

Bericht
der
**Energie AG Oberösterreich
Netz GmbH**
über die
Maßnahmen und die Überwachung
des
Gleichbehandlungsprogramms
gem. § 33 Abs. 5 Z 5 Oö. ElWOG 2006
für das Geschäftsjahr 2010/2011

1. Präambel

Die Energie AG Oberösterreich Netz GmbH erfüllt mit diesem jährlich zu erstattenden Bericht die Verpflichtung gemäß § 33 Abs. 5 Z 5 Oö. ElWOG 2006.

Mit Bescheid des Amtes der oberösterreichischen Landesregierung vom 24.10.2006 wurde im Einvernehmen mit den Landesregierungen von Niederösterreich, der Steiermark und Salzburg ausgesprochen, dass die Konzessionsträgerin Energie AG Oberösterreich Netz GmbH, Böhmerwaldstraße 3, 4021 Linz, FN 266534 m, die Voraussetzungen für die Erteilung der Konzession nachgewiesen hat und die Konzession in dem am 21.04.2004 Bestand habenden Umfang erteilt ist. Als Auflage im Spruchteil B wurde auch die jährliche Vorlage eines Gleichbehandlungsberichtes erteilt. Diese Verpflichtung wird hiermit erfüllt.

Es wird über das Geschäftsjahr 2010/11 der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH, somit über den Zeitraum Oktober 2010 bis September 2011, berichtet. Insbesondere werden die Maßnahmen zur Sicherstellung der Diskriminierungsfreiheit, die von der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH gesetzt worden sind, beschrieben.

Dieser Bericht wird vom Gleichbehandlungsverantwortlichen **Dr. Franz Kepplinger** vorgelegt. Der Bericht wird inhaltsgleich an die Oberösterreichische Landesregierung und an die E-Control GmbH übersendet. Darüber hinaus ist der Bericht auch auf der Homepage der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH (www.netzgmbh.at) einsehbar.

Personenbezogene Bezeichnungen in diesem Bericht sind aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur in männlicher Form angeführt. Sie beziehen sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise. Bei Anwendung auf bestimmte Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form zu verwenden.

2. Aktuelle Entwicklungen

- 2.1 Das abgelaufene Geschäftsjahr war besonders von dem Beschluss des ElWOG 2010 im Dezember 2010 geprägt. Mit dem ElWOG 2010 wurde die Elektrizitätsbinnenmarkttrichtlinie 2009/72/EG in innerstaatliches Recht umgesetzt. Das ElWOG 2010 beinhaltet eine breite Palette von Veränderungen in vielen Konzernbereichen. Hinsichtlich der Themen Entflechtung und Gleichbehandlung im Verteilernetzbereich nimmt die Richtlinie 2009/72/EG jedoch keine substantielle Änderung der Verpflichtungen vor, sondern betont die Verpflichtung zu einer ernsthaften Umsetzung (vgl. Erwägungsgrund 26 der RL 2009/72/EG).

Damit eine rasche und rechtzeitige Anpassung an die Anforderungen des ElWOG 2010 erfolgen kann, hat die Energie AG Oberösterreich Netz GmbH die wesentlichen Bestimmungen zur Entflechtung und Gleichbehandlung analysiert und die notwendigen Schlüsse gezogen.

Das oberösterreichische Ausführungsgesetz ist in intensiver Diskussion. Ein Begutachtungsverfahren wurde bereits durchgeführt und ist in Kürze mit einem Beschluss zu rechnen. Die Entflechtungsbestimmungen sind als Grundsatzgesetzgebung ausgeführt, sodass das oberösterreichische Ausführungsgesetz hier entsprechende Bestimmungen enthalten wird. Der vorliegende Bericht fußt aber noch auf den bestehenden Bestimmungen des Oö. ElWOG 2006.

Bereits in Vorbereitung auf die neuen Regelungen wurde im Berichtszeitraum auch eine grundlegende Änderung des Konzepts der Netzkundenbetreuung intensiv diskutiert. Letztlich kam es zur Entscheidung der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH, dass die

Netzkundenbetreuung mit 01.10.2011 grundlegend neu gestaltet wird. Kernstück des Konzepts ist, dass in der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH ein eigenes Team (Teamleiter: Ing. Johann Göschlberger) für die Netzkundenbetreuung eingerichtet wird. Dieses Team wird zentral die Kundenbetreuung koordinieren bzw. selbst Kunden betreuen, die sich direkt an die Energie AG Oberösterreich Netz GmbH wenden. Daneben können Kunden natürlich weiterhin einen Lieferanten mit der Wahrnehmung ihrer Interessen beauftragen, der dann im Namen und im Auftrag des Kunden die Kommunikation mit dem Netzbetreiber erledigt.

3. Gleichbehandlungsprogramm der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH

3.1 Gleichbehandlungsprogramm

Das Gleichbehandlungsprogramm der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH wurde im Berichtszeitraum nicht verändert. Geschäftsführer der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH waren im Berichtszeitraum DI Manfred Hofer MBA und DI Dr. Walter Tenschert. Die Geschäftsführer haben das aktuell geltende Gleichbehandlungsprogramm im Sinne des § 33 Abs. 5 Z 4 Oö. EIWOG 2006 laufend umgesetzt. Aus diesem Programm geht hervor, welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens getroffen werden. Weiters sind Maßnahmen, durch die die ausreichende Überwachung der Einhaltung dieses Programms gewährleistet wird, enthalten und werden die Pflichten der Mitarbeiter der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH im Hinblick auf die Erreichung dieses Ziels festgelegt.

3.2 Gleichbehandlungsverantwortlicher

Gleichbehandlungsverantwortlicher gemäß § 33 Abs. 5 Z 5 erster Satz Oö. EIWOG 2006 war im Berichtszeitraum Herr DI Manfred Hofer MBA. Aufgrund der Veränderungen durch das EIWOG 2010 wurde der Schluss gezogen, dass der Gleichbehandlungsverantwortliche besondere Unabhängigkeit haben muss. **Daher hat die Geschäftsführung der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH mit Beschluss vom 21.10.2011 Herrn Dr. Franz Kepplinger als Gleichbehandlungsverantwortlichen bestellt.**

3.3 Organisatorische Umsetzung

Die Energie AG Oberösterreich Netz GmbH bediente sich im Geschäftsjahr 2010/11 zur Durchführung einer Vielzahl verschiedener Aufgaben der Hilfe von Dienstleistern. Es wurden mit diesen Dienstleistern eigene Dienstleistungsverträge geschlossen. Folgende Dienstleistungsverträge bestanden im Berichtszeitraum

- mit Energie AG Oberösterreich Kraftwerke GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Data GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Tech Services GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Business Services GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH & Co KG
- mit Energie AG Oberösterreich Customer Services GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Personal Services GmbH

In allen Dienstleistungsverträgen ist ausdrücklich vereinbart, dass auch die Mitarbeiter der jeweiligen Dienstleister das Gleichbehandlungsprogramm kennen und einhalten. Dadurch wird sichergestellt, dass die Geschäftsführer der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH ausreichenden Einfluss auf die Dienstleister ausüben können.

3.4 Kommunikation

- 3.4.1** Im Bereich der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH wurde das Gleichbehandlungsprogramm unmittelbar von der Geschäftsführung für die Mitarbeiter als verbindlich erklärt. Die Kundmachung erfolgte durch Verteilung des Verhaltenskodex an alle Mitarbeiter sowie durch Veröffentlichung im Intranet.
- 3.4.2** In den Bereichen der Dienstleister erfolgt die Kommunikation über das Gleichbehandlungsprogramm sowie die damit verbundenen Verpflichtungen unter der Verantwortung der jeweiligen Geschäftsführer. Diese Verpflichtung wurde den Geschäftsführern besonders ausdrücklich kommuniziert, weil das Überwachungssystem auf der engen Zusammenarbeit der betroffenen Bereiche basiert.

4. Maßnahmen zur Umsetzung

4.1 Kommunikation

Grundvoraussetzung für die Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms ist die ausreichende Information und die wirksame Bekanntmachung des Programms in allen betroffenen Bereichen. Die Bekanntmachung erfolgte sowohl in der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH als auch in der Energie AG Oberösterreich in der unter Punkt 3.4 beschriebenen Weise.

Darüber hinaus sind die einschlägigen rechtlichen Normen (Gesetze, Verordnungen, Marktregeln) für alle betroffenen Mitarbeiter auf der Intranetseite der Abteilung Recht und Versicherung der Energie AG Oberösterreich Business Services GmbH sowie auf der Intra- und Internetseite der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH einsehbar. Den Mitarbeitern wurde dies ausdrücklich mitgeteilt.

4.2 Bewusstseinsbildung

Ein wesentlicher Schritt zu einer wirksamen Umsetzung des Programms ist die Verankerung der Bedeutung des Themas „Gleichbehandlung“ bei den Mitarbeitern. Dieser Ansatz wurde auch im Berichtszeitraum intensiv weitergeführt. Gerade die Diskussion über die innerstaatliche Umsetzung hat die Aktualität des Themas eindringlich vor Augen geführt.

Durch die Verselbständigung der operativen Bereiche sowie der Servicebereiche wurde der Bewusstseinsbildung, dass die Einhaltung der Gleichbehandlung zu den vertraglichen Pflichten gehört, besondere Aufmerksamkeit gewidmet.

In der Informationsmappe, die neue Mitarbeiter des Konzerns Energie AG Oberösterreich erhalten werden, wird zum Thema „Gleichbehandlung“ nachdrücklich auf die Bedeutung der Einhaltung des Programms hingewiesen.

4.3 Schulungskonzept

- 4.3.1** Die Schulungen zum Gleichbehandlungsprogramm werden in allen betroffenen Bereichen durchgeführt. Dabei stand im aktuellen Berichtszeitraum die Abklärung von aktuellen Problemen im laufenden Betrieb im Zentrum. Es wurden daher im Rahmen von fachspezifischen Schulungen und Informationen allfällige Probleme angesprochen und anhand von konkreten Aufgabenstellungen aus der operativen Praxis diskutiert sowie bei laufenden Teambesprechungen etc. erörtert und Maßnahmen besprochen. Es wurden nun auch die Aufnahme von Schulungsmaßnahmen zum Thema Gleichbehandlung und sonstiger

relevanter Rahmenbedingungen im liberalisierten Elektrizitätsmarkt im Bereich der internen Berufsausbildung vorgenommen.

4.3.2 Die Schulungen erfolgen unter der Gesamtverantwortung des Gleichbehandlungsverantwortlichen durch verschiedene Referenten. Damit soll einerseits eine möglichst breite Basis an informierten Personen geschaffen werden und andererseits können dadurch die spezifischen Kenntnisse der Referenten aus der praktischen Arbeit genutzt werden. Durch die jeweiligen Vorkenntnisse über die Praxis in bestimmten Bereichen kann eine effizientere und tiefer gehende Beantwortung von konkreten Problemen in der Diskussion erzielt werden.

4.3.3 Besonders intensive Schulungen waren im laufenden Geschäftsjahr notwendig, weil die Umsetzung des neuen Vertragsadministrationskonzeptes mit 01.10.2010 gerade am Beginn einer intensiven Begleitung bedurfte, um offene Fragen der Mitarbeiter beantworten zu können und eine möglichst reibungslose Umsetzung zu gewährleisten.

4.3.4 Außerdem wurde im Zuge von Abteilungsinformationstagen über wesentliche Neuerungen aufgrund des ElWOG 2010 referiert. In diesem Rahmen wurden die Mitarbeiter der Netz GmbH insbesondere auf die Gleichbehandlungsverpflichtung des Netzbetreibers hingewiesen und erforderliche Änderungen unter Berücksichtigung des Aspektes der Diskriminierungsfreiheit wurden anhand von Fallbeispielen umfassend diskutiert.

4.3.5 Im Zuge der Neugestaltung der Netzkundenbetreuung wurden sämtliche in diesem Tätigkeitsbereich befindlichen Mitarbeiter umfassend unter besonderer Berücksichtigung der diskriminierungsfreien Behandlung aller Kunden unabhängig von ihrem Stromlieferanten geschult.

4.4 Entwicklung des Unterstützungsteams zur Umsetzung

Die Problemerkennung und -lösung im Bereich der Gleichbehandlung bedingt eine umfassende Einbindung betroffener Bereiche. Dieses Diskussionsforum wurde auch im Berichtszeitraum fortgeführt. Dadurch kann konkret und rasch auf aktuelle Entwicklungen reagiert werden bzw. können schon im Vorhinein mögliche Probleme erkannt und Änderungen von Prozessen erarbeitet werden.

4.5 Neues Vertragsadministrationskonzept

Im Berichtszeitraum wurde die neue Vertragsadministration operativ umgesetzt. Das Projekt wurde im letzten Gleichbehandlungsbericht 2009/10 detailliert dargestellt. Diese neue Systematik entspricht unter anderem auch der mit Juni 2010 in Kraft getretenen Änderung der Sonstigen Marktregeln.

Die zwischen E-Control, Netzbetreibern und Lieferanten ausverhandelte Lösung im Rahmen der Marktregeln sieht vor, dass ein neuer Kunde, der im Zuge einer Anlagensperrung unerwartet angetroffen wurde, 5 Arbeitstage Zeit bekommt, einen Lieferanten zu nennen. Tut er das nicht, wird die Anlage ohne weitere Vorankündigung gesperrt. Außerdem erhält der Kunde ein Informationsblatt auf dem noch einmal zusammengefasst ist, was er zu tun hat und an wen er sich wenden soll.

Erkennt der Netztechniker, dass eine zu sperrende Anlage bereits wieder bewohnt ist, trifft den neuen Kunden aber nicht persönlich an, wird das Informationsblatt an der Wohnungstüre hinterlassen.

Kann der Netztechniker nicht erkennen, dass eine Anlage bereits wieder bewohnt ist und führt die Anlagensperrung wie vorgesehen durch, erfolgt eine Wiedereinschaltung nach dem Standardprozess erst, wenn ein Lieferant zugeordnet werden kann.

Die Erfahrungen mit dem neuen Konzept sind grundsätzlich positiv. Der Administrationsaufwand für die Mitarbeiter vor Ort wurde zwar erhöht, dafür ist aber gewährleistet, dass ein einheitlicher Prozess eingehalten werden kann, was der Absicherung der Mitarbeiter gegen allfällige Vorwürfe der Ungleichbehandlung dient.

4.6 Einrichtung eines Beschwerdemanagements und Erfahrungen

Vor mittlerweile drei Jahren wurde in der Energie AG ein systematisches Beschwerdemanagement installiert. Ziel ist es, Kundenbeschwerden gezielt zu erfassen und durch eine entsprechende Reaktion auf die Beschwerde wieder zufriedenzustellen. Der wichtigste Ansprechpartner für die eingehenden Beschwerden ist das operative Beschwerdemanagement, welches in der Customer Services GmbH angesiedelt ist. Für die Bearbeitung der Beschwerde ist es dabei völlig gleichgültig, ob es sich beim Beschwerdeführer um einen Kunden mit Energiebezug und Netznutzung oder um einen reinen Netzkunden oder auch um einen Nicht-Kunden der Energie AG handelt. Wesentlich ist, dass auf Grund der umfassenden Auswertungen Beschwerdeursachen ersichtlich werden und von den betroffenen Bereichen entsprechende Maßnahmen abgeleitet werden können. In das Beschwerdemanagement eingebunden sind die Bereiche Vertrieb, Netz und Data, Teile der Servicebereiche sowie der Holding. Die Koordinierung der beteiligten Bereiche wird seit April 2011 von der Konzernkommunikation wahrgenommen.

4.7 Diskriminierungsfreie Netzkundenbetreuung

Die Netzkundenbetreuer achten darauf, dass alle Kunden, unabhängig vom gewählten Lieferanten, gleich behandelt werden.

Sämtliche Netzkundenbetreuer sind Mitarbeiter der Energie AG Netz GmbH, sodass ein vom Stromlieferanten unabhängiges Service für die Netzkunden gewährleistet ist. Wünschen die Netzkunden eine Vertretung durch Ihren Stromlieferanten in Netzangelegenheiten muss der Stromlieferant vom Kunden mit einer entsprechenden Vollmacht ausgestattet werden. Auf Wunsch werden in diesem Fall Schreiben bzw. Verträge vom Netzkundenbetreuer an den Bevollmächtigten übermittelt.

4.8 Streitschlichtungsverfahren, Missbrauchsverfahren

Im Berichtszeitraum 2010/11 gab es in 9 Fällen Anfragen der Regulierungsbehörde per E-Mail. In diesen Fällen konnte auf kurzem Wege eine Klärung der Angelegenheiten erreicht werden. Daneben gab es 1 Streitschlichtungsverfahren. Missbrauchsverfahren gab es keines.

4.9 Sonstige Maßnahmen zur Darstellung der Unabhängigkeit

Die Energie AG Oberösterreich Netz GmbH hat einen eigenständigen Außenauftritt erarbeitet. Wie bereits in den letzten Berichten dargestellt wurde, besteht eine eigene Homepage (www.netzgmbh.at) und gibt es eine eigene Netznummer.

5. Überwachung

5.1 Konzept

Das Überwachungskonzept, das auf einer Kooperation des Gleichbehandlungsverantwortlichen mit den Geschäftsführern der dienstleistenden Unternehmen bei der Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms basiert, hat sich in den vergangenen Jahren gut bewährt. Insbesondere enthält der Dienstleistungsvertrag eine vertragliche Vereinbarung mit dem Dienstleister, in dem dieser die Einhaltung und Überwachung zusagt. Zusätzlich ist dem Gleichbehandlungsverantwortlichen ausdrücklich die Befugnis zur unmittelbaren Überprüfung im Bereich des Dritten eingeräumt.

5.2 Umsetzung

Der Gleichbehandlungsverantwortliche hat sich auch im abgelaufenen Geschäftsjahr 2010/2011 Überblick über die Art der Leistungserbringung durch Dritte in persönlichen Gesprächen verschafft. Die Verantwortlichen für die Bereiche wurden wie jedes Jahr zur schriftlichen Berichterstattung aufgefordert. Um die Berichterstattung möglichst effizient und vergleichbar zu gestalten, wurde wieder die standardisierte Art der Berichterstattung mittels Checklisten durchgeführt.

5.3 Ergebnisse

Die eingelangten Berichte und die Erfahrung haben auch im Berichtszeitraum bestätigt, dass insbesondere die Kommunikation des Gleichbehandlungsprogramms wirksam und die Bewusstseinsbildung nachhaltig erfolgt sind. Das Thema „Gleichbehandlung“ ist in den betroffenen Bereichen bekannt und der Thematik wird von den Mitarbeitern große Bedeutung zugemessen.

Die Verantwortlichen tragen ausreichend dafür Sorge, dass mit den Mitarbeitern die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms weiterentwickelt wird.

In den meisten Bereichen hat sich gezeigt, dass die Überprüfungen positiv entsprochen haben.

In Bereichen, in denen sich Unklarheiten gezeigt haben, wurde in persönlichen Gesprächen durch die Abteilungsleiter bzw. Gruppenleiter und in Gruppenschulungen die Verbesserung der Umsetzung erarbeitet.

6. Ausblick

Im Berichtszeitraum gab es erste Erfahrungen mit den Neuerungen (Vertragsadministrationskonzept, AVB). Diese Erfahrungen waren durchwegs positiv, obwohl die Mitarbeiter der Energie AG Oberösterreich Netz GmbH sowie die betroffenen Dienstleister mit einer Reihe von Prozessänderungen konfrontiert waren. Die Diskussion über die innerstaatliche Umsetzung des 3. EU Binnenmarktpakets hat jedoch gezeigt, dass auch über das Ausmaß der Entflechtung im Verteilernetzbereich weiterhin – teilweise kontrovers – diskutiert wird. Die Energie AG Oberösterreich Netz GmbH bekennt sich seit jeher zu einer klaren und ernsthaften Umsetzung der Gleichbehandlung und der Entflechtung. Schon bisher war die Energie AG Oberösterreich Netz GmbH mit ausreichenden personellen und finanziellen Ressourcen zur Erfüllung der gleichbehandlungsrelevanten Tätigkeiten ausgestattet. Auch der eigenständige Außenauftritt im Bereich der Eigenständigkeit des Außenauftritts wurden und werden laufend Adaptionen vorgenommen. Das ändