

## Wien Energie Stromnetz GmbH

Bericht über die zur Einhaltung des Gleichbehandlungs-  
programmes getroffenen Maßnahmen

gemäß  
§75 WEIWG 2005, §73 NÖ EIWG 2005 sowie  
§67 Bgld. EIWG 2006

für das Geschäftsjahr 2009/10

## **1. Präambel**

Mit diesem Bericht kommt Wien Energie Stromnetz GmbH der Verpflichtung gemäß § 75 Abs. 2 WEIWG 2005 sowie § 73 Abs. 3 NÖ EIWG 2005 und § 67 Abs. 3 Bgld. EIWG 2006 nach.

Der vorliegende Bericht umfasst den Zeitraum vom 1.10.2009 bis 30.9.2010, dem Geschäftsjahr von Wien Energie Stromnetz GmbH und beschreibt die zur Erfüllung des Gleichbehandlungsprogrammes getroffenen Maßnahmen zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäftes.

## **2. Wien Energie Stromnetz GmbH**

Wien Energie Stromnetz GmbH ist ein rechtlich selbständiger Netzbetreiber, der nach Maßgabe der Elektrizitätswirtschaftsgesetze in seiner Rechtsform, Organisation und Entscheidungsgewalt unabhängig von den Bereichen Erzeugung und Versorgung des vertikal integrierten Elektrizitätsunternehmens ist.

Alleingesellschafterin von Wien Energie Stromnetz GmbH ist Wien Energie GmbH. Wien Energie GmbH ist eine Holdinggesellschaft ohne operativen Betrieb in den Bereichen Erzeugung, Verteilung und Versorgung mit Energie.

Die von den Elektrizitätswirtschaftsgesetzen angeordnete rechtliche Entflechtung des Netzbetriebes bedingt jedoch keine Änderung der Eigentumsverhältnisse an den Netzen. Wienstrom GmbH ist somit weiterhin Eigentümerin des Stromnetzes. Wien Energie Stromnetz GmbH ist aufgrund eines Pachtvertrages mit Wienstrom GmbH zur Nutzung des Netzes berechtigt. Der Pachtvertrag enthält detaillierte Vereinbarungen, welche die Unabhängigkeit von Wien Energie Stromnetz GmbH als Netzbetreiber sicherstellen und auch die tatsächliche Entscheidungsbefugnis von Wien Energie Stromnetz GmbH über Vermögenswerte, die für den Betrieb, die Instandhaltung (einschließlich Wartung) und den Ausbau des Netzes erforderlich sind festlegen.

Mittels Bescheiden durch die Landesregierungen von Wien, Niederösterreich und Burgenland haben die zuständigen Elektrizitätsbehörden Wien Energie Stromnetz GmbH die Konzession zum Betrieb des Verteilernetzes im bisherigen Umfang erteilt.

Die Aufnahme des operativen Betriebes von Wien Energie Stromnetz GmbH erfolgte mit 1. Oktober 2005. Seit damals verfügt Wien Energie Stromnetz GmbH über einen eigenständigen Internetauftritt ([www.wienenergie-stromnetz.at](http://www.wienenergie-stromnetz.at)), sowie eine eigene Telefonnummer (90190) und eigene Emailadressen ([vorname.nachname@wienenergie-stromnetz.at](mailto:vorname.nachname@wienenergie-stromnetz.at)).

## **3. Gleichbehandlungsprogramm und Gleichbehandlungsverantwortlicher**

Das Gleichbehandlungsprogramm wurde im September 2005 gemäß § 26 Abs 3 Z 4 EIWOG iVm § 55 Abs 2 Z 4 WEIWG bzw. § 54 Abs 2 Z 4 NÖ EIWG aufgestellt und beruht auf der Vorlage der Energie-Control GmbH. Das Gleichbehandlungsprogramm von Wien Energie Stromnetz GmbH als Betreiber des Stromverteilernetzes im Gebiet von Wien und Teilen von Niederösterreich und Burgenland stellt einen Leitfaden des Unternehmens im liberalisierten Strommarkt dar. Aus dem Gleichbehandlungsprogramm geht hervor, welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens getroffen werden. Weiters sind Maßnahmen vorgesehen, welche die Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes gewährleisten.

Das Gleichbehandlungsprogramm ist als firmeninterner Verhaltenskodex Bestandteil der Unternehmensphilosophie der Wien Energie Stromnetz GmbH und gilt für alle Auftragnehmer, die für Wien Energie Stromnetz GmbH Dienstleistungen erbringen.

Maßnahmen zum Ausschluss von diskriminierendem Verhalten beinhalten insbesondere die Verpflichtung zur Gleichbehandlung von NetzkundInnen, das Verbot zur Diskriminierung, das Gebot zur Transparenz sowie Pflichten der MitarbeiterInnen im Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Informationen von denen der Netzbetreiber bei Ausübung seiner Tätigkeit Kenntnis erlangt. Aber auch Sanktionen im Falle von Verstößen gegen das Gleichbehandlungsprogramm sind festgehalten.

