

GB-BERICHT 2010

ALLGEMEIN

Gegenstand des Berichtes sind die im zurückliegenden Kalenderjahr vom 01.01.2010 bis zum 31.12.2010 getroffenen Maßnahmen zur Sicherstellung und Überwachung der Gleichbehandlung.

MARKTAUFTRITT DES NETZBETREIBERS

Die KELAG Netz GmbH ist ein eigenständiges Unternehmen mit separater Homepage, eigenem Firmenlogo, separaten Telefonnummern, eigenem Briefpapier, separater Rechnungslegung usw.

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

- _ Netznutzung/Tarife
- _ Hausanschluss
- _ Zählerstandsmeldungen
- _ Lastprofil online
- _ Störungsdienst
- _ Leitungsauskunft/Schlägerungsaufsicht
- _ Baumaßnahmen

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

KELAG Netz GmbH und der Lieferant der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft haben unterschiedliche Telefon-, Faxnummern und E-Mailadressen, die über alle Kommunikationsschienen getrennt veröffentlicht werden.

INFORMATORISCHES UNBUNDLING WIRTSCHAFTLICH SENSIBLE NETZKUNDENINFORMATIONEN

Die Vorgaben zur Erfüllung der Legal-Unbundling-Kriterien wurden im Bereich der IT durch systemtechnische Maßnahmen (Zweivertrags-/Zweikonten-Modell, HTML-Kundenauskunft, Berechtigungskonzept) begleitet.

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 Netzkundeninformationen der KELAG 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 KELAG 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 KELAG 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 Netzkundeninformationen der KELAG 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 Netzkundeninformationen. Der Zugriff auf diese Daten wird zeitlich begrenzt und endet mit dem Abschluss des jeweiligen Auftrages.

SCHULUNGEN / VERMITTLUNGSKONZEPT

Mitarbeiter der KELAG Netz GmbH, die auf wirtschaftlich sensible Netzkundeninformationen 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 KELAG Netz GmbH erbringen und auf wirtschaftlich sensible Netzkundeninformationen 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 Netzkundeninformationen 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.

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 AKTIVITÄTEN DES GLEICHBEHANDLUNGSBEAUFTRAGTEN

Die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms wird von den Bereichs-/Abteilungsleitern überwacht. Besonderes Augenmerk wird dabei auf Diskriminierungsfreiheit gelegt, wie z.B. die Vermeidung jedweder Ungleichbehandlung zugunsten des hauseigenen Vertriebs im Vergleich zu alternativen Lieferanten.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte wurde im Berichtszeitraum für diverse unbundling-relevanten Fragestellungen zu Rate gezogen wurde. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Anfragen erkennbar gestiegen. Die Unbundling-Gespräche wurden je nach Bedarf telefonisch, per E-Mail oder persönlich/vertraulich durchgeführt und bildeten den eigentlichen Tätigkeitsschwerpunkt des Gleichbehandlungsbeauftragten.

Zu den Themen, die vom Gleichbehandlungsbeauftragten bearbeitet wurden, gehörten Fragestellungen wie:

- _ Kunden-Selbstablesung
 - Inhaltliche Gestaltung des Anschreibens und organisatorische Rahmenbedingungen
- _ Netzinformationen/GIS-Daten
 - Diskriminierungsfreies Datenmanagement
- _ Intranet-Relaunch durch einen externen Dienstleister
 - Datenschutzrechtliche und unbundlingrelevante Vorgaben

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 KELAG 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.

Dietmar Eberhard e.h.

Klagenfurt, 29.06.2010