

Dipl.-Ing. Johannes Türtcher  
c/o VKW Netz AG  
Weidachstrasse 10  
6900 Bregenz

Energie-Control Austria								
Posteingangsnr. 5201								
Eingelangt 15. April 2011								
Aktenzahl								
VST	FO	RA	Strom	Tarife	VW	GAS	ÖKO	STR
Original: kst				Kopie: met mhe kst wur cdi				

An das  
Amt der Vorarlberger Landesregierung  
Römerstr. 15  
6900 Bregenz

Bereich/Abteilung: VKW-Netz AG  
Bearbeiter/Zeichen: DI Johannes Türtcher TJO/Mado  
Telefon: +43 5574 9020-73710  
Fax: +43 5574 9020-17073710  
E-Mail: johannes.tuertscher@vkw-netz.at

An die  
Energie-Control GmbH  
Rudolfsplatz 13a  
1010 Wien

Bregenz, 25. März 2011

**Gleichbehandlungsbericht des Gleichbehandlungsbeauftragten  
der VKW-Netz AG, DI Johannes Türtcher, für das Jahr 2010**

Sehr geehrte Damen und Herren,

entsprechend den europäischen Vorgaben (Richtlinie 2003/54/EG) sieht das EIWOG in der Fassung der Novelle 2006 (BGBl. I Nr. 106/2006) als Grundsatzbestimmung in den § 22 und 26 vor, dass der für die Aufstellung und Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes gegenüber der Landesregierung benannte Gleichbehandlungsverantwortliche, dieser und der Energie-Control GmbH jährlich einen Bericht über die getroffenen Maßnahmen vorzulegen und zu veröffentlichen hat. Diese Bestimmungen wurden im EIWiG 2007 (LGBl. Nr. 51/2007) in den §§ 29, 31 und 34 umgesetzt.

Unter Hinweis auf das veröffentlichte Gleichbehandlungsprogramm (Stand 1. März 2010) und den letztjährigen Gleichbehandlungsbericht vom 29. März 2010 teilt der Gleichbehandlungsbeauftragte mit, dass im abgelaufenen Jahr keinerlei Beschwerdefälle evident oder beim Gleichbehandlungsbeauftragten anhängig gemacht wurden. Auch wurden sowohl an die Regulierungsbehörde E-Control als auch an das Amt der Landesregierung keinerlei Beschwerdefälle im Bezug auf den Verstoß gegen den Diskriminierungsgrundsatz herangetragen.

**Beschwerdemanagement:**

Seit Beginn 2009 werden alle an das Kundenservice herangetragenen Anfragen, Wünsche und Kritik systematisch erfasst und bearbeitet. Damit wird einerseits das Ziel verfolgt, auftauchende Beschwerdefälle systematisch und strukturiert zu bearbeiten und damit durch eine adäquate

**VKW-Netz AG**

6900 Bregenz, Weidachstraße 10, Tel: +43/5574/9020-0, Fax: +43/5574/9020-78522

Kundenservice: +43/5574/9020-189, E-Mail: info@vkw-netz.at, Internet: www.vkw-netz.at

Rechtsform: Aktiengesellschaft, Sitz: Bregenz, Firmenbuchnummer: FN 213098 f, Firmenbuchgericht: LG Feldkirch, DVR 1074334, UID-Nr.: ATU 52382005



Reaktion die betroffenen Kunden best- und schnellstmöglich zufrieden zu stellen. Andererseits ist es durch diese Erfassung auch möglich, systematische und prozessrelevante Schwächen festzustellen und durch entsprechende Prozessoptimierungen nachhaltige Verbesserungen im Sinne der Kunden zu erreichen. Nicht zuletzt kann damit natürlich auch festgestellt werden, ob Beschwerden im Hinblick auf eine Nichteinhaltung des Gleichbehandlungsprogramms auftauchen. Dies war im vergangenen Jahr nicht der Fall.

Schulungsprogramm 2010:

Im Rahmen des Schulungsprogramms für 2010 wurden die Mitarbeiter des Kundenservice im Sinne einer Vertiefung über das Gleichbehandlungsprogramm und dessen Umsetzung geschult. Dabei wurde anhand konkreter Beispiele die diskriminierungsfreie Vorgehensweise bei verschiedenen Geschäftsprozessen besprochen. Bei dieser Gelegenheit wurden die Mitarbeiter auch auf das im Zusammenhang mit dem Wettbewerbsbelegungspaket erstellte Kunden-Informationsblatt als wichtiges Informationshilfsmittel hingewiesen.

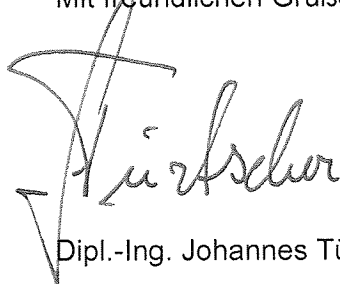
Im Rahmen der Schulung wurde angeregt, dass bei Kundenanfragen zum Thema Lieferantenwechsel bzw. bei allgemeinen Fragen zum liberalisierten Strommarkt Kunden darauf aufmerksam gemacht werden sollen, dass dieses Infoblatt auf der Homepage der VKW-Netz AG zu finden ist bzw. bei Bedarf auch auf dem Postweg zugesendet wird.

Die Mitarbeiter der Hauptschaltleitung, welche außerhalb der normalen Bürozeiten auch Kundenmeldungen entgegen nehmen und z. T. auch bearbeiten, wurden ebenfalls geschult.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms zufriedenstellend funktioniert. Periodische Schulungen in Bezug auf neue gesetzliche Bestimmungen und im Hinblick auf die Anwendung in der Praxis finden in regelmäßigen Abständen sowie anlassbezogen statt.

Das aktuelle Gleichbehandlungsprogramm mit Stand 1. März 2010 legen wir zu Ihrer Verwendung bei. Gegenüber dem Stand vom 1. November 2007 hat sich lediglich das Organigramm auf Seite 4 geringfügig geändert.

Mit freundlichen Grüßen

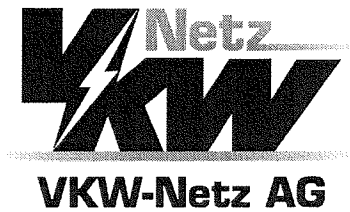
A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Türtscher', with a stylized flourish above it.

Dipl.-Ing. Johannes Türtscher

**Beilage(n):**

Gleichbehandlungsprogramm „GBP“ der  
VKW-Netz AG, Stand 1. März 2010





# **Gleichbehandlungsprogramm "GBP" der VKW-Netz AG**

**Stand: 1. März 2010**

entsprechend den Bestimmungen des  
Vorarlberger Elektrizitätswirtschaftsgesetzes

## **VKW-Netz AG**

6900 Bregenz, Weidachstraße 10, Tel: +43/5574/9020-0, Fax: +43/5574/9020-78530,

E-Mail: [info@vkw-netz.at](mailto:info@vkw-netz.at), Internet: [www.vkw-netz.at](http://www.vkw-netz.at)

Rechtsform: Aktiengesellschaft, Sitz: Bregenz, Firmenbuchnummer: FN 213098 f, Firmengericht: LG Feldkirch,  
DVR 1074334, UID-Nr.: ATU 52382005

## Inhaltsverzeichnis

Präambel .....	3
 Teil A – Allgemeines .....	3
1. Beschreibung des Unternehmens.....	3
2. Organisation des Unternehmens .....	3
3. Elektrizitätsrechtliche Rahmenbedingungen .....	4
4. Öffentlich-rechtliche Berechtigungen.....	5
 Teil B – Programm zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäfts .....	6
1. Verwendung von Informationen .....	6
1.1 Grundsätze der Verwendung von Informationen .....	6
1.2 Begriffsbestimmungen .....	6
1.2.1 Diskriminierung.....	6
1.2.2 Mitarbeiter .....	6
1.2.3 Netzkundeninformationen.....	6
1.2.4 Netzinformationen .....	7
1.3 Zulässige Informationsweitergabe.....	7
1.4 Informationsverwendung bei Doppelfunktion/„Shared Services“ .....	8
1.5 Verwendung von Informationen durch externe Dienstleister .....	8
1.6 Zugriffsrechte bei gemeinsam genutzten Informationssystemen .....	8
1.7 Zugangsbeschränkungen / Zutritt.....	8
2. Pflichten der Mitarbeiter .....	8
2.1 Diskriminierungsverbot .....	8
2.2 Vertraulichkeit .....	9
2.3 Auskunftspflicht .....	9
3. Gleichbehandlungsmanagement .....	9
3.1 Bestellung des Gleichbehandlungsbeauftragten.....	9
3.2 Rechte .....	10
3.3 Pflichten .....	10
4. Sanktionen .....	10
 Teil C – Veröffentlichung .....	11

## **Präambel**

Die VKW-Netz AG stellt die diskriminierungsfreie Ausgestaltung und Abwicklung der Netzdienstleistung entsprechend den elektrizitätswirtschaftlichen Rahmenbedingungen sicher und erstellt hierzu dieses Gleichbehandlungsprogramm.

Neben unternehmensinternen Maßnahmen zu einer nicht diskriminierenden und den Anforderungen der Vertraulichkeit entsprechenden Verwendung von Informationen legt das Gleichbehandlungsprogramm Pflichten für die mit Tätigkeiten zur Erbringung der Netzdienstleistung befassten Mitarbeiter fest und bietet die Grundlage für ein unternehmensinternes Gleichbehandlungsmanagement, aus dem auch die Pflichten für externe Dienstleister hervorgehen.

## **Teil A – Allgemeines**

### **1. Beschreibung des Unternehmens**

Die VKW-Netz AG wurde durch Umfirmierung der VKW-Übertragungsnetz AG mit Beginn des Jahres 2006 gegründet.

Die Adresse der VKW-Netz AG am Firmensitz lautet:

**Weidachstraße 10, 6900 Bregenz**

Die VKW-Netz AG ist ein Kombinationsnetzbetreiber im Sinne des Gesetzes und damit Übertragungs- und Verteilernetzbetreiber in der Regelzone VKW-Netz.

Im Rahmen eines Betriebsführungs- und Bevollmächtigungsvertrages wurde die VKW-Netz AG (Netzbetreiber) beauftragt, den Betrieb des im Eigentum bzw. in der Verfügungsgewalt der VKW stehenden Übertragungs- und Verteilernetzes zu führen.

### **2. Organisation des Unternehmens**

Als Teil eines vertikal integrierten Elektrizitätsunternehmens ist die VKW-Netz AG gemäß §§ 22 Abs. 1, 26 Abs. 3 EWOOG bzw. § 37a ElWiG insbesondere zur rechtlichen Entflechtung verpflichtet. Ausgehend davon besteht die nachfolgend beschriebene Organisationsstruktur:

**Fehler! Es ist nicht möglich, durch die Bearbeitung von Feldfunktionen Objekte zu erstellen.**

Der Netzbetreiber VKW-Netz AG ist im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen verantwortlich für das Tätigkeits- und Geschäftsfeld der Netzdienstleistung, somit für sämtliche

im Hinblick auf den Betrieb, die Wartung und den Ausbau des Netzes zu setzenden Maßnahmen.

Alle Personen, die mit Leitungsaufgaben für den Netzbetreiber betraut sind oder die Befugnis zu Letztentscheidungen besitzen, welche für die Gewährleistung einer diskriminierungsfreien Netzdienstleistung wesentlich sind, gehören dem Netzbetreiber und keinen Unternehmensbereichen, die direkt oder indirekt für den laufenden Betrieb in den Bereichen von Erzeugung, Stromhandel und/oder Vertrieb von Energie an Kunden zuständig sind, an.

### **3. Elektrizitätsrechtliche Rahmenbedingungen**

Rechtliche Grundlage für die Entflechtung und die Erstellung des Gleichbehandlungsprogramms bilden die Richtlinie 2003/54/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Juni 2003 über gemeinsame Vorschriften für den Elektrizitätsbinnenmarkt und zur Aufhebung der Richtlinie 96/92/EG, insbesondere Art. 10 „Entflechtung von Übertragungsnetzbetreibern“ und Art. 15 „Entflechtung von Verteilernetzbetreibern“ sowie Art. 17 „Kombinationsnetzbetreiber“ der Richtlinie sowie die nationalen Bestimmungen des § 22 ElWOG „Einteilung der Regelzonen“ und des § 26 ElWOG „Ausübungsvoraussetzungen für Verteilernetze“. Auf Basis dieser europarechtlichen und bundesgesetzlichen Vorgaben erfolgte die landesgesetzliche Umsetzung der Regelungen über das Gleichbehandlungsprogramms in folgenden Bestimmungen des ElWiG:

*§ 29 Abs. 1 ElWiG sieht vor, dass die Betreiber von Übertragungsnetzen verpflichtet sind,*

*lit. h) ein Gleichbehandlungsprogramm aufzustellen, aus dem hervorgeht, welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens getroffen werden, und die Überwachung und Einhaltung dieses Programms zu gewährleisten;*

*lit. i) für die Aufstellung und Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms der Behörde einen Gleichbehandlungsverantwortlichen zu benennen und alle Beschwerdefälle zu dokumentieren.*

*§ 31 Abs. 1 sieht vor, dass der Regelzonenführer verpflichtet ist, folgende Aufgaben zu gewährleisten:*

*lit. p) die Systeme der Datenübermittlung und Auswertung für zeitgleich übermittelte Daten von Erzeugungsanlagen nach § 48 Abs. 3 so zu gestalten und zu betreiben, dass eine Weitergabe dieser Informationen an Dritte auszuschließen;*

*lit. q) die Erstellung eines Gleichbehandlungsprogramms, welches gewährleistet, dass die Verpflichtungen nach lit. p eingehalten werden.*

*Weiters haben gemäß § 34 Abs. 2 ElWiG die Betreiber eines Verteilernetzes, die zu einem vertikal integrierten Unternehmen gehören und an deren Netz mehr als 100.000 Kunden angeschlossen sind, ein Gleichbehandlungsprogramm aufzustellen, für die Aufstellung und Überwachung des Gleichbehandlungsprogramms der Behörde einen Gleichbehandlungsverantwortlichen zu benennen und alle Beschwerdefälle zu dokumentieren. Die Bestimmungen des § 29 Abs. 3 sind dabei sinngemäß anzuwenden.*



*Gemäß § 29 Abs. 3 ElWiG hat bei Übertragungsnetzbetreibern, die zu einem vertikal integrierten Unternehmen gehören, der für die Aufstellung und Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms gegenüber der Behörde benannte Gleichbehandlungsverantwortliche der Behörde und der Energie-Control GmbH jährlich, spätestens bis 31. März des Folgejahres, einen Bericht über die getroffenen Maßnahmen vorzulegen und in geeigneter Weise zu veröffentlichen.*

Gemäß den Bestimmungen des ElWiG hat aus dem Gleichbehandlungsprogramm hervorzugehen,

- welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens getroffen werden;
- welche Maßnahmen zur Überwachung der Einhaltung des Programms getroffen werden;
- welche Pflichten die Mitarbeiter im Hinblick auf die Erreichung des Zieles haben.

Gemäß § 68a Abs. 5 ElWOG schließen die Ausführungsgesetze gemäß § 22 oder § 26 die Fortsetzung oder Begründung einer Organschaft gemäß § 2 Umsatzsteuergesetz und § 9 Körperschaftsteuergesetz nicht aus.

#### **4. Öffentlich-rechtliche Berechtigungen**

Die VKW-Netz AG ist der im Gesetz genannte Übertragungsnetzbetreiber (Umfirmierung der VKW-Übertragungsnetz AG).

Die VKW-Netz AG ist der Träger der Konzession für den Betrieb des Verteilernetzes gemäß § 68a ElWOG.

## Teil B – Programm zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäfts

### 1. Verwendung von Informationen

#### 1.1 Grundsätze der Verwendung von Informationen

Die von der VKW-Netz AG ergriffenen Maßnahmen stellen sicher, dass entsprechend den Elektrizitätswirtschaftlichen Bestimmungen die Vertraulichkeit wirtschaftlich sensibler Informationen („**Netzkundeninformationen**“), von denen der Netzbetreiber in Ausübung seiner Tätigkeit Kenntnis erlangt, gewahrt ist. Ebenso stellen diese Maßnahmen sicher, dass eine vom Unternehmen gegebenenfalls vorgenommene Offenlegung von Informationen über die eigenen Tätigkeiten als Netzbetreiber („**Netzinformationen**“) in nicht diskriminierender Weise erfolgt.

Neben den rechtlichen und organisatorischen Maßnahmen stellt das Unternehmen die Erfüllung der Vorgaben zur informationellen Entflechtung sicher. In diesem Rahmen werden die mit Netzkundeninformationen und Netzinformationen betrauten Mitarbeiter in den einzelnen Bereichen zur Einhaltung der Bestimmungen über Vertraulichkeit und Nichtdiskriminierung angewiesen.

#### 1.2 Begriffsbestimmungen

##### 1.2.1 Diskriminierung

Diskriminierung ist die Ungleichbehandlung gleicher Sachverhalte ohne sachlich gerechtfertigten Grund.

##### 1.2.2 Mitarbeiter

Natürliche Personen, die in einem Dienstverhältnis zur VKW-Netz AG stehen, deren Arbeitskraft der VKW-Netz AG überlassen wurde oder die sonst im Unternehmen zur Aufgabenerfüllung des Netzbetreibers beauftragt bzw. herangezogen werden.

Unabhängig von ihrer organisatorischen Einbindung in das Unternehmen sind alle mit diskriminierungsrelevanten Tätigkeiten im Rahmen der Erbringung der Netzdienstleistung befassten Mitarbeiter vom Anwendungsbereich des Gleichbehandlungsprogramms erfasst. Insbesondere gilt das Programm auch für Mitarbeiter der überlassenen und der sonstigen Bereiche (beispielsweise als Mitarbeiter von Querschnittsbereichen/"Shared Services"), sofern sie diskriminierungsrelevante Tätigkeiten ausüben.

##### 1.2.3 Netzkundeninformationen

Wirtschaftlich sensible Informationen sind **Informationen über Netzbenutzer** oder zukünftige Netzbenutzer, von denen der Netzbetreiber oder ein von ihm beauftragter Dritter in Ausübung seiner Tätigkeit als Netzbetreiber Kenntnis erlangt hat und die geeignet sind, unberechtigte Marktchancen auf vor- und nachgelagerten Wettbewerbsmärkten zu gewähren. Netzbenutzer sind natürliche oder juristische Personen, die Netzdienstleistungen in Anspruch nehmen.

Zu diesen Informationen zählen insbesondere

- kundenrelevante Informationen aus einer Netznutzungsanfrage/Anfrage über einen Ein- oder Ausspeisevertrag/Transportanfrage über den Netzbenutzer und
- kundenrelevante Informationen aus einem Netznutzungsvertrag/Ein- oder Ausspeisevertrag/Transportvertrag sowie aus der Abwicklung des Netznutzungs-/Ein- oder Ausspeisevertrags/Transportvertrages
- Daten von Erzeugern.

Beispiele für solche Informationen sind u.a.:

- Stammdaten des Kunden
- Verbrauchsdaten eines Letztverbrauchers
- Informationen über die Höhe der von einem Netzbenutzer angefragten Kapazitäten
- Informationen über Fahrpläne
- Angaben über die Auslastung gebuchter Kapazitäten durch einen Netzbenutzer
- Daten über Netzanschlussprojekte
- Daten über Einspeiseleistungen

Informationen, die offensichtlich ohne wirtschaftliche Bedeutung auf vor- und nachgelagerten Wettbewerbsmärkten allgemein zugänglich oder bereits veröffentlicht sind, sind nicht als wirtschaftlich sensibel anzusehen.

#### 1.2.4 Netzinformationen

Wirtschaftlich relevante Informationen sind **Informationen des Netzbetreibers über seine eigene Tätigkeit** als Netzbetreiber, deren Kenntnis einem Netzbenutzer wirtschaftliche Vorteile bringen kann. Als solche Informationen gelten insbesondere:

- durch den Netzbetreiber veranlasste Netzausbauvorhaben und die zukünftige Verfügbarkeit von Leitungskapazitäten,
- Wirtschaftlichkeitskriterien für Netzerweiterungen oder Hausanschlussherstellung,
- Netzlast sowie entsprechende Zeitraumauswertungen.

### 1.3 **Zulässige Informationsweitergabe**

Informationen, die in Erfüllung der aktienrechtlichen und/oder Elektrizitätswirtschaftlichen Bestimmungen, insbesondere der Marktregeln, weitergeleitet werden, sind zulässig.

Es stellt keine Verletzung der Vertraulichkeit dar, wenn der Netzbetreiber die Informationen, die zur ordnungsgemäßen technischen und kommerziellen Abwicklung des Netzzugangs im Rahmen der abgeschlossenen Verträge notwendig sind, zur Verfügung stellt.

Die gesetzlich definierten Auskunftserteilungen, Auskünfte an Aufsichtsorgane, Behörden und Gerichte zur Wahrnehmung ihrer berechtigten Interessen, wirtschaftlichen Befugnisse und ihrer Aufsichtsrechte über die Geschäftsführung des Netzbetreibers werden durch das Gleichbehandlungsprogramm nicht berührt.

