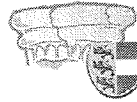


AMT DER KÄRNTNER LANDESREGIERUNG

Abteilung 15 – Umwelt  
Unterabteilung 15ER – Energierecht



KÄRNTEN

Betreff:

Gleichbehandlungsbericht gemäß § 59 Abs. 5 K-EIWOG;

Datum: 01.02.2011  
Zahl: 15-ENR-48/2010 (004/2011)  
(Bei Eingaben bitte Geschäftszahl anführen!)

Auskünfte: Mag<sup>a</sup> Stephanie Eder, MBA  
Telefon: 050 536 – 41557  
Fax: 050 536 – 41500  
e-mail: abt15.energierecht@ktn.gv.at

An die  
E-Control  
Energie-Control Österreichische Gesellschaft  
Rudolfsplatz 13a  
A-1010 Wien

Energie-Control GmbH									
Posteingangsnr. 2157									
Eingelangt 10. Feb. 2011									
Aktenzahl									
GF	AD	RA	TE	BW	VW	GAS	ÖKO	STR	
Original: Kst Kopie: mge									

KSC  
CDI  
mhe  
WUT

Sehr geehrte Damen und Herren!

Anbei wird Ihnen der Gleichbehandlungsbericht der KELAG Netz GmbH, vom 07.05.2011, gemäß § 59 Abs. 5 K-EIWOG (§ 42 K-EIWOG) zur Kenntnisnahme übermittelt.

Anlage:

Kopie Bericht vom 07.05.2010

Mit freundlichen Grüßen!  
Für die Kärntner Landesregierung:  
Mag<sup>a</sup> Stephanie Eder, MBA

9021 Klagenfurt am Wörthersee, Flatschacher Straße 70 • DVR 0062413  
• Internet: www.ktn.gv.at

EINE TELEFONISCHE TERMINVEREINBARUNG ERSPART IHNEN BEI VORSPRACHEN WARTENZEITEN  
Arbeitsstunden (Parteienverkehr): Montag - Donnerstag 7.30-16.00 Uhr; Freitag 7.30-13.00 Uhr  
Bankverbindung: HYPO Alpe-Adria-Bank AG, BLZ: 52000, KtoNr: 00001150014





## **GLEICHBEHANDLUNGSBERICHT 2009**

Bericht iS des § 59 Abs. 5 K-ElWOG über die Maßnahmen  
zur Erreichung der Ziele des Gleichbehandlungsprogramms  
der KELAG Netz GmbH und  
der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft

Vorgelegt  
vom  
Gleichbehandlungsbeauftragten der  
KELAG Netz GmbH und KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft

Hbv. DI Dietmar Eberhard

Arnulfplatz 2  
A-9020 Klagenfurt

E-Mail: [dietmar.eberhard@kelagnetz.at](mailto:dietmar.eberhard@kelagnetz.at)

## **1) AKTIVITÄTEN DES GLEICHBEHANDLUNGSBEAUFTRAGTEN**

**Schulungen und Informationsveranstaltungen hinsichtlich Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens für Mitarbeiter**

- der Netzgesellschaft
- von konzernverbundenen Gesellschaften,
- von Gesellschaften, dessen Dienstleistungen zugekauft werden.

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 im Intranet zum Thema Gleichbehandlung FAQ's, eine Übersicht der häufig verwendeten Begriffe im liberalisierten Markt, das Informationsblatt „E-Sicher“ sowie ein Multiple Choice Test zur Verfügung.

Externe Dienstleister, die temporär auf wirtschaftlich sensible Netzkundeninformationen zugreifen können, werden im Umgang mit diesen Daten unterwiesen und müssen eine Vertraulichkeitserklärung unterzeichnen. Der Zugriff auf diese Daten wird zeitlich begrenzt und endet mit dem Abschluss des jeweiligen Auftrages.

### **Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens - Umsetzen des Gleichbehandlungsprogramms**

Im Zuge von Koordinierungsbesprechungen werden aktuelle Unbundling-Fragestellungen erörtert, Prozesse hinterfragt und Änderungen eingebracht, die zukünftig eine einheitliche Vorgehensweise ermöglichen sollen.

Im Jahr 2009 wurden vom Gleichbehandlungsbeauftragten die dezentrale Projektierung, der Front-Office-Prozess, das Bilanzgruppenmanagement und die Verpflichtung externer Dienstleister zur Unterzeichnung einer Vertraulichkeitserklärung überprüft. Dabei konnte in allen Fällen festgestellt werden, dass die untersuchten Prozesse in voller Übereinstimmung mit dem Gleichbehandlungsprogramm durchgeführt werden.

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.

## **2) SICHERSTELLUNG DER UNTERSCHIEDBARKEIT ZWISCHEN NETZBETREIBER UND INTEGRIERTEN LIEFERANTEN DURCH DEN KUNDEN**

Die KELAG Netz GmbH verfügt über einen eigenen Markenauftritt und hat eine eigenständige Öffentlichkeitsarbeit, die sich an den zentralen Aufgaben des Verteilernetzbetreibers orientieren.

