

Energie-Control Austria  
Rudolfsplatz 13a  
1010 Wien

|                           |    |    |       |        |  |     |     |     |  |
|---------------------------|----|----|-------|--------|--|-----|-----|-----|--|
| Energie-Control Austria   |    |    |       |        |  |     |     |     |  |
| Posteingangsnr. 46M       |    |    |       |        |  |     |     |     |  |
| Eingelangt 05. April 2011 |    |    |       |        |  |     |     |     |  |
| Aktenzahl                 |    |    |       |        |  |     |     |     |  |
| VST                       | FO | RA | Strom | Tarife | VW                                     | GAS | ÖKO | STR |  |
| Original: kst             |    |    |       |        | Kopie: mgt<br>ksc<br>odi<br>mhe<br>wur |     |     |     |  |

Ihr Zeichen / Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen

Bearbeiter

Nebenstelle

Ort / Datum

SND-Bc/Kn

DI Bachinger

52720

Graz, 31.03.2011

## Gleichbehandlungsbericht


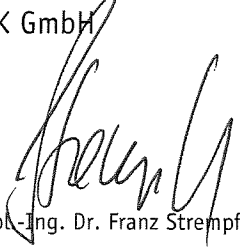
Sehr geehrte Damen und Herren,

Bezug nehmend auf die gesetzlichen Anforderungen des ELWOG 2010 und des Stmk. ELWOG 2005 übermitteln wir Ihnen in der Beilage den Gleichbehandlungsbericht 2010 der STROMNETZ STEIERMARK GmbH. Dieser Bericht beinhaltet die getätigten Maßnahmen zur Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms.

Mit der Bitte um Kenntnissnahme verbleiben wir

mit freundlichen Grüßen

STROMNETZ STEIERMARK GmbH

(Mag. Walter Hirschmugl) (Dipl.-Ing. Dr. Franz Strempl)

## Gleichbehandlungsbericht 2010

# **Gleichbehandlungsbericht der Stromnetz Steiermark GmbH**

## **für das Jahr 2010**

erstellt vom Gleichbehandlungsbeauftragten

Dipl.-Ing. Heinz Bachinger

## **Inhalt:**

### **1. Präambel**

### **2. Netzgesellschaft**

### **3. Gleichbehandlungsprogramm**

### **4. Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms**

#### **4.1. Informationsveranstaltungen und Schulungen**

#### **4.2. Gleichbehandlungsmanagement**

#### **4.3. Audits**

#### **4.4. Berechtigungen**

##### **4.4.1. ENIS**

##### **4.4.2. CRM**

##### **4.4.3. EULVIS**

### **5. Schlussbemerkung**

## **1. Präambel**

Mit diesem Bericht kommt die Stromnetz Steiermark GmbH ihrer jährlichen Berichtspflicht gemäß §62 Stmk. ElWOG 2005 nach. In diesem Bericht sind die entsprechenden Maßnahmen und Tätigkeiten zur Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms angeführt.

Die Funktion des Gleichbehandlungsbeauftragten seitens der Stromnetz Steiermark GmbH wird durch Dipl.-Ing. Heinz Bachinger ausgeübt, der auch gegenüber der Landesregierung als Gleichbehandlungsbeauftragter benannt wurde.

## **2. Netzgesellschaft**

Entsprechend den Regelungen des ElWOG 2010 und des Stmk. ElWOG 2005 sind integrierte Unternehmen mit mehr als 100.000 Netzkunden zum Legal Unbundling verpflichtet. Die Umsetzung dieser gesetzlichen Vorgabe erfolgte mit der Gründung der Stromnetz Steiermark GmbH, deren primärer Unternehmensgegenstand die Planung, Errichtung, Betrieb, Wartung und Ausbau bzw. Änderung des Verteilernetzes ist. In die Stromnetz Steiermark GmbH wurden Vermögenswerte und Vertragsverhältnisse der STEWEAG-STEAG GmbH übertragen, welche die Stromnetz Steiermark GmbH in die Lage versetzt, die gesetzlich vorgeschriebenen Funktionalitäten zu erfüllen. Die Netzgesellschaft pachtet die notwendigen Netzanlagen und bedient sich der Dienstleistungen und der Fachkompetenz der STEWEAG-STEAG GmbH. Die entsprechenden Details sind in den Dienstleistungsverträgen Technische Services, Shared Services und Kundenservice bzw. Netzkundenbetreuung geregelt.