Als Gleichbehandlungsverantwortlicher von Wien Energie Stromnetz GmbH gemäß §38 Wiener Elektrizitätswirtschaftsgesetz 2005 bzw. Gleichbehandlungsbeauftragter von Wien Energie Stromnetz GmbH gemäß §38 Niederösterreichisches Elektrizitätswesengesetz 2005 sowie gemäß §32 Burgenländisches Elektrizitätswesengesetz 2006 wurde Herr Dr. Wolfgang Orasch benannt.

Der Gleichbehandlungsverantwortliche gemäß §38 Wiener Elektrizitätswirtschaftsgesetz 2005 ist der Gleichbehandlungsbeauftragte gemäß §38 Niederösterreichisches Elektrizitätswesengesetz 2005 bzw. §32 Burgenländisches Elektrizitätswesengesetz 2006. Es wird daher zur sprachlichen Vereinfachung in weiterer Folge nur vom Gleichbehandlungsverantwortlichen gesprochen.

Der Gleichbehandlungsverantwortliche hat der Behörde und der Energie-Control GmbH jährlich einen Bericht über die zur Einhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes getroffenen Maßnahmen vorzulegen und zu veröffentlichen.

#### **4. Maßnahmen zur Umsetzung des Gleichbehandlungsprogrammes**

Das Gleichbehandlungsprogramm ist integraler Bestandteil des Organisationshandbuches von Wien Energie Stromnetz GmbH, in dem alle für die Erfüllung der Aufgaben des Unternehmens maßgeblichen Grundsätze über sämtliche Abläufe des Unternehmens dargestellt sind. Die im Organisationshandbuch von Wien Energie Stromnetz GmbH enthaltenen Bestimmungen gelten für alle Geschäftsabläufe und für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Wien Energie Stromnetz GmbH. Das Organisationshandbuch wird laufend aktualisiert und ist allen MitarbeiterInnen zugänglich.

Die Dienstleistungsbeziehungen zwischen Wien Energie Stromnetz GmbH und Wienstrom GmbH sind im Rahmendienleistungsvertrag vom 19. September 2005 geregelt. In diesem Vertrag verpflichtet sich Wienstrom GmbH die im Gleichbehandlungsprogramm und im Verhaltenskodex von Wien Energie Stromnetz GmbH festgelegten Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens einzuhalten und ihre Dienstleistungen nach Maßgabe des Gleichbehandlungsprogrammes und des Verhaltenskodex zu erbringen.

Das Gleichbehandlungsprogramm ebenso wie die einschlägigen Rechtsvorschriften wie beispielsweise Gesetze, Verordnungen, Marktregeln, Technisch-Organisatorische Regeln, etc. sind im Intranet von Wienstrom GmbH und Wien Energie Stromnetz GmbH veröffentlicht und so allen MitarbeiterInnen zugänglich.

Darüber hinaus ist insbesondere für MitarbeiterInnen von Wien Energie Wienstrom GmbH mit Kundenkontakt die korrekte Vorgehensweise bei den einzelnen Prozessen und Arbeitsschritten nach dem Gleichbehandlungsprogramm in einer speziellen Datenbank jederzeit abrufbar und verbindlich.

## 5. Schulungsmaßnahmen

Die vergangenen Jahre waren von Schulungen zum Gleichbehandlungsprogramm, wobei insbesondere die Inhalte und Bedeutung des Gleichbehandlungsprogrammes wie beispielsweise das Verbot zur Diskriminierung, sowie die Gebote zu Gleichbehandlung, Vertraulichkeit und Transparenz geschult wurden, geprägt. Neben allgemeinen Schulungen wurden in den sensiblen Bereichen auch intensive Schwerpunktschulungen durchgeführt.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr erfolgten Schulungen zum Gleichbehandlungsprogramm im Wesentlichen durch die jeweiligen Vorgesetzten. In der Ausbildung von Neuaufnahmen ist das Gleichbehandlungsgesetz ein fixer Bestandteil der Schulung.

Diese Schulungen erfolgen unter der Gesamtverantwortung des Gleichbehandlungsverantwortlichen durch die jeweiligen Vorgesetzten oder durch speziell geschulte MitarbeiterInnen.

Darüber hinaus sind im Geschäftsfeld Vertriebsdienstleistungen von Wienstrom GmbH die Verhaltensregeln des Gleichbehandlungsprogrammes sowie des Verhaltenskodex in zentralen Medien wie der Wissensdatenbank bis hin zu einzelnen Arbeitsschritten abgebildet und für alle MitarbeiterInnen jederzeit abrufbar. Diese Regeln gelten bei der Ausgestaltung von Prozessabläufen als das wesentliche Regelwerk.