#### **1.4 Informationsverwendung bei Doppelfunktion/„Shared Services“**

Das Unternehmen trägt dafür Sorge, dass Mitarbeiter, die im Rahmen des rechtlich Zulässigen sowohl für den Netzbetreiber tätig sind als auch Tätigkeiten in den Bereichen von Erzeugung, Stromhandel und/oder Vertrieb von Energie an Kunden wahrnehmen (beispielsweise als Mitarbeiter von Querschnittsbereichen/„Shared Services“), Netzkundeninformationen nicht für Zwecke dieser Bereiche verwenden, es sei denn, es liegt eine Einwilligung des betreffenden Netzbenutzers bzw. eine gesetzliche Verpflichtung zur Offenlegung vor. Dasselbe gilt für Netzinformationen des Netzbetreibers (Vertraulichkeit).

#### **1.5 Verwendung von Informationen durch externe Dienstleister**

Das Unternehmen stellt sicher, dass externe Dienstleister im Rahmen der mit ihnen geschlossenen vertraglichen Vereinbarungen verpflichtet werden, die Grundsätze der Vertraulichkeit zu beachten und einzuhalten, soweit sie bei der Erbringung ihrer Dienstleistung Zugang zu Netz(kunden)informationen haben.

#### **1.6 Zugriffsrechte bei gemeinsam genutzten Informationssystemen**

Der Netzbetreiber trägt Sorge, dass bei Informationssystemen, die auch von Bereichen von Erzeugung, Stromhandel und/oder Vertrieb von Energie verwendet werden, entsprechende Zugriffsrechte festgelegt sind, die einen unberechtigten Zugriff des Wettbewerbsbereichs auf Netz(kunden)Informationen unterbinden.

Für das Kunden-Abrechnungssystem SAP IS-U, in dem die Kundenstammdaten verwaltet und die entsprechenden Abrechnungen der Netzdienstleistungen und der Energielieferung durchgeführt werden, besteht die in **Beilage 1** dargestellte Stammdatenstruktur samt Berechtigungsrollen und deren Vergaben.

#### **1.7 Zugangsbeschränkungen / Zutritt**

Der Zutritt zu Räumen, in denen Netzkundeninformationen verwahrt werden, wird durch ein Schließsystem mit alleinigem Zutritt für vom Netzbetreiber berechtigte Personen gesichert.

### **2. Pflichten der Mitarbeiter**

#### **2.1 Diskriminierungsverbot**

Mitarbeiter sind verpflichtet, ihre Tätigkeit für den Netzbetreiber diskriminierungsfrei zu verrichten und insbesondere diejenigen betrieblichen Einrichtungen des Unternehmens, welche die Funktionen von Erzeugung, Stromhandel und/oder des Vertriebs von Energie wahrnehmen, bei Netzdienstleistungen im Vergleich zu Dritten nicht ohne sachlich gerechtfertigten Grund unterschiedlich zu behandeln.

Sofern zugunsten einer Offenlegung von bestimmten Informationen entschieden wurde, sind die Mitarbeiter verpflichtet, diese Informationen in nicht diskriminierender Weise offen zu legen.

## **2.2 Vertraulichkeit**

Mitarbeiter sind verpflichtet, Netzkundeninformationen vertraulich zu behandeln und diese nicht direkt oder indirekt an Dritte weiter zu leiten. Dies gilt nicht, wenn eine gesetzliche Verpflichtung zur Offenlegung besteht, der betroffene Netzbenutzer in die diskriminierungsfreie Offenlegung seiner Daten eingewilligt hat oder die Information ohne Zutun des Netzbetreibers an die Öffentlichkeit gelangt ist.

Bei Beendigung der Tätigkeit (für den Netzbetreiber) ist die Mitnahme oder Nutzung von Netzkundeninformationen untersagt. Dasselbe gilt für Netzinformationen, sofern sie nicht in nicht diskriminierender Weise offen gelegt worden sind.

Netzkundeninformationen können an mit Dienstleistungen beauftragte Dritte weitergegeben werden, sofern die Weitergabe für die Erbringung der Dienstleistung erforderlich ist und sich der Dritte zur Wahrung der Vertraulichkeit verpflichtet hat.

## **2.3 Auskunftspflicht**

Mitarbeiter sind verpflichtet, den Gleichbehandlungsbeauftragten bei der Durchführung seiner Aufgaben nach bestem Wissen und Gewissen zu unterstützen. Hierzu haben die Mitarbeiter insbesondere vollständig und wahrheitsgemäß die erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie Einsicht in die von ihnen verwalteten Akten, Unterlagen und elektronischen Datenverarbeitungssysteme und diskriminierungsrelevanten Prozesse zu gewähren.

## **3. Gleichbehandlungsmanagement**

In Erfüllung seiner gesetzlichen Verpflichtungen hat der Netzbetreiber einen Gleichbehandlungsbeauftragten bestellt, der die Rechte und Pflichten eines solchen wahrzunehmen und die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms zu überwachen hat.

Die Sicherstellung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms ist, soweit rechtlich zulässig, auf die Leiter der betroffenen Bereiche delegiert. Diese haben die Aktualisierung der Verpflichtungserklärungen der jeweiligen Mitarbeiter vorzunehmen.

Zur Sicherstellung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms werden Schulungen und regelmäßige Informationen für Mitarbeiter durchgeführt. Dabei wird den besonderen Bedürfnissen der unterschiedlichen Bereiche Rechnung getragen. Die Teilnahme an diesen Schulungsmaßnahmen ist verpflichtend.

### **3.1 Bestellung des Gleichbehandlungsbeauftragten**

Der Gleichbehandlungsbeauftragte wurde durch den Netzbetreiber bestimmt und besitzt die für diese Aufgaben notwendigen fachlichen Kenntnisse und die erforderliche Kompetenz.

Mit der Aufgabe des Gleichbehandlungsbeauftragten ist bei der VKW-Netz AG

betraut.

### **3.2 Rechte**

Zur Erfüllung seiner Aufgabe hat der Gleichbehandlungsbeauftragte bei Verdacht eines Verstoßes, aber auch für stichprobenartige Kontrollen, ungehinderten Zugang zu allen relevanten Bereichen und Unternehmensteilen. Er ist befugt, Mitarbeiter aus diesen Bereichen und Unternehmensteilen zu befragen sowie in Akten, Unterlagen, elektronische Datenverarbeitungssysteme und diskriminierungsrelevante Prozesse Einsicht zu nehmen.

### **3.3 Pflichten**

Der Gleichbehandlungsbeauftragte überwacht die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms durch stichprobenartige Kontrollen. Im Übrigen geht er Hinweisen und Beschwerden über mutmaßliche Verstöße nach. Er koordiniert im Unternehmen die Behandlung von Beschwerden über Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm und die zugrunde liegenden gesetzlichen Vorschriften.

Stellt der Gleichbehandlungsbeauftragte einen erheblichen Verstoß fest, schlägt er in Abstimmung mit den Leitern der betroffenen Bereiche die erforderlichen Maßnahmen zur Abstellung des Verstoßes vor.

Er unterstützt das Unternehmen auch dabei, ein Bewusstsein für den diskriminierungsfreien Umgang mit Netzinformationen und die Wahrung der Vertraulichkeit von Netzkundeninformationen zu schaffen.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte verfolgt die Aktualisierung und Weiterentwicklung des Gleichbehandlungsprogramms vor dem Hintergrund rechtlicher und regulatorischer Entwicklungen.

## **4. Sanktionen**

Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm sind unverzüglich dem Gleichbehandlungsbeauftragten zu melden.

Als Verstoß gelten insbesondere auch

- die Billigung vorschriftswidrigen Verhaltens der Mitarbeiter durch Vorgesetzte,
- die Weigerung zur Mitwirkung an der Aufklärung von Sachverhalten im Hinblick auf allfällige Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm sowie allfälliger Missstände.

Ein durch dieses Gleichbehandlungsprogramm gefordertes oder gerechtfertigtes Verhalten kann für den Mitarbeiter keine negativen arbeitsrechtlichen Folgen nach sich ziehen.

## **Teil C – Veröffentlichung**

Der Gleichbehandlungsbeauftragte hat der Landesregierung und der E-Control GmbH jährlich bis zum 31. März einen Bericht über die getroffenen Maßnahmen vorzulegen und zu veröffentlichen.

Die Veröffentlichung findet auf der Homepage der VKW-Netz AG ([www.vkw-netz.at](http://www.vkw-netz.at)) statt.

Bregenz, 01. März 2010  
VKW-Netz AG

**Beilage:**  
2-Vertragsmodell





## **Beilage zum Gleichbehandlungsprogramm der VKW-Netz AG:**

### **Zugriffsrechte im Kunden-Abrechnungssystem – 2-Vertragsmodell:**

Der Netzbetreiber und der Vertrieb des vertikal integrierten Unternehmens nutzen gemeinsam das Abrechnungssystem SAP IS-U für die Verwaltung der Kundenstammdaten und die Abrechnung der Netzdienstleistungen und der Energielieferung.

#### **Das Stammdatenmodell entspricht folgenden Vorgaben:**

- Die Abrechnung der Energielieferung des Vertriebs und der Netzdienstleistungen durch den Netzbetreiber erfolgen über getrennte Vertrags- und Anlagenobjekte, für die unterschiedliche Zugriffsrechte definiert werden können.
- Die Abrechnungen der Energielieferung und der Netzdienstleistungen werden separat ermittelt und bei der Faktura auf der Kundenabrechnung getrennt dargestellt (keine all-inclusive Abrechnung).
- Mitarbeiter der Bereiche Erzeugung, Stromhandel und/oder Vertrieb von Energie erhalten keinen Datenzugriff auf Informationen von Kunden, die ihre Energie von einem anderen Energielieferanten beziehen.
- Mitarbeiter des Netzbereiches erhalten keinen Datenzugriff auf Informationen von Kunden des Vertriebs, die keine Netzdienstleistungen in Anspruch nehmen (fremder Netzbetreiber).

#### **Auf Basis der Stammdatenstruktur sind folgende Berechtigungsrollen im System definiert:**

Rolle Vollversorgung Standardprodukt:

- In dieser Rolle besteht die Möglichkeit des Zugriffs auf die Vertrags- und Anlageobjekte für Energielieferung und Netzdienstleistung bei Kunden, die innerhalb des Netzes der VKW-Netz AG durch die VKW AG mit Energie zu Standardkonditionen beliefert werden.

Rolle Vollversorgung Sondervertrag:

- In dieser Rolle besteht die Möglichkeit des Zugriffs auf die Vertrags- und Anlageobjekte für Energielieferung und Netzdienstleistung bei Kunden, die innerhalb des Netzes der VKW-Netz AG durch die VKW AG mit Energie zu individuellen Konditionen (Preis, Lieferzeit, ...) beliefert werden.

Rolle Netz (Durchleitung):

- In dieser Rolle besteht die Möglichkeit des Zugriffs auf die Vertrags- und Anlageobjekte für Netzdienstleistung bei Kunden, die innerhalb des Netzes der VKW-Netz AG nicht durch die VKW AG mit Energie beliefert werden.

Rolle Energie (Externe Kunden):

- In dieser Rolle besteht die Möglichkeit des Zugriffs auf die Vertrags- und Anlageobjekte für Energielieferung bei Kunden, die außerhalb des Netzes der VKW-Netz AG durch die VKW AG mit Energie beliefert werden.

Rolle Ökoeinspeiser:

- In dieser Rolle besteht die Möglichkeit des Zugriffs auf die Vertrags- und Anlageobjekte für Energielieferung und Netzdienstleistung bei Kunden, die innerhalb der Regelzone der VKW-Netz AG Energie an die Ökobilanzgruppe einspeisen.

Die grundsätzlichen Rechte der verschiedenen Rollen wie auch mögliche Zuweisungsrechte zu den Organisationseinheiten sind im nachfolgenden Diagramm dargestellt.

Rolle Netz Energie Kurzzeichen	Vollversorgung Standardprodukt VKW Netz AG VKW VV	Vollversorgung Sondervertrag VKW Netz AG VKW VVS	Netz (Durchleitung) VKW Netz AG ungleich VKW VN	Energie (Externe Kunden) fremder Netzbetr. VKW VE	Ökoeinspeiser VKW-Netz AG + fremde Netzbetr. Ökobilanzgruppe ÖKO
Konzernfunktion (IK / CF)					
Netz (UN / VE / NW)					
Wettbewerb (EV)					
Öko-BGV (UN / NW)					

Die durch die Abteilung Informatik einzurichtenden Berechtigungen haben dieser Vorgabe des informatorischen Unbundling zu entsprechen – alle Berechtigungsvergaben werden dokumentiert und können jederzeit eingesehen werden.