

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 2009/2010

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.

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 2009/10 der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH, somit über den Zeitraum Oktober 2009 bis September 2010, berichtet. Insbesondere werden die Maßnahmen zur Sicherstellung der Diskriminierungsfreiheit, die von der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH gesetzt worden sind, beschrieben.

Dieser Bericht wird vom Gleichbehandlungsverantwortlichen **DI Manfred Hofer MBA** 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** Das abgelaufene Geschäftsjahr war von einer Weiterentwicklung der im Zuge der Umorganisation geschaffenen Grundstrukturen geprägt. Die gesellschaftsrechtlichen Veränderungen bringen naturgemäß auch organisatorische Änderungen mit sich. Vor allem diese organisatorischen Änderungen bewirken auch Veränderungen bei Prozessabläufen. Wie schon im letzten Gleichbehandlungsbericht angekündigt, war die Optimierung von gleichbehandlungsrelevanten Prozessabläufen Hauptaufgabe des Geschäftsjahres 2009/10.

Wie im letzten Gleichbehandlungsbericht dargestellt, wurde im vorvergangenen Geschäftsjahr eine grundlegende Diskussion zur Neugestaltung der Vertragsadministration geführt. Im laufenden Geschäftsjahr wurde das neue System implementiert. Exemplarisch sei etwa auf die Konstellation hingewiesen, dass Kunden die Einschaltung verlangten, obwohl noch keine Energielieferverträge vorlagen. Die Prozessorganisation des Netzbetreibers muss für den Kunden möglichst klar und verständlich sein. Gleichzeitig ist aber zu beachten, dass den Kunden weiterhin ein Höchstmaß an Transparenz und Kundenfreundlichkeit in der Abwicklung der notwendigen Schritte geboten wird. Dieses Konzept wurde federführend von der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH unter Einbeziehung der Bereiche Call Center und Vertrieb ausgearbeitet und von der Geschäftsführung beschlossen. Die operative Umsetzung erfolgte mit 01.01.2010. In diesem Bericht (siehe 4.5.) wird über die ersten Erfahrungen mit der neuen Systematik berichtet.

- 2.2** Im laufenden Geschäftsjahr erfolgte auch eine Neufassung der Allgemeinen Bedingungen der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH. Nachdem bereits im Geschäftsjahr 2008/09 die neuen AVB zur Genehmigung bei der Regulierungsbehörde eingereicht worden waren, erfolgte nach langer Diskussion letztendlich am 12. Februar 2010 eine Genehmigung der

Neufassung. Die Kunden wurden im Juni 2010 in einer persönlich adressierten Kundenzeitung über die Neufassung informiert und traten die neuen AVB mit 1. August 2010 in Kraft.

- 2.3 Das abgelaufene Geschäftsjahr war aber daneben von der Diskussion über die Novellierung des ElWOG geprägt. Die ernsthafte Umsetzung der Gleichbehandlungsverpflichtung ist nach der aktuellen Elektrizitätsbinnenmarktrichtlinie 2009/72/EG weiterhin sehr wichtig. Die EU-Kommission hat im laufenden Geschäftsjahr auch Auslegungsvermerke herausgegeben, die gezeigt haben, dass die neuen Regelungen für die Verteilernetzbetreiber substantiell unverändert sind, jedoch eine genaue Umsetzung erforderlich ist.

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 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 DI Manfred Hofer MBA.

3.3 Organisatorische Umsetzung

Die Energie AG Oberösterreich Netz GmbH bediente sich im Geschäftsjahr 2009/10 zur Durchführung einer Vielzahl verschiedener Aufgaben der Hilfe von Dienstleistern. Es wurden mit diesen Dienstleistern eigene Dienstleistungsverträge geschlossen. Folgende Dienstleistungsverträge bestehen

- mit Energie AG Oberösterreich Kraftwerke GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Data GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Tech Services GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Business Services GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG
- mit Energie AG Oberösterreich Customer Services GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Personal Services GmbH

In allen Dienstleistungsverträgen ist ausdrücklich vereinbart, dass auch die Mitarbeiter der jeweiligen Dienstleister das Gleichbehandlungsprogramm kennen und einhalten. Dadurch wird sichergestellt, dass die Geschäftsführer der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH ausreichenden Einfluss auf die Dienstleister ausüben können.

Die bestehenden innerkonzernalen Dienstleistungsverträge stellen die Grundlage für eine Verfeinerung der Rechte und Pflichten im Rahmen von Service-Level-Agreements dar. Als erster Schritt wurden mit allen Dienstleistern „Produkte“ definiert, die seit dem Geschäftsjahr 2008/09 die Basis für die Beauftragung der Dienstleister mit einer klaren

Definition der Auftraggeber/Auftragnehmer-Schnittstellen sind. Grundsatz dabei war es, die Leistungen von Umfang und Inhalt her so detailliert zu definieren, dass eine optimale Steuerungsmöglichkeit durch die Energie AG Oberösterreich Netz GmbH gewährleistet ist und gleichzeitig der Aufwand bei der Leistungsverrechnung in einem vertretbaren Rahmen gehalten wird. Festgelegt wurden Leistungsbeschreibung, Verantwortlichkeiten und Verrechnung. Aufbauend auf den Erfahrungen aus dem Pilotprojekt mit der Tech Service GmbH wurden im Berichtszeitraum auch mit den übrigen innerkonzernalen Dienstleistern Verhandlungen geführt, um für die verrechnungsrelevanten Produkte Service Levels zu definieren. Weiterhin muss darauf hingewiesen werden, dass aufgrund der Komplexität der Prozesse diese Verhandlungen noch nicht mit allen Dienstleistern abgeschlossen sind.

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.

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. Während in den vergangenen Geschäftsjahren der Schwerpunkt im Bereich der Grundschulung lag, stand im aktuellen Berichtszeitraum die Abklärung von aktuellen Problemen im laufenden Betrieb im Zentrum. Neben diesen gesonderten Schulungsterminen wurde die Gleichbehandlungsproblematik auch im Rahmen von fachspezifischen Schulungen und Informationen angesprochen und anhand von konkreten Aufgabenstellungen aus der operativen Praxis diskutiert sowie bei laufenden Teambesprechungen etc. erörtert und Maßnahmen besprochen.

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 intensive Schulungen waren im laufenden Geschäftsjahr notwendig, weil neue AVB genehmigt wurden. Diese neuen AVB enthielten eine Reihe von Änderungen, die teilweise auch gleichbehandlungsrelevant sind, und ist daher eine sorgfältige Information der Netzmitarbeiter bzw. aller für das Netz tätigen Dienstleister erforderlich gewesen. Es wurden insgesamt 14 interne Schulungen durchgeführt.

Für die Umsetzung des neuen Vertragsadministrationskonzeptes wurden 6 Schulungen für die Netztechniker durchgeführt.

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 Neues Vertragsadministrationskonzept

Wie schon im Punkt 2. grundsätzlich beschrieben, wurde im abgelaufenen Geschäftsjahr Vertragsadministrationskonzeptes der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH mit 01.01.2010 operativ umgesetzt.

Es wird nunmehr vermehrt darauf Acht genommen, dass die Kunden ganz klar und möglichst frühzeitig vom Netzbetreiber darüber informiert werden, dass eine Einschaltung durch den Netzbetreiber ohne entsprechende Energielieferverträge nicht möglich ist. Wenn Kunden Personal des Netzbetreibers nach Energielieferverträgen fragen, ist die klare Trennung zwischen Netz und Vertrieb zu betonen und auf die Möglichkeiten des freien Energiemarktes hinzuweisen. Aus Gründen der Kundenfreundlichkeit hat sich die Netz GmbH aber entschlossen, gegebenenfalls vom Kunden geäußerte Wünsche einen Energielieferanten betreffend mit dessen Zustimmung und ohne Verantwortung für den weiteren Prozess als Information über den Wunsch nach Kontaktaufnahme an den betreffenden Lieferanten weiterzugeben. Mit operativem Start des neuen Prozessablaufes wurden die im Konzessionsgebiet der Netz GmbH tätigen Lieferanten zwecks Bewusstseinsbildung über diese Vorgangsweise informiert. Der Belieferungswunsch wird an den vom Kunden genannten Lieferanten via E-Mail unverzüglich gemeldet. Durch Einführung der Transaktionsnummer 2399 wurde eine Automatisierung der Abarbeitung der Belieferungswünsche bei den Lieferanten ermöglicht. Im Zuge der Schulung wurde auf die Bedeutung der Diskriminierungsfreiheit besonders hingewiesen.

Durch die Umsetzung des Grundsatzes „keine Einschaltung ohne zuordenbaren Lieferanten“ hat sich der notwendige Aufwand für die möglichst frühzeitige, verstärkte Kundeninformation und für die operative Abwicklung bei Neuanschlüssen und Wiederinbetriebnahmen erhöht.

Als Beispiel sei die Inbetriebnahme bei Mehrparteienhäusern angeführt: In der Praxis werden nun nach der Fertigstellung im Zuge der Anlageninbetriebnahme die einzelnen Kundenanlagen (Wohnungen) zum Zwecke der Zuordnung Zähler zu Wohnung gemeinsam mit dem Elektriker in Betrieb genommen. D. h. die Zähler werden alle montiert, kurzzeitig in Betrieb genommen und wieder mittels Sperrkappen gesperrt. Erst wenn sich ein Mieter anmeldet und einen Energielieferanten bekanntgibt, werden die betreffenden Zähler tatsächlich in Betrieb genommen und wieder entsperrt. In der Regel ziehen die Kunden nicht zum gleichen Zeitpunkt ein bzw. haben die Kunden zum Zeitpunkt des Einzuges noch keinen gültigen Energieliefervertrag. Die endgültige Inbetriebnahme kann entsprechend dem Prozess erst erfolgen, wenn ein gültiger Energieliefervertrag vorliegt. Gegebenenfalls ist deshalb eine Inbetriebnahme zu einem Wunschtermin (z.B. Wohnungsübergabe) noch nicht möglich. Dadurch entsteht ein beträchtlicher Mehraufwand, weil das Objekt in den meisten Fällen mehrfach angefahren werden muss.

Neben der Kundenschnittstelle liegt ein weiterer Schwerpunkt des Projektes in einer verbesserten automatisierten Unterstützung der betroffenen Mitarbeiter bei der Datenpflege und bei der Erstellung der Netzzugangsverträge.

Diese neue Systematik entspricht unter anderem auch der mit Juni 2010 in Kraft getretenen Änderung der Sonstigen Marktregeln.

Die zwischen E-Control, Netzbetreibern und Lieferanten ausverhandelte Lösung im Rahmen der Marktregeln sieht vor, dass ein neuer Kunde, der im Zuge einer Anlagensperrung unerwartet angetroffen wurde, 5 Arbeitstage Zeit bekommt, einen Lieferanten zu nennen. Tut er das nicht, wird die Anlage ohne weitere Vorankündigung gesperrt. Außerdem erhält der Kunde ein Informationsblatt auf dem noch einmal zusammengefasst ist, was er zu tun hat und an wen er sich wenden soll.

Erkennt der Netztechniker, dass eine zu sperrende Anlage bereits wieder bewohnt ist, trifft den neuen Kunden aber nicht persönlich an, wird das Informationsblatt an der Wohnungstüre hinterlassen.

Kann der Netztechniker nicht erkennen, dass eine Anlage bereits wieder bewohnt ist und führt die Anlagensperrung wie vorgesehen durch, erfolgt eine Wiedereinschaltung nach dem Standardprozess erst, wenn ein Lieferant zugeordnet werden kann.

4.6 Einrichtung eines Beschwerdemanagements und Erfahrungen

Bereits vor mehr als zwei Jahren wurde in der Energie AG ein systematisches Beschwerdemanagement installiert. Beschwerdeführer haben die Möglichkeit, ihr Anliegen über unterschiedlichste Kanäle zu platzieren (z.B. per Telefon, Brief, Mail, Internet, persönlich etc.). 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. Umfassende Auswertungen der eingehenden Beschwerden zeigen Problembereiche auf und ermöglichen den involvierten Bereichen, Optimierungsmaßnahmen abzuleiten. In das Beschwerdemanagementsystem involviert sind derzeit die Geschäftsbereiche Netz, Vertrieb und Data sowie Teile der Servicebereiche sowie der Holding. Eine weitere Ausdehnung im Konzern ist geplant.

4.7 Eigene Telefonnummer Netz

Ein wesentliches Element zur Förderung des eigenständigen Außenauftritts des Netzbetreibers ist die Einrichtung einer eigenen Telefonnummer des Netzbetreibers für den Kundenkontakt. Kunden, die netzspezifische Anliegen haben können den Netzbetreiber ab 01.01.2010 unter einer gesonderten Telefonnummer, nämlich **05 90 70**, kontaktieren. Das Kundenservice ist unter der Durchwahl **3980** erreichbar.

Durch entsprechende Schulung der Mitarbeiter im Kundenservice kann somit in einem CallCenter, das mehrere konzerninterne – aber auch konzernfremde – Auftraggeber serviert, eine differenzierte und gleichbehandlungskonforme Kundenbetreuung gewährleistet werden.

Im Berichtszeitraum wurden erste Praxiserfahrungen gesammelt. Es zeigt sich, dass die Telefonnummer des Netzes besonders für gezielte Anfragen an den Netzbetreiber genützt wird.

4.8 Diskriminierungsfreie Netzkundenbetreuung

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

Netzkundenbetreuer, die organisatorisch nicht direkt im Netzbereich angesiedelt sind, handeln nach den Vorgaben und Handlungsanweisungen des Netzbetreibers. Es werden im Schriftverkehr mit den Kunden die vom Netzbetreiber freigegebenen Mustertexte verwendet.

Bestehen Unklarheiten über die Zulässigkeit der Weitergabe von Daten oder über die konkrete Vorgangsweise in komplizierteren Einzelfällen, wird Rücksprache mit dem Netzbetreiber gehalten und gegebenenfalls eine Freigabe eingeholt.

Daneben ist klar, dass für den Fall, dass allen Lieferanten, die ihre Kunden auch in Netzangelegenheiten betreuen möchten und dafür Daten beim Netzbetreiber anfordern, diese nach Prüfung einer entsprechenden Vollmacht diskriminierungsfrei zur Verfügung gestellt bekommen.

4.9 Streitschlichtungsverfahren, Missbrauchsverfahren

Im Berichtszeitraum gab es mehrere Streitschlichtungsverfahren, weil die Verrechnung des Netzverlustentgelts an Erzeuger seit 01.01.2009 verpflichtend ist. Von mehreren Erzeugern wird diese Regelung seither bekämpft und wurden entsprechende Streitschlichtungsverfahren von Erzeugern gegen die Energie AG Oberösterreich Netz GmbH eingeleitet. Diese Streitschlichtungsverfahren endeten ausnahmslos mit einer Abweisung der Anträge der Erzeuger, weil die Energie AG Oberösterreich Netz GmbH ihre gesetzliche Verpflichtung ordnungsgemäß umgesetzt hat.

Mit Kunden gab es im Berichtszeitraum ein Streitschlichtungsverfahren, nämlich hinsichtlich Herrn [REDACTED] aus [REDACTED] 19.1.2010 betreffend Abmeldung). Außerdem gab es noch sieben schriftliche Anfragen.

Im Berichtszeitraum gab es kein Mißbrauchsverfahren.

Im Juli 2010 gab es noch ein Auskunftersuchen der E-Control hinsichtlich die Einhaltung der Bestimmungen zur Wahrung der Vertraulichkeit. Dieses Auskunftersuchen wurde beantwortet und darauf hingewiesen, dass im zugrundeliegenden Sachverhalt der Kunde die Einholung einer bestimmten Information durch seinen Lieferanten vom Netzbetreiber ausdrücklich gewünscht hat.

4.10 Sonstige Maßnahmen zur Darstellung der Unabhängigkeit

Die Energie AG Oberösterreich Netz GmbH hat einen eigenständigen Außenauftritt erarbeitet. Wie bereits im letzten Bericht dargestellt, besteht eine eigene Homepage (www.netzgmbh.at). Im Berichtszeitraum wurden im Zuge der Umstellung auf das neue CD-konforme Weblayout mit Loomies-Design weitere Verbesserungen der Homepage vorgenommen. So sind nun die von Kunden am häufigsten nachgefragten Dienste Zählerstandsmeldung Online und Meldung einer geplanten Einspeiseanlage über gleich auf der Startseite platzierte Buttons erreichbar.

5. Überwachung

5.1 Konzept

Das Überwachungskonzept beruht auf einer Kooperation des Gleichbehandlungsverantwortlichen mit den Geschäftsführern der dienstleistenden Unternehmen bei der Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms. Der Dienstleistungsvertrag beinhaltet 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 2009/2010 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.

Die Verantwortlichen tragen ausreichend dafür Sorge, dass mit den Mitarbeitern die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms weiterentwickelt wird. In den meisten Bereichen hat sich gezeigt, dass die Überprüfungen positiv entsprochen haben.

In Bereichen, in denen sich Unklarheiten gezeigt haben, wurde in persönlichen Gesprächen durch die Abteilungsleiter bzw. Gruppenleiter und in Gruppenschulungen die Verbesserung der Umsetzung erarbeitet.

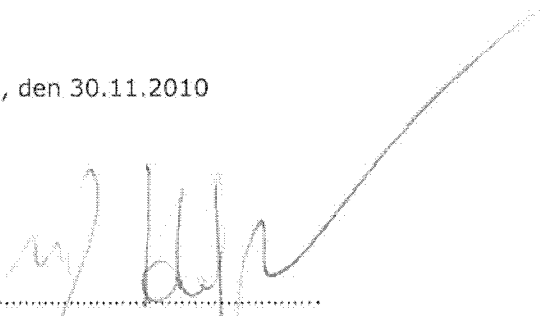
6. Ausblick

Das abgelaufene Geschäftsjahr war von einer Vielzahl von Neuerungen (Vertragsadministrationskonzept, AVB) geprägt. Das bedeutete für die Mitarbeiter der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH sowie die betroffenen Dienstleister eine Reihe von Prozessänderungen. Für das laufende Geschäftsjahr ist davon auszugehen, dass die Abläufe sich automatisieren.

Wir gehen davon aus, dass mit der aktuellen Elektrizitätsbinnenmarkttrichtlinie die Entflechtungsregelungen für die Verteilernetzbetreiber nicht wesentlich geändert wurden.

Diese Sichtweise wurde durch den Auslegungsvermerk der EU-Kommission vom Jänner 2010 bestätigt. Die Diskussion über die innerstaatliche Umsetzung hat jedoch gezeigt, dass auch über das Ausmaß der Entflechtung im Verteilernetzbereich weiterhin – teilweise kontrovers – diskutiert wird. Die Energie AG Oberösterreich hat seit Jahren eine Politik des klaren Bekenntnisses zur Gleichbehandlung und zur ordnungsgemäßen Entflechtung betrieben. So wurde die Ausstattung der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH mit ausreichenden personellen und finanziellen Ressourcen schon vor Jahren vorgenommen. Auch im Bereich der Eigenständigkeit des Außenauftritts wurden und werden laufend Adaptionen vorgenommen. Weiterer Anpassungsbedarf wird sich allenfalls aus den gesetzlichen Rahmenbedingungen ergeben.

Linz, den 30.11.2010



DI Manfred Hofer MBA
Gleichbehandlungsverantwortlicher der
Energie AG Oberösterreich Netz GmbH