Alle MitarbeiterInnen haben die Möglichkeit sich jederzeit mit Fragen an den Gleichbehandlungsverantwortlichen zu wenden.

## 6. Überwachung

Um die Wirksamkeit des Gleichbehandlungsprogrammes zu gewährleisten wird die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes überwacht. Diese Überwachung soll sicherstellen, dass die Umsetzung des Gleichbehandlungsprogrammes ordnungsgemäß funktioniert.

Dem Gleichbehandlungsverantwortlichen stehen Auskunftsrechte gegenüber allen MitarbeiterInnen von Wien Energie Stromnetz GmbH sowie gegenüber MitarbeiterInnen von Unternehmen, die Dienstleistungen für Wien Energie Stromnetz GmbH erbringen, zu.

Im Berichtszeitraum wurden auch stichprobenartige Kontrollen zur Einhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes durchgeführt.

An den Gleichbehandlungsverantwortlichen sind im Berichtszeitraum 01.10.2009 bis 30.09.2010 keine Beschwerden betreffend der Einhaltung der Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogrammes herangetragen worden.

Im Berichtszeitraum 01.10.2009 bis 30.09.2010 wandten sich KundInnen direkt oder indirekt beispielsweise über öffentliche Institutionen, Behörden, Interessensvertretungen oder private Organisationen an die Kundendienststellen und das Beschwerdemanagement des Geschäftsbereichs Vertriebsdienstleistungen von Wienstrom GmbH. Die wichtigsten Themenbereiche dabei waren Rechnung, Zahlungsverkehr bzw. Mahnung, Ein- und Ausschaltungen sowie Ablesung.

Bei keinem dieser Anliegen wurde missbräuchliches Verhalten seitens des Verteilernetzbetreibers Wien Energie Stromnetz GmbH oder dessen Dienstleister festgestellt. Die korrekte Vorgangsweise der betreuenden Stellen und auch die Auslöser dieser Beschwerden und Kritiken ließen sich eindeutig darlegen.

Im Berichtszeitraum gab es kein Missbrauchsverfahren.

Es wurden im Berichtszeitraum an den Gleichbehandlungsverantwortlichen auch keine Probleme berichtet, die eine Änderung des Gleichbehandlungsprogrammes erforderlich machen würden. Ebenso war es nicht erforderlich, personelle Sanktionen auf Grund von Verstößen gegen das Gleichbehandlungsprogramm durchzuführen.

Die Geschäftsführung von Wien Energie Stromnetz GmbH hat den Gleichbehandlungsverantwortlichen in seiner Tätigkeit immer voll unterstützt.

Es hat sich gezeigt, dass insbesondere die intensiven und jahrelangen Kommunikations- und Schulungsmaßnahmen der letzten Jahre das Bewusstsein der MitarbeiterInnen über die Bedeutung von diskriminierungsfreiem Verhalten geschärft haben. Die Kernelemente des Gleichbehandlungsprogrammes wie insbesondere die Verpflichtung zur Gleichbehandlung von NetzkundInnen, das Verbot zur Diskriminierung, das Gebot zur Transparenz sowie die Pflichten der MitarbeiterInnen im Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Informationen, von denen der Netzbetreiber bei Ausübung seiner Tätigkeit Kenntnis erlangt, sind im Bewusstsein der MitarbeiterInnen verankert. Die Durchführung der operativen Prozesse erfolgt unter Einhaltung der Richtlinien des Gleichbehandlungsprogrammes. Aber auch die Änderung von Prozessen erfolgt unter Berücksichtigung der Richtlinien des Gleichbehandlungsprogrammes.

## **7. Ausblick**

Im Geschäftsjahr 2010/2011 werden etliche organisatorische Änderungen bei Wienstrom GmbH und Wien Energie GmbH vorgenommen. So wird die Wienstrom GmbH im Rahmen einer Umstrukturierung in einen „nicht-regulierten Bereich“ (Wien Energie GmbH) und in einen regulierten Netzbereich aufgeteilt und dieser mit der bestehenden Wien Energie Stromnetz GmbH verschmolzen. Wien Energie Stromnetz GmbH wird sodann als direktes Tochterunternehmen in die Wiener Stadtwerke Holding AG eingegliedert. Auswirkungen auf die Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms werden dann zu evaluieren sein.

## **8. Resümee**

Die Erfahrungen des vorliegenden Geschäftsjahres haben die positiven Erfahrungen der vergangenen Jahre bestätigt. Die Erfahrungen im Berichtszeitraum haben gezeigt, dass die Umsetzung des Gleichbehandlungsprogrammes in der Praxis erfolgreich erfolgt.