gegen das Gleichbehandlungsprogramm, so haften sie ihrem Arbeitgeber dafür und nehmen zur Kenntnis, dass jeder Verstoß disziplinarrechtliche Konsequenzen mit sich ziehen kann.

Mitarbeiter, die neu eingestellt oder aufgrund eines konzerninternen Stellenwechsels Zugang zu wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie auf Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse erhalten, müssen unmittelbar nach dem Eintritt ins Unternehmen oder nach vollzogenem Stellenwechsel die Verschwiegenheitserklärung unterzeichnen.

Darüber hinaus werden die betroffenen Mitarbeiter jährlich von der Unternehmensleitung der KNG-Kärnten Netz GmbH und der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft auf die Bedeutung dieses Maßnahmenprogramms hingewiesen.

8.3 Veröffentlichung

Das Gleichbehandlungsprogramm wird auf der Homepage der KNG-Kärnten Netz GmbH unter www.kärntennetz.at veröffentlicht.

8.4 Überwachung der Einhaltung

Um die Wirksamkeit des Gleichbehandlungsprogramms zu gewährleisten, wird dessen Einhaltung regelmäßig überwacht. Diese Überwachung soll sicherstellen, dass das Gleichbehandlungsprogramm ordnungsgemäß funktioniert und jene Bereiche ermittelt werden, in denen die Gefahr der Nicht-Gleichbehandlung am Größten ist.

Für die Einhaltung dieses Gleichbehandlungsprogramms ist vom jeweiligen Vorgesetzten sowie vom Gleichbehandlungsbeauftragten Sorge zu tragen.

Die Leiter der betroffenen Organisationseinheiten (insbesondere von gemeinsamen Call Centern) haben dem Gleichbehandlungsbeauftragten regelmäßig, zumindest jedoch einmal jährlich, schriftlich über die Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms zu berichten.

Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm sind dem Gleichbehandlungsbeauftragten unverzüglich zu melden.

8.5 Sanktionen

Als Verstoß gegen dieses Gleichbehandlungsprogramm gelten insbesondere:

- die Billigung vorschriftswidrigen Verhaltens der Mitarbeiter durch Vorgesetzte
- die Weigerung zur Mitwirkung an der Aufklärung von Sachverhalten im Hinblick auf allfällige Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm sowie allfällige Missstände

Verstöße gegen dieses Gleichbehandlungsprogramm werden - unter Berücksichtigung unternehmensinterner Betriebsvereinbarungen - geprüft und gegebenenfalls mit geeigneten Maßnahmen u.a. nach arbeitsrechtlichen Bestimmungen sanktioniert.

Die Bundes- und Landesgesetze sehen ebenfalls Sanktionen vor:

- Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2010 (EIWOG), § 104, §108

- Kärntner Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2011 (K-EIWOG), §71
- Gaswirtschaftsgesetz 2011 (GWG), §159, §164

9. Der Gleichbehandlungsbeauftragte

Zum Gleichbehandlungsbeauftragten der KNG-Kärnten Netz GmbH wurde mit Wirkung vom 1. Jänner 2011 Herr DI Gerald Obernosterer bestellt.

9.1 Aufgaben des Gleichbehandlungsbeauftragten

Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist verantwortlich für

- die Erstellung, laufende Adaptierung und Weiterentwicklung des Gleichbehandlungsprogramms,
- die Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms und
- die Berichterstattung gegenüber der Unternehmensleitung, der Energie-Control Austria und dem Amt der Kärntner Landesregierung.

Er wird dabei von den Leitern der betroffenen Organisationseinheiten der KNG-Kärnten Netz GmbH bzw. den Leitern der Organisationseinheiten, die im Unternehmen der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft zur Aufgabenerfüllung des Netzbetreibers herangezogen werden (z.B. Shared Services), unterstützt.

9.2 Rechte des Gleichbehandlungsbeauftragten

Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist in Ausübung dieser Funktion völlig unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Er hat Anregungen der Leitung des Verteilernetzbetreibers entgegenzunehmen und gegebenenfalls zu begründen, warum er diese nicht unterstützt. Im Hinblick auf den Kündigungs- und Entlassungsschutz ist der Gleichbehandlungsbeauftragte lt. GWG für die Dauer seiner Bestellung, wenn er Beschäftigter des Verteilernetzbetreibers ist, einer Sicherheitsfachkraft (§ 73 Abs. 1 ArbeitnehmerInnenschutzgesetz, BGBl. Nr. 450/1994) gleichgestellt. Die Bestellung des Gleichbehandlungsbeauftragten lässt die Verantwortung der Leitung des Verteilernetzbetreibers für die Einhaltung der Bestimmungen dieses Bundesgesetzes unberührt.

9.3 Auskunfts- und Mitwirkungspflicht

Die Mitarbeiter sind verpflichtet, den bestellten Gleichbehandlungsbeauftragten bei der Durchführung seiner Aufgaben nach bestem Wissen und Gewissen aktiv zu unterstützen. Hierzu haben die Mitarbeiter insbesondere vollständig und wahrheitsgetreu die erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie Einsicht in die von ihnen geführten Akten, Unterlagen, elektronischen Datenverarbeitungssysteme und diskriminierungsrelevanten Prozesse zu gewähren.

9.4. Berichterstattung

Der Gleichbehandlungsbeauftragte legt der Regulierungsbehörde jährlich einen Bericht betreffend die Sparte Gas nach Vorgaben des GWG bzw. der Regulierungsbehörde und dem Amt der Kärntner Landesregierung betreffend die Sparte Strom nach Vorgaben des K-ElWOG, vor.

Der Bericht umfasst die getroffenen Maßnahmen im abgelaufenen Geschäftsjahr, insbesondere:

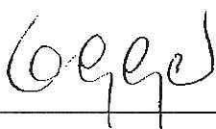
- die erfolgten organisatorischen Änderungen,
- die im Rahmen des Gleichbehandlungsprogramms getroffenen aktuellen Maßnahmen zur Vermeidung diskriminierenden Verhaltens sowie
- die aufgetretenen Problemfälle und deren Behandlung.

Klagenfurt, am 08. Februar 2013
GB-Og



Geschäftsführer der KNG-Kärnten Netz GmbH

Von der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft als Muttergesellschaft und Dienstleistungserbringer zur Kenntnis genommen.



Vorstand der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft

