

Bericht
der
**Energie AG Oberösterreich
Netz GmbH**
über die
Maßnahmen und die Überwachung
des
Gleichbehandlungsprogramms
gem. § 33 Abs. 5 Z 5 Oö. ElWOG 2006
für das Geschäftsjahr 2011/2012

1. Präambel

Die Energie AG Oberösterreich Netz GmbH erfüllt mit diesem jährlich zu erstattenden Bericht die Verpflichtung gemäß § 33 Abs. 5 Z 5 Oö. ElWOG 2006 idF Novelle 2012.

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, Böhmerwaldstraße 3, 4021 Linz, FN 266534 m, die Voraussetzungen für die Erteilung der Konzession nachgewiesen hat und die Konzession in dem am 21.04.2004 Bestand habenden Umfang erteilt ist. Als Auflage im Spruchteil B wurde auch die jährliche Vorlage eines Gleichbehandlungsberichtes erteilt. Diese Verpflichtung wird hiermit erfüllt.

Es wird über das Geschäftsjahr 2011/12 der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH, somit über den Zeitraum Oktober 2011 bis September 2012, berichtet.

Dieser Bericht wird vom Gleichbehandlungsverantwortlichen **Dr. Franz Kepplinger** vorgelegt. Der Bericht wird inhaltsgleich an die Oberösterreichische Landesregierung und an die E-Control GmbH übersendet. Darüber hinaus ist der Bericht auch auf der Homepage der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH (www.netzgmbh.at) einsehbar.

Personenbezogene Bezeichnungen in diesem Bericht sind aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur in männlicher Form angeführt. Sie beziehen sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise. Bei Anwendung auf bestimmte Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form zu verwenden.

2. Aktuelle Entwicklungen

2.1 Oö. ElWOG-Novelle 2012

Das abgelaufene Geschäftsjahr war insbesondere von der Diskussion über die Umsetzung der Grundsatzbestimmungen im Landesausführungsgesetz geprägt. Nach intensiver Diskussion wurde die Oö. ElWOG-Novelle 2012 am 31. Mai 2012 im Landesgesetzblatt veröffentlicht (LGBl Nr. 48/2012).

Wesentliche Neuerungen betreffen die

- Bestimmungen betreffend die weitere Stärkung und Absicherung der Verbraucherrecht,
- Verankerung weitergehender Entflechtungsvorschriften für Übertragungsnetzbetreiber;
- Änderung des Regimes bezüglich Stromerzeugungsanlagen bzw. teilweise Bewilligungsfreistellung bestimmter Arten von kleinen Stromerzeugungsanlagen

Die Entflechtungsvorschriften für die Verteilernetzbetreiber blieben strukturell unverändert, weil auch die Elektrizitätsbinnenmarkttrichtlinie keine Veränderung vorgenommen hat, sondern lediglich einige Klarstellungen. So wurde im Oö. ElWOG 2012 klargestellt, dass der Verteilernetzbetreiber über die für die zur Erfüllung seiner Aufgaben erforderlichen Ressourcen einschließlich der personellen, technischen, materiellen und finanziellen Mittel verfügt, die für den Betrieb, die Wartung oder den Ausbau des Netzes erforderlich sind. In den Erläuterungen stellt der Landesgesetzgeber klar, dass weiterhin vom vertikal integrierten Elektrizitätsunternehmen nach den Vorgaben des Verteilernetzbetreibers Tätigkeiten wie zB Abrechnung, Rechnungswesen, Controlling, Personalwirtschaft, Recht, Call-Center, Zählerwesen etc. erbracht werden dürfen. Es ist aber auf Vorkehrungen zu achten, damit wirtschaftliche sensible Informationen des Verteilernetzbetreibers vom beauftragten integrierten Unternehmen nicht missbräuchlich verwendet werden können.

3. Gleichbehandlungsprogramm der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH

3.1 Gleichbehandlungsprogramm

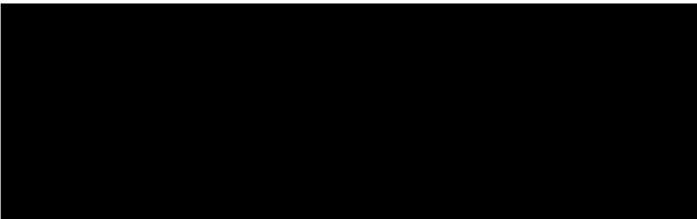
Das Gleichbehandlungsprogramm der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH wurde im Berichtszeitraum nicht verändert. Geschäftsführer der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH waren im Berichtszeitraum DI Manfred Hofer MBA und DI Dr. Walter Tenschert. Die Geschäftsführer haben das aktuell geltende Gleichbehandlungsprogramm 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 der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH im Hinblick auf die Erreichung dieses Ziels festgelegt.

3.2 Gleichbehandlungsverantwortlicher

Gleichbehandlungsverantwortlicher gemäß § 33 Abs. 5 Z 5 erster Satz Oö. ElWOG 2006 war im Berichtszeitraum Herr Dr. Franz Kepplinger.

3.3 Organisatorische Umsetzung

Die Energie AG Oberösterreich Netz GmbH bediente sich im Geschäftsjahr 2011/12 zur Durchführung einer Vielzahl verschiedener Aufgaben der Hilfe von Dienstleistern. Es wurden mit diesen Dienstleistern eigene Dienstleistungsverträge geschlossen. Folgende Dienstleistungsverträge bestanden im Berichtszeitraum

- 
-
-
-
-
-

In allen Dienstleistungsverträgen ist ausdrücklich vereinbart, dass auch die Mitarbeiter der jeweiligen Dienstleister das Gleichbehandlungsprogramm kennen und einhalten. Insbesondere nehmen die Dienstleister auch die Verpflichtungen des Netzbetreibers zur Wahrung der Vertraulichkeit sensibler Daten zur Kenntnis und verpflichten sich zur Einhaltung. Dadurch wird letztlich sichergestellt, dass die Geschäftsführer der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH ausreichenden Einfluss auf die Dienstleister 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 die Verpflichtungen aus dem Gleichbehandlungsprogramm einhalten.

Bereits in Vorbereitung auf die neuen Regelungen der Oö. ElWOG-Novelle 2012 wurde im vorhergegangenen Berichtszeitraum auch eine Anpassung des Konzepts der Netzkundenbetreuung intensiv diskutiert.

Mit Beginn des gegenständlichen Berichtszeitraumes wurde in der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH ein eigenes Team für die Netzkundenbetreuung eingerichtet. Dieses Team koordiniert die Kundenbetreuung zentral bzw. betreut selbst die Kunden, die sich direkt an die Energie AG Oberösterreich Netz GmbH wenden. Daneben können Kunden natürlich weiterhin einen Lieferanten mit der Wahrnehmung ihrer Interessen beauftragen, der dann im Namen und im Auftrag des Kunden die Kommunikation mit dem Netzbetreiber erledigt.

3.4 Kommunikation

- 3.4.1** Im Bereich der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH wurde das Gleichbehandlungsprogramm unmittelbar von der Geschäftsführung für die Mitarbeiter als verbindlich erklärt. Die Kundmachung erfolgte durch Verteilung des Verhaltenskodex an alle Mitarbeiter sowie durch Veröffentlichung im Intranet.
- 3.4.2** In den Bereichen der Dienstleister erfolgt die Kommunikation über das Gleichbehandlungsprogramm sowie die damit verbundenen Verpflichtungen unter der Verantwortung der jeweiligen Geschäftsführer. Diese Verpflichtung wurde den Geschäftsführern 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 erfolgte sowohl in der Energie AG Oberösterreich Netz 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 auf der Intranetseite der Abteilung Recht und Versicherung der Energie AG Oberösterreich Business Services GmbH sowie auf der Intra- und Internetseite der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH einsehbar. Den Mitarbeitern 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 Mitarbeitern. Dieser Ansatz wurde auch im Berichtszeitraum intensiv weitergeführt. Gerade die Diskussion über die innerstaatliche Umsetzung hat die Aktualität des Themas eindringlich vor Augen geführt.

Durch die Verselbständigung 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 des Konzerns Energie AG Oberösterreich erhalten werden, wird zum Thema „Gleichbehandlung“ nachdrücklich auf die Bedeutung der Einhaltung des Programms hingewiesen.

4.3 Schulungskonzept

- 4.3.1** Die Schulungen zum Gleichbehandlungsprogramm werden in allen betroffenen Bereichen durchgeführt.
- 4.3.2** Die Schulungen erfolgen unter der Gesamtverantwortung des Gleichbehandlungsverantwortlichen durch verschiedene Referenten. Damit soll einerseits eine möglichst breite Basis an informierten Personen geschaffen werden und andererseits können dadurch die spezifischen Kenntnisse der Referenten 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 Besonders intensiv musste im Berichtszeitraum die Umsetzung des neuen Kundenbetreuungskonzepts begleitet werden. Die neuen Abläufe wurden von den Mitarbeitern aber rasch angeeignet und zeigen die bisherigen Beobachtungen, dass das Konzept zur Zufriedenheit der Kunden umgesetzt werden konnte.

4.3.4 Im Zuge der Neugestaltung der Netzkundenbetreuung wurden sämtliche in diesem Tätigkeitsbereich befindlichen Mitarbeiter umfassend unter besonderer Berücksichtigung der diskriminierungsfreien Behandlung aller Kunden unabhängig von ihrem Stromlieferanten geschult.

4.4 Entwicklung des Unterstützungsteams zur Umsetzung

Die Problemerkennung und -lösung im Bereich der Gleichbehandlung bedingt eine umfassende Einbindung betroffener Bereiche. Dieses 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

Vor mittlerweile vier Jahren wurde in der Energie AG ein systematisches Beschwerdemanagement installiert. Ziel ist es, Kundenbeschwerden gezielt zu erfassen und durch eine entsprechende Reaktion auf die Beschwerde wieder zufriedenzustellen. Der wichtigste Ansprechpartner für die eingehenden Beschwerden ist das operative Beschwerdemanagement, welches in der Customer Services GmbH angesiedelt ist. Für die Bearbeitung der Beschwerde ist es dabei völlig gleichgültig, ob es sich beim Beschwerdeführer um einen Kunden mit Energiebezug und Netznutzung oder um einen reinen Netzkunden oder auch um einen Nicht-Kunden der Energie AG handelt. Wesentlich ist, dass auf Grund der umfassenden Auswertungen Beschwerdeursachen ersichtlich werden und von den betroffenen Bereichen entsprechende Maßnahmen abgeleitet werden können.

4.6 Diskriminierungsfreie Netzkundenbetreuung

Die Netzkundenbetreuer achten darauf, dass alle Kunden, unabhängig vom gewählten Lieferanten, gleich behandelt werden.

Sämtliche Netzkundenbetreuer sind Mitarbeiter der Energie AG Netz GmbH, sodass ein vom Stromlieferanten unabhängiges Service für die Netzkunden gewährleistet ist. Wünschen die Netzkunden eine Vertretung durch Ihren Stromlieferanten in Netzangelegenheiten muss der Stromlieferant vom Kunden mit einer entsprechenden Vollmacht ausgestattet werden, Auf Wunsch werden in diesem Fall Schreiben bzw. Verträge vom Netzkundenbetreuer an den Bevollmächtigten übermittelt.

4.7 Streitschlichtungsverfahren, Missbrauchsverfahren

Im Berichtszeitraum 2011/12 gab es in 8 Fällen Anfragen der Regulierungsbehörde per E-Mail oder Telefon. In diesen Fällen konnte auf kurzem Wege eine Klärung der Angelegenheiten erreicht werden. Daneben gab es 10 Streitschlichtungsverfahren. Diese Streitschlichtungsverfahren hatten jedoch zumeist keinen gleichbehandlungsrelevanten Hintergrund sondern ging es zumeist um Fragen des Netzzugangs oder der Abrechnung. Missbrauchsverfahren gab es keines.

4.8 Sonstige Maßnahmen zur Darstellung der Unabhängigkeit

Die Energie AG Oberösterreich Netz GmbH hat einen eigenständigen Außenauftritt erarbeitet. Wie bereits in den letzten Berichten dargestellt wurde, besteht eine eigene Homepage (www.netzgmbh.at) und gibt es eine eigene Netznummer.

Den Anforderungen nach einer eigenständigen Marken- und Kommunikationspolitik des Verteilernetzbetreibers gem. § 33 Abs. 5 Z 6 werden insbesondere durch den Hinweis auf die Netzbetreibereigenschaft im Firmennamen und auf den Geschäftspapieren umgesetzt.

5. Überwachung

5.1 Konzept

Das Überwachungskonzept, das auf einer Kooperation des Gleichbehandlungsverantwortlichen mit den Geschäftsführern 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 dem Dienstleister, in dem dieser die Einhaltung und Überwachung zusagt. Zusätzlich ist dem Gleichbehandlungsverantwortlichen ausdrücklich die Befugnis zur unmittelbaren Überprüfung im Bereich des Dritten eingeräumt.

5.2 Umsetzung

Der Gleichbehandlungsverantwortliche hat sich auch im abgelaufenen Geschäftsjahr 2011/2012 Überblick über die Art der Leistungserbringung durch Dritte in persönlichen Gesprächen verschafft. Die Verantwortlichen für die Bereiche wurden wie jedes Jahr 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 und die Erfahrung haben auch im Berichtszeitraum bestätigt, dass insbesondere die Kommunikation des Gleichbehandlungsprogramms wirksam und die Bewusstseinsbildung nachhaltig erfolgt ist. Das Thema „Gleichbehandlung“ ist in den betroffenen Bereichen bekannt und der Thematik wird von den Mitarbeitern große Bedeutung zugemessen.

Linz, den 30.11.2012

ppa. Dr. Franz Kepplinger

.....
Dr. Franz Kepplinger
Gleichbehandlungsverantwortlicher der
Energie AG Oberösterreich Netz GmbH