Mit 19. Dezember 2005 wurde per Bescheid der Stmk. Landesregierung die Elektrizitätswirtschaftliche Konzession für den Betrieb des Verteilernetzes von der STEWEAG-STEAG GmbH auf die Stromnetz Steiermark GmbH übertragen. Die neu gegründete Stromnetz Steiermark GmbH hat ihren operativen Betrieb mit 1. Jänner 2006 aufgenommen. In der Stromnetz Steiermark GmbH sind 29 Mitarbeiter tätig, wobei die Geschäftsführung von Hrn. Dipl.-Ing. Dr. Franz Strempl und Hrn. Mag. Walter Hirschmugl wahrgenommen wird.

Zur Eigenständigkeit der Stromnetz Steiermark GmbH ist festzuhalten, dass im Zuge des „Legal Unbundling“ für die Stromnetz Steiermark GmbH im Rahmen des Energie Steiermark SAP-Mandanten ein eigener Buchungskreis eingerichtet wurde.

Die Stromnetz Steiermark GmbH hat zudem eine eigene Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung mit allen dazu gehörigen Funktionen wie Fakturierung, Mahnwesen, Rechnungsprüfung, Bankbewegungen etc. eingerichtet.

Die Gesellschaft wickelt weiterhin alle ihre eigenen kaufmännischen Prozesse von der Budgetierung, der Beschaffung mit hinterlegten Freigabestrategien, dem Verbuchen der Geschäftsfälle bis zur Bilanzierung inkl. Berichtswesen sowie die Abgabenerklärungen im eigenen SAP-Buchungskreis ab.

### **3. Gleichbehandlungsprogramm**

Das als Anlage zu diesem Gleichbehandlungsbericht für die Regulierungsbehörde beigelegte Gleichbehandlungsprogramm (siehe Beilage) wurde im Zuge der erforderlichen Umsetzung des Legal Unbundling als Teil der Unternehmenskultur der Stromnetz Steiermark GmbH und der STEWEAG-STEAG GmbH verbindlich festgelegt.

Die Geschäftsführung als auch der Aufsichtsrat der Stromnetz Steiermark GmbH sowie die Geschäftsführung des Mutterunternehmens STEWEAG-STEAG GmbH als Auftragnehmer und Dienstleister bekennen sich nachweislich mit Ihrer Unterschrift zu dessen Umsetzung und Einhaltung.

Allen Mitarbeitern der Stromnetz Steiermark GmbH wurde das Gleichbehandlungsprogramm im Rahmen der internen Schulungen zur Kenntnis gebracht und zur Verfügung gestellt.

### **4. Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms**

#### **4.1. Informationsveranstaltungen und Schulungen**

Die notwendigen Schulungen wurden mit dem Ziel durchgeführt, alle in für das Unbundling relevanten Prozessen involvierten Mitarbeiter über das Gleichbehandlungsprogramm zu informieren und dies entsprechend nachvollziehbar zu dokumentieren. Die Inhalte des Gleichbehandlungsprogramms wurden von allen geschulten Mitarbeitern zur Kenntnis genommen und dieser Umstand schriftlich bestätigt.

Auch im heurigen Jahr wurden für neue Mitarbeiter wiederum Schulungen durchgeführt. Zudem wurden auch Nachschulungen zu individuellen Fragestellungen betreffend die Gleichbehandlung abgehalten.

Ziel dieser Information der Mitarbeiter ist es ein Grundverständnis für das Unbundling, und somit für eine Differenzierung nach Netz- respektive Vertriebsaufgaben zu schaffen. Nur wer seine Dienstleistungsrolle (Netz, Vertrieb) klar erkennt ist in der Lage ein entsprechend diskriminierungsfreies Verhalten an den Tag zu legen.

Die wesentlichen Schulungsinhalte auf Basis des Gleichbehandlungsprogramms für die Mitarbeiter der STEWEAG-STEAG GmbH stellen sich wie folgt dar:

- Dienstleistungen im Auftrag der Stromnetz Steiermark GmbH werden entsprechend den Anweisungen und somit ohne Bevorzugung bestimmter Personen oder Unternehmen von der STEWEAG-STEAG GmbH erfüllt.
- Wirtschaftlich sensible Daten dürfen ausschließlich im Rahmen und zwecks Erfüllung bestehender Leistungsbeziehungen verwendet werden.

- Der Zugang zu DV-Systemen ist ausschließlich im Rahmen und zwecks Erfüllung bestehender Leistungsbeziehungen gestattet. Dies gilt insbesondere für Teilbereiche, bei welchen die technischen Rahmenbedingungen (entsprechendes Berechtigungskonzept) einen differenzierten Zugang zu den DV-Systemen entsprechend den Unbundlingvorschriften nicht sicherstellen.
- Grundsätzlich ist es nicht in das Netzgeschäft involvierten Mitarbeitern untersagt die Räumlichkeiten der Stromnetz Steiermark GmbH, mit Ausnahme im Rahmen und zwecks Erfüllung bestehender Dienstleistungen, zu betreten.

Die wesentlichen Schulungsinhalte auf Basis des Gleichbehandlungsprogramms für die Mitarbeiter der Stromnetz Steiermark GmbH stellen sich wie folgt dar:

- Die Mitarbeiter der Stromnetz Steiermark GmbH haben alle Netzbenutzer insbesondere beim Netzanschluss und beim Netzzugang gleich zu behandeln.
- Die Mitarbeiter der Stromnetz Steiermark GmbH haben wirtschaftlich sensible Daten, dazu gehören alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, insbesondere gegenüber der STEWEAG-STEG GmbH vertraulich zu behandeln.

## **4.2. Gleichbehandlungsmanagement**

Im Sinne eines effektiven Gleichbehandlungsmanagements wurden für ausgewählte Bereiche der STEWEAG-STEG GmbH Gleichbehandlungszuständige genannt, welche folgende Aufgabenstellungen übernommen haben:

- Ermittlung von Schulungsbedarf
- Durchführung von Audits
- Bereichsansprechpartner für Fragen der Gleichbehandlung
- Regelmäßige Feedback- und Abstimmungsgespräche mit dem Gleichbehandlungsbeauftragten

Durch diese Organisationsstruktur wird dem Kommunikationsbedarf für Fragen der Gleichbehandlung jedenfalls Rechnung getragen und auch der Informationsfluss ist dadurch für alle Mitarbeiter sichergestellt.

Des Weiteren ist der Gleichbehandlungsbeauftragte in allen unbundling-relevanten Prozessen eingebunden, um dadurch die Unbundlingkonformität von Anfang an gewährleisten zu können.

### **4.3. Audits**

Eine wesentliche gesetzliche Vorgabe stellt die Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms dar. Der Terminus „Überwachung“ würde eigentlich ein Monitoring der relevanten Prozesse bedingen. Für die reale Umsetzung, unter Bedachtnahme auf einen effizienten Ressourceneinsatz wurden entsprechend dokumentierte Audits (nicht angekündigte Überprüfungen) bei den Prozessverantwortlichen und auch bei den operativ tätigen Mitarbeitern durchgeführt.

Zudem wurden mit den Prozessverantwortlichen auch Self-Audits (dokumentierte Selbstkontrolle der einzelnen Bereiche durch die entsprechenden Vorgesetzten) vereinbart. Bei den Audits (vorbestimmte Fragestellungen zur Gleichbehandlung respektive die Anwendung der Gleichbehandlungsvorgaben auf die jeweiligen Prozesse) wird festgestellt, ob die wesentlichen Inhalte und Erfordernisse des bestehenden Gleichbehandlungsprogramms verstanden und umgesetzt worden sind, oder ob es Unsicherheiten, Grauzonen bzw. einen Bedarf für etwaige Nachschulungen gibt. Alle Ergebnisse dieser Audits werden schriftlich festgehalten.

In diesem Zusammenhang gilt es festzuhalten, dass die Ergebnisse der Audits äußerst positiv ausgefallen sind und weiterhin auch keine Beschwerden an den Gleichbehandlungsbeauftragten herangetragen wurden.

### **4.4. Elektronische Zugriffsberechtigungen**

Im Gleichbehandlungsprogramm ist festgehalten, dass der Zugang zu Systemen für die Aufzeichnung, Verarbeitung oder Speicherung wirtschaftlich sensibler Daten ausschließlich im Rahmen und zwecks Erfüllung bestehender Leistungsbeziehungen gestattet ist. Zur Sicherstellung dieser Vorgabe sind nach Möglichkeit entsprechende Berechtigungskonzepte bei den angewandten Systemen vorzusehen.

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass die Umsetzung des informationstechnischen Unbundling im Rahmen des für die Stromnetz Steiermark GmbH technisch, zeitlich und wirtschaftlich Zumutbaren erfolgt.

#### **4.4.1. ENIS**

Das Energie- und Netzinformationssystem ENIS stellt eine Informations- und Datendrehscheibe für die Energieaufbringung und den operativen Netzbetrieb und den damit in Zusammenhang stehenden Prozessen in der STEWEAG-STEG GmbH dar. Es verbindet Systeme und verarbeitet Daten, die entweder direkt von Interesse für den Benutzer sind oder als Input für weiterführende Programme notwendig sind.

Einen nicht unwesentlichen Schwerpunkt stellen die EDM – Kommunikationsfunktionen und der Datenversand für Clearing und Fahrplanmanagement dar.

## Mandantenfähigkeit

Das Energie- und Netzinformationssystem ist mandantenfähig im strengen Sinne des Wortes (oft auch als harte Mandantenfähigkeit bezeichnet).

Dies bedeutet, dass sich ENIS durch die Definition von Mandanten so verhält als würde es so viele Datenbanken wie Mandanten geben.

Alle zentralen Tabellen im ENIS enthalten die Mandanteninformation als primären Schlüsselbegriff. In Kombination mit dem Berechtigungssystem können Benutzer über die Oberfläche nur auf Daten zugreifen für die sie berechtigt sind.

Derzeit sind in ENIS folgende Mandanten definiert:

- Strombereich Netz
- Strombereich Energie
- Fernwärmebereich
- Externer Bereich: Austrian Hydro Power

Im ENIS System ist auch ein Berechtigungskonzept implementiert, wobei durch eine flexible Vergabe von Benutzerberechtigungen unter Berücksichtigung des Mandantenkonzepts die Vorgaben des Gleichbehandlungsprogramms umgesetzt werden konnten.

### **4.4.2. CRM**

Das Auftrags- und Prozessmanagementsystem CRM wurde in der Energie Steiermark im Jahr 2003 eingeführt und ist im Herbst 2006 an die neuen Herausforderungen im Konzern mittels Update auf „crme-up7“ angepasst worden. Die genannte Softwarelösung stellt ein Abbild der Kundenhistorie dar.

Die Aufträge, sprich Geschäftsfälle an die entsprechenden Auftragnehmer, werden vollständig für die Umsetzung der vereinbarten Service-Level-Ebenen unter den organisatorischen Bereichen und Abteilungen im CRM abgebildet. Im Wesentlichen ist das „crme-up7“ von den Vertriebsaktivitäten wie Kampagnenmanagement, Angebots- und Vertragsmanagement geprägt und bildet somit in erster Linie Vertriebstätigkeiten ab.

Das CRM ist somit ein vollwertiges Auftrags- und Prozessmanagementsystem für die Kommunikation der STEWEAG-STEAG GmbH in die zu beauftragenden Flächenorganisationen in der Steiermark. Die Stromnetz Steiermark GmbH nutzt das genannte CRM - Auftrags- und Prozessmanagementsystem für die Kommunikation der erforderlichen Netzgeschäftsfälle, im Besonderen für die in den Marktregeln Kap. 5 genannten Sonderprozesse (Anmeldung, Abmeldung und Lieferende) im Verteilernetz der Stromnetz Steiermark GmbH.

In Anwendung des Gleichbehandlungsprogramms war es notwendig entsprechende Maßnahmen hinsichtlich Berechtigungen und Zugriffsrechte im CRM - Auftrags- und Prozessmanagementsystem umzusetzen. Dabei wurde sichergestellt, dass für den Lieferanten



STEWEGSTEG\_LF (local player) die Sicht auf Kundenanlagen respektive der Zugriff auf Zählpunktdaten, Gerätedaten, laufende Ablesungen, Kundenrechnungen und technische Anlagendaten nur für die Zeiträume der Eigenbelieferung der Kundenanlagen gegeben ist.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass durch die Umsetzung der Berechtigungseinschränkung auch bei einer konzernweiten Nutzung des CRM, die Vorgaben des Gleichbehandlungsprogramms eingehalten werden.

#### 4.4.3. EULVIS

Im Abrechnungssystem EULVIS erfolgt die Trennung von unterschiedlichen Firmenbereichen im Allgemeinen durch eine scharfe Mandantentrennung. Über ein Rollenkonzept analog zu anderen Systemen ist es damit möglich jedem einzelnen Benutzer selektiv Zugriff auf einzelne Mandanten (und somit Geschäftsbereiche) zu gewähren bzw. diesen zu entziehen. In jedem Mandanten können in weiterer Folge über ein Rollenkonzept die für einen Benutzer erlaubten Transaktionen auf Objekte eingeschränkt werden. Dabei ist jedoch keine Kontextabhängigkeit möglich.

Somit kann der Zugriff auf Kunden- bzw. Anlagendaten nur unabhängig vom Typ oder Versorgungsstatus einer Anlage gesamt freigegeben oder gesperrt werden.

Die Berechtigung auf Datensatzebene und somit eine feinere Steuerung der Zugriffsberechtigungen wurde vom Lieferanten SDK in der *SDK.ProviderSuite* umgesetzt. Dadurch kann jetzt durch Kennzeichen auf Anlagen, Kunden und Zählpunkten der Zugriff auf Datenobjekte im Sinne des Unbundlings eingeschränkt werden.

Die Vergabe von Berechtigungen ist dabei mehrstufig organisiert:

- Fachliche Freigabe durch OE des Anwenders
- Freigabe einzelner Gruppen durch die Gruppenverantwortlichen
- Freigabe durch die datenverantwortlichen Bereiche

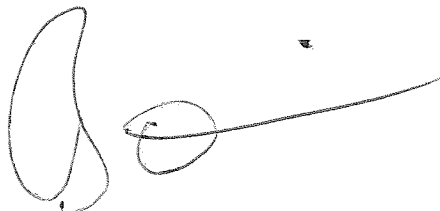
Die Abrechnung der Anlagen im Netzgebiet der Stromnetz Steiermark GmbH erfolgt im Abrechnungssystem EULVIS aus historischen Gründen aktuell aus einem Mandanten! Alle Stammdaten sind dort definiert, über spezielle Buchungslogiken erfolgt ein buchhalterisches Unbundling.

## 5. Schlussbemerkung:

Es wird abschließend und zusammenfassend festgehalten, dass dem Gleichbehandlungsbeauftragten im Rahmen seiner gesetzlich geforderten Verpflichtungen und Tätigkeiten keine Umstände und Handlungsweisen auf Seiten der STEWEAG-STEAG GmbH bzw. der Stromnetz Steiermark GmbH aufgefallen sind, die auf ein diskriminierendes Verhalten gegenüber Kunden hindeuten. Vielmehr zeigen die vom Gleichbehandlungsbeauftragten abgehaltenen Schulungen der Mitarbeiter und die durchgeführten Maßnahmen, dass das Gleichbehandlungsprogramm sowie die gesetzlich geforderten Verpflichtungen betreffend das Legal Unbundling eingehalten wurden bzw. werden.

Beilage erwähnt

Graz, am 30. März 2011



(Dipl.-Ing. Heinz Bachinger)  
Gleichbehandlungsbeauftragter



(Mag. Walter Hirschmugl)  
Geschäftsführer



(Dipl.-Ing. Dr. Franz Strempl)  
Geschäftsführer