

Datum: 14.06.2011

TIWAG-Netz AG  
Bert-Köllensperger-Straße 7  
A-6065 Thaur  
www.tiwag-netz.at

**TIWAG  
Netz**

TIWAG-Netz AG

**EINSCHREIBEN**

Energie-Control Austria  
Rudolfsplatz 13a  
1010 Wien

Ihr Ansprechpartner: Mag. Dr. Erich Entstrasser  
Mitglied des Vorstandes  
Bert-Köllensperger-Straße 7  
A-6065 Thaur  
Telefon: +43 (0)50708 26271  
Fax: +43 (0)50708 26367  
E-Mail: erich.entstrasser@tiwag-netz.at  
Internet: www.tiwag-netz.at

**Vorlage des Berichtes des Gleichbehandlungs-  
beauftragten**

Sehr geehrte Damen und Herren!

Gem. § 69 Tiroler Elektrizitätsgesetz i.d.g.F. hat der Gleichbehandlungsverantwortliche der Tiroler Landesregierung und der Energie-Control Austria jährlich, spätestens bis 30. Juni des Folgejahres, einen Bericht über die getroffenen Maßnahmen vorzulegen.

Wir dürfen Ihnen daher anhängend den vom Gleichbehandlungsbeauftragten der TIWAG-Netz AG erstellten Bericht für das Geschäftsjahr 2010 zu Ihrer Verwendung übermitteln.

Für allfällige Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen  
TIWAG-Netz AG



Dipl.-Ing. Franz Hairer



Mag. Dr. Erich Entstrasser

Anlage w.e.

Ergeht gleichlautend an:  
Amt der Tiroler Landesregierung

Energie-Control Austria  
Posteingangsnr. 8386  
Eingelangt 27. Juni 2011  
Aktenzahl  
VST FO RA Strom Tarife VW GAS ÖKO STR  
Original: *bst* Kopie: *mgt, bsc, cdi, mhe, wvr*



**Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten  
für das Geschäftsjahr 2010  
gemäß § 69 Tiroler Elektrizitätsgesetz**

**TIWAG-Netz AG**

**Bert-Köllensperger-Straße 7  
6065 Thaur**

**FN 216507v**

## Inhaltsverzeichnis

1. Gesetzliche Rahmenbedingungen .....	3
2. Organisatorische Rahmenbedingungen.....	4
3. Gleichbehandlungsprogramm .....	5
4. Gleichbehandlungsbeauftragter .....	6
5. Überbindung des Gleichbehandlungsprogramms.....	7
6. Schulungen Gleichbehandlungsprogramm .....	8
7. Überwachung Einhaltung Gleichbehandlungsprogramm.....	9
8. Zusammenfassung .....	11

## 1. Gesetzliche Rahmenbedingungen

Gem. § 38 Abs. 2 lit. d) Tiroler Elektrizitätsgesetz in der gültigen Fassung (TEG) hat die TIWAG-Netz AG (früher: Tiroler Regelzone AG) als Regelzonenführer ein Gleichbehandlungsprogramm zu erstellen, aus dem hervorgeht, welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens getroffen werden. Weiters sind Maßnahmen vorzusehen, durch die die ausreichende Überwachung der Einhaltung dieses Programms gewährleistet wird. In diesem Programm ist insbesondere festzulegen, welche Pflichten die Mitarbeiter im Hinblick auf die Erreichung dieses Ziels haben.

Gem. § 38 Abs. 4 lit. m) TEG ist die TIWAG-Netz AG zur Benennung eines für die Überwachung der Einhaltung dieses Programms Verantwortlichen (Gleichbehandlungsbeauftragten) an die Tiroler Landesregierung verpflichtet.

Gem. § 40 Abs. lit. d) TEG hat auch der Verteilernetzbetreiber ein Gleichbehandlungsprogramm zu erstellen, aus dem hervorgeht, welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens getroffen werden. Weiters sind Maßnahmen vorzusehen, durch die die ausreichende Überwachung der Einhaltung dieses Programms gewährleistet wird. In diesem Programm ist insbesondere festzulegen, welche Pflichten die Mitarbeiter im Hinblick auf die Erreichung dieses Ziels haben.

Gem. § 45 Abs. 3 TEG hat die TIWAG-Netz AG als Verteilernetzbetreiber einen für die Überwachung der Einhaltung dieses Programms Verantwortlichen (Gleichbehandlungsbeauftragten) an die Tiroler Landesregierung zu benennen.

Gem. § 69 Abs. 2 TEG hat der benannte Gleichbehandlungsverantwortliche der Landesregierung und der Energie-Control Austria (vormals: Energie-Control GmbH) jährlich, spätestens bis 30. Juni des Folgejahres, einen Bericht über die getroffenen Maßnahmen vorzulegen und diesen in geeigneter Weise, wie etwa in der Zeitung oder auf der Website des Unternehmens, zu veröffentlichen.

In Erfüllung dieses gesetzlichen Auftrags wird dieser Gleichbehandlungsbericht erstattet.

## **2. Organisatorische Rahmenbedingungen**

Die TIWAG-Netz AG hat mit Pachtvertrag vom 18.11.2005 als unabhängiger Netzbetreiber die Betriebe des Übertragungs- und des Verteilernetzes von der TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG gepachtet.

Mit Arbeitskräfteüberlassungsvertrag vom 18.11.2005 hat die TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG weiters die bisher im Netzbereich tätigen Mitarbeiter der TIWAG-Netz AG zur Beschäftigung überlassen.

Der mit der TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG abgeschlossene Dienstleistungsvertrag vom 18.11.2005 regelt die Erbringung der Leistungen für die Querschnittsmaterien („Shared Services“), die im Sinne einer effizienten und kostengünstigen Leistungserbringung durch die TIWAG-Netz AG mitgenutzt werden.

Im Pachtvertrag hat sich die TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG dazu verpflichtet, das Gleichbehandlungsprogramm auf jene Mitarbeiter zu überbinden, die an die TIWAG-Netz AG überlassen werden, sowie sicherzustellen, dass Mitarbeiter, die Dienstleistungen für die TIWAG-Netz AG erbringen, die Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms einhalten.

Mit Bescheid vom 01.01.2006 hat die Tiroler Landesregierung als Elektrizitätsbehörde der TIWAG-Netz AG die Konzession zum Betrieb des Verteilernetzes der TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG erteilt.

Die TIWAG-Netz AG nimmt damit seit 01.01.2006 die Aufgaben des Regelzonenführers Strom und Gas sowie des Übertragungsnetzbetreibers und Betreibers des Verteilernetzes der TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG wahr und ist als Kombinationsnetzbetreiber gem. § 38 Abs. 3 TEG für den Betrieb, die Instandhaltung und den Ausbau dieser Netze verantwortlich.

Die Hauptaufgaben der TIWAG-Netz AG im Strombereich liegen entsprechend den gesetzlichen Vorgaben in der überregionalen Sicherstellung der Tiroler Stromversorgung, dem bedarfsgerechten Ausbau, der zustandsorientierten Instandhaltung und dem kostengünstigen, diskriminierungsfreien Betrieb des Übertragungs- und Verteilernetzes sowie der netzseitigen Abwicklung von Stromgeschäften, die die Grenzen der eigenen Regelzone überschreiten. Die TIWAG-Netz AG ist verantwortlich

dafür, die hohe Verfügbarkeit der elektrischen Energie in Tirol auch weiterhin zu gewährleisten und trägt damit zur Sicherung des Wirtschaftsstandortes Tirol und in der Folge zur Sicherung des Wohlstandes der Bevölkerung Tirols bei.

### **3. Gleichbehandlungsprogramm**

Mit den Arbeiten zur Erstellung des gesetzlich geforderten Gleichbehandlungsprogramms wurde im Sommer 2005 unter der Leitung von Mag. Dr. Erich Entstrasser begonnen.

Unter Einbeziehung des Zentralbetriebsrates der TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG als Vertreter der zu überlassenden Mitarbeiter und der Mitarbeiter in den betroffenen Querschnittsmaterien („Shared Services“) wurde das Gleichbehandlungsprogramm im Dezember 2005 fertiggestellt.

Mit Schreiben vom 22.12.2005 wurde das Gleichbehandlungsprogramm in Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben der Tiroler Landesregierung vorgelegt. Im Anschluss an die Erteilung der Konzession durch die Tiroler Landesregierung wurde das Gleichbehandlungsprogramm im Internet auf der Website der TIWAG-Netz AG veröffentlicht.

Das Gleichbehandlungsprogramm der TIWAG-Netz AG legt die Pflichten für die mit Tätigkeiten des Netzbetreibers befassten, direkt beschäftigten und überlassenen Mitarbeiter sowie für Dienstleister fest.

Das Gleichbehandlungsprogramm regelt die Verwendung von wirtschaftlich sensiblen Informationen („Netzkundeninformationen“), von denen der Netzbetreiber in Ausübung seiner Tätigkeit Kenntnis erlangt, den Umgang mit Informationen über die eigenen Tätigkeit als Netzbetreiber („Netzinformationen“) ebenso wie die Pflichten der Mitarbeiter, das Gleichbehandlungsmanagement sowie die Sanktionen bei Verstößen gegen Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogramms.

#### 4. Gleichbehandlungsbeauftragter

Mit Schreiben vom 22.12.2005 wurde Herr Mag. Dr. Erich Entstrasser, Mitglied des Vorstandes der TIWAG-Netz AG, der Tiroler Landesregierung als Gleichbehandlungsbeauftragter für die TIWAG-Netz AG benannt. Die Kontaktdaten des Gleichbehandlungsbeauftragten wurden den Mitarbeitern mitgeteilt und sind zudem im Internet auf der Website der TIWAG-Netz AG publiziert.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte war damit bereits in die Erstellung und Implementierung des Gleichbehandlungsprogramms integriert.

Aufgrund dieser Ausgestaltung ist der Gleichbehandlungsbeauftragte ausreichend unabhängig und mit folgenden Kompetenzen ausgestattet:

- Ausarbeitung und – bei Bedarf – Verbesserung des Gleichbehandlungsprogramms
- Kontrolle der Einhaltung der Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogramms
- Uneingeschränkter Zugang zu allen Daten, Dokumenten und Büroräumlichkeiten des Unternehmens
- Zugriff auf Ressourcen zur Durchführung von Kontrollmaßnahmen
- Organisation von Ausbildungsmaßnahmen im Zusammenhang mit der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms, soweit erforderlich
- Einweisung von neuen Mitarbeitern
- Vorschlag von Sanktionsmaßnahmen bei Verstößen gegen das Gleichbehandlungsprogramm
- Direkter Zugang zum Management des Unternehmens

## **5. Überbindung des Gleichbehandlungsprogramms**

Für die direkt bei der TIWAG-Netz AG angestellten Mitarbeiter wurde die Verpflichtung zur Einhaltung der Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogramms in die Anstellungsverträge aufgenommen, das Gleichbehandlungsprogramm liegt den Anstellungsverträgen bei und wurde damit den Mitarbeitern nachweislich zur Kenntnis gebracht.

Mit allen überlassenen Mitarbeitern wurden im Dezember 2005 schriftliche Vereinbarungen getroffen, in denen u.a. die Einhaltung der Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogramms zur besonderen Dienstpflicht gemacht wurde und mit denen das Gleichbehandlungsprogramm an die überlassenen Mitarbeiter übergeben wurde.

Für jene Mitarbeiter der TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG, die im Rahmen der Querschnittsmaterie („Shared Services“) für die TIWAG-Netz AG Dienstleistungen erbringen, hat sich die TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG im abgeschlossenen Dienstleistungsvertrag dazu verpflichtet, den Inhalt des Gleichbehandlungsprogramms anzuerkennen und Gewähr dafür zu übernehmen, ihre Mitarbeiter bei der Erbringung von Dienstleistungen zur Einhaltung der Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms zu verpflichten.

Damit ist sichergestellt, dass allen Mitarbeitern, die mit Arbeiten für die TIWAG-Netz AG befasst sind, das Gleichbehandlungsprogramm vorliegt und sich die Mitarbeiter den Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms unterworfen haben.



## 6. Schulungen Gleichbehandlungsprogramm

Im Dezember 2005 und Jänner 2006 wurden die Mitarbeiter der hauptsächlich betroffenen Abteilungen Netzanschluss und Energiedatenmanagement/Callcenter geschult.

Im selben Zeitraum wurden die Führungskräfte aller anderen Organisationseinheiten, die an die TIWAG-Netz AG überlassen wurden, im Hinblick auf die Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogramms geschult. Die Führungskräfte übernahmen anlässlich dieser Schulung die Verpflichtung, ihre Mitarbeiter selbst über die Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms zu informieren.

Die Schulungen wurden durch den Gleichbehandlungsbeauftragten organisiert und teilweise von diesem selbst durchgeführt.

Im Zuge dieser Schulungen wurde eine Liste der am häufigsten gestellten Fragen erstellt, die laufend aktualisiert und allen Schulungsteilnehmern zur Verfügung gestellt wurde. Diese Liste der am häufigsten gestellten Fragen stellt mittlerweile eine wichtige Hilfestellung in der täglichen Arbeitsabwicklung dar. Wegen dieser Relevanz für das Tagesgeschäft wurde diese Liste zwischenzeitlich auch im Intranet veröffentlicht und steht damit allen Mitarbeitern als Leitfaden zur Verfügung.

Über diese Liste hinausgehende Fragestellungen im Zusammenhang mit dem Gleichbehandlungsprogramm wurden von den Führungskräften gemeinsam mit den Mitarbeitern besprochen und einer im Sinne des Programms entsprechenden Lösung zugeführt.

Die Aufklärung der Kunden über die nunmehrigen Rahmenbedingungen des liberalisierten Marktes nimmt eine zentrale Rolle in den zu führenden Kundengesprächen ein.

Die Schulung neu eintretender oder neu überlassener Mitarbeiter im Zusammenhang mit der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms erfolgt laufend durch die Abteilungs- oder Teamleiter, sowie im Rahmen von periodisch abgehaltenen Schulungen durch den Gleichbehandlungsbeauftragten selbst oder einem von ihm beauftragten Vertreter.

## 7. Überwachung Einhaltung Gleichbehandlungsprogramm

Die Sicherstellung der Einhaltung der Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms ist entsprechend den Bestimmungen des Programms, soweit rechtlich zulässig, an die Leiter der betroffenen Bereiche/Abteilungen delegiert.

Die Leiter der betroffenen Bereiche/Abteilungen haben den Gleichbehandlungsbeauftragten darüber informiert, dass in keiner Organisationseinheit Verstöße gegen die Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogramms aufgetreten sind und keine Beschwerden an sie herangetragen worden sind. Die operativen Prozesse werden unter Einhaltung der Richtlinien des Gleichbehandlungsprogramms abgewickelt.

Im Berichtszeitraum wurde durch stichprobenartige Kontrollen der Führungskräfte die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms überwacht.

Auch an den Gleichbehandlungsbeauftragten selbst wurden weder extern noch intern Beschwerden betreffend die Einhaltung der Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms herangetragen. Ebenso sind keine Probleme aufgetaucht, die eine Änderung oder Anpassung des Gleichbehandlungsprogramms erforderlich machen würden. Damit war auch die Verhängung von Sanktionen wegen Verstößen gegen die Richtlinien des Gleichbehandlungsprogramms nicht erforderlich.

Das Management der TIWAG-Netz AG hat den Gleichbehandlungsbeauftragten in seinen Aufgaben im Zusammenhang mit dem Gleichbehandlungsprogramm laufend unterstützt und die an das Management delegierten Teilaufgaben wahrgenommen. Die Leiter der Bereiche/Abteilungen haben entsprechende Teilberichte an den Gleichbehandlungsbeauftragten übergeben.

Auch im Tätigkeitsbericht der bei der Energie-Control Austria (vormals: Energie-Control GmbH) eingerichteten Schlichtungsstelle findet sich keine Erwähnung einer Anfrage betreffend die Einhaltung der bzw. einen Verstoß gegen die Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogramms.

Im Rahmen des Monitorings der freiwilligen Selbstverpflichtung der Elektrizitätsversorgungsunter-

nehmen zur Durchführung von Maßnahmen zur Belebung des Wettbewerbs wurde die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Ernst&Young durch den Verband der Elektrizitätsunternehmen beauftragt, die Umsetzung dieser Maßnahmen zu überprüfen. Die Überprüfung fand im Laufe des Jahres 2007 statt. Dabei wurden u.a. folgende, auch für das Gleichbehandlungsprogramm relevanten Bereiche einer intensiven Prüfung unterzogen:

- Kundeninformation über den freien Markt und seine Wahlmöglichkeiten
- Verkürzung der Wechselfristen für den Lieferantenwechsel
- Elektronische Übermittlung der Zählpunktbezeichnung an Lieferanten
- Lieferantengleichbehandlung bei Neuanmeldungen und Umzügen
- Elektronische Übermittlung von Abrechnungsdaten an Lieferanten
- „Mystery Calls“ zu Lieferantenwechsel und Beschwerdemanagement

Mit Email vom 10.04.2008 wurde der TIWAG-Netz AG durch die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Ernst&Young bestätigt, dass bei der TIWAG-Netz AG keine Verstöße weder gegen gesetzliche noch gegen freiwillige Verpflichtungen festgestellt wurden. Damit wurde implizit auch die Einhaltung der Gleichbehandlungsbestimmungen bestätigt.

Der Vorstand hat Ende 2009 beschlossen, im Rahmen einer externen Untersuchung die KPMG Austria GmbH u.a. mit der Überprüfung der Einhaltung der im Gleichbehandlungsprogramm festgelegten Vorschriften zum strikten Informationsunbundling gegenüber den Fachbereichen der TIWAG bei allen netzspezifischen Prozessen zu beauftragen.

Im Zuge des Audits im ersten Quartal 2010 wurden keine Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm festgestellt. KPMG hat im Rahmen des Beratungsmandats zudem Vorschläge für die Reduktion des Risikos von Verstößen gegen das Gleichbehandlungsprogrammes vorgelegt:

- hard- und softwaremäßige Trennung der Energiedaten des Netzes
- Überprüfung der Berechtigungen für das SAP IS/U-System
- Schaffung einer Möglichkeit, Beschwerden wegen Verstoßes gegen das Gleichbehandlungsprogramm anonym zu melden.

Alle Vorschläge wurden zwischenzeitlich umgesetzt.

## 8. Zusammenfassung

Zusammenfassend kann damit festgehalten werden, dass

- alle Mitarbeiter der TIWAG-Netz AG das Gleichbehandlungsprogramm persönlich erhalten haben und dies auch schriftlich bestätigt haben;
- alle Mitarbeiter ihrem Einsatz entsprechend situativ geschult wurden;
- das Management der TIWAG-Netz AG den Gleichbehandlungsbeauftragten bei der Überwachung der Einhaltung der Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms unterstützt hat;
- Beschwerden hinsichtlich der Umsetzung der Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms weder beim Management noch beim Gleichbehandlungsbeauftragten noch bei der Regulierungsbehörde eingegangen sind;
- eine 2007/2008 durchgeführte externe Überprüfung von gleichbehandlungsrelevanten Bereichen durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft zu keinen Beanstandungen geführt hat;
- eine 2010 durch die KPMG Austria GmbH durchgeführte Überprüfung der Einhaltung des strikten Informationsunbundlings für netzspezifische Prozesse keine Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm ergeben hat. Die zur Reduzierung des Risikos vorgeschlagenen Maßnahmen wurden umgesetzt;
- ein Einschreiten des Gleichbehandlungsbeauftragten im abgelaufenen Berichtsjahr 2010 nicht erforderlich war.

Thaur, 10.06.2011

Der Gleichbehandlungsbeauftragte



Mag. Dr. Erich Entstrasser