Der Markenauftritt der KELAG Netz GmbH setzt auf die Werte sichere und verlässliche Versorgung, Stabilität und Vertrauen. Im Vordergrund stehen die Dienstleistungen eines Verteilernetzbetreibers rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr, egal bei welchen Witterungsbedingungen.

Die Öffentlichkeitsarbeit der KELAG Netz GmbH ist rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr verfügbar und mit den spezifischen Aufgabenstellungen eines Verteilernetzbetreibers umfassend vertraut, damit die rasche Handlungsfähigkeit jederzeit gewährleistet ist.

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

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 kommuniziert werden.

## **KELAG Netz GmbH**

Störungsnummer: Sparte Gas 128  
Sparte Strom 050525-6691 ... 6696 (örtlich zugeordnet)  
E-Mail: [office@kelagnetz.at](mailto:office@kelagnetz.at)  
Homepage: [www.kelagnetz.at](http://www.kelagnetz.at)

Fragen zu Hausanschluss, Schlägerungsaufsicht:

Telefon: 05 0525 0  
Fax: 05 0525 1604  
E-Mail: Kontaktformular unter [www.kelagnetz.at/kontakt](http://www.kelagnetz.at/kontakt)

Fragen zur Rechnung:

Telefon: 05 0525 6000  
Fax: 05 0525 6006  
E-Mail: Kontaktformular unter [www.kelagnetz.at/kontakt](http://www.kelagnetz.at/kontakt)

Fragen zur Gleichbehandlung:

E-Mail: [gleichbehandlung@kelagnetz.at](mailto:gleichbehandlung@kelagnetz.at)

## **Lieferant der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft**

Vertriebs hotline: 0810 820 888  
Fax: 0810 820 881  
E-Mail: Kontaktformular unter [www.kelag.at/kontakt](http://www.kelag.at/kontakt)

### **3) SICHERSTELLUNG DER VERTRAULICHEN BEHANDLUNG VON WIRTSCHAFTLICH SENSIBLEN INFORMATIONEN (SANKTIONEN, DISZIPLINÄRE MASSNAHMEN)**

**Welche Daten gelten als vertraulich?**

Zu den wirtschaftlich sensiblen Netzkundeninformationen gehören insbesondere:

- Daten der reinen Netzkunden (Stammdaten, Ablesedaten, Zeitreihen, Energiemengen etc.)
- Rechnungsdaten von reinen Netzkunden
- Hausanschlusssaufträge, Neuanschlüsse etc.
- Verbrauchsdaten und Netzdaten (Lastgänge etc.) von ursprünglich durch den konzerneigenen Vertrieb belieferten Kunden für die Zeit der Fremdversorgung durch alternative Lieferanten

### **Wie wird der Vertraulichkeitsschutz durchgeführt?**

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

Prämisse der Datenzugriffsberechtigungen ist es, dass jede Organisationseinheit Zugriff zu jenen Daten haben soll, die sie für den effizienten Ablauf ihrer Geschäftsprozesse benötigt und die ihr 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.

Externe Dienstleister (z.B. IT-Unternehmungen, 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.

### **Überwachungsmaßnahmen (Sanktionen, disziplinarische Maßnahmen)**

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.

Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm führen - je nach Schwere des Vergehens – zu den gleichen disziplinar- und arbeitsrechtlichen Konsequenzen, wie sie auch bei sonstigen Verfehlungen angewendet werden.

#### **4) AUSBLICK:**

**GEPLANTE UMSETZUNGSMASSNAHMEN IN HINBLICK AUF DIE BESTIMMUNGEN DES 3. ENERGIEMARKT-LIBERALISIERUNGSPAKET (INSBESONDERE ART 26 ABS 2 LIT C, D SOWIE ABS 3 RL 2009/73/EG):**

#### **Corporate Identity**

Die KELAG Netz GmbH besitzt einen eigenständigen Markenauftritt. Der Markenauftritt der KELAG Netz GmbH setzt auf die Werte sichere und verlässliche Versorgung, Stabilität und Vertrauen. Im Vordergrund stehen die Dienstleistungen eines Verteilernetzbetreibers rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr, egal bei welchen Witterungsbedingungen. Der Markenauftritt eines Verteilernetzbetreibers basiert jedoch nicht auf konkurrenzfähigen Produkten und auch nicht etwa auf der Art und Weise der Stromerzeugung. Der Markenauftritt der KELAG Netz GmbH wird auf eigenen Kommunikationswegen publiziert (Internet, Folder etc.).

#### **Ressourcenausstattung (personelle, technische, materielle und finanzielle Ressourcen)**

Den Bestimmungen des 3. Energiemarkt-Liberalisierungspaket (insbesondere Art 26 Abs 2 lit c) wird im Pachtvertrag vom 10. Juni 2005 (ua. § 26 Abs 3 Zif 3 EIWOG und § 7 Abs 2 GWG) sowie in der jeweiligen Geschäftsordnung (Pkt. VI. Abs 3 des Gesellschaftsvertrages i.V.m. § 26 Abs 3 EIWOG) nachgekommen.

#### **Unabhängigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten**

Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist weisungsfrei gestellt und direkt bei der Geschäftsführung der KELAG Netz GmbH angesiedelt.

Klagenfurt, 05. Mai 2010  
GB-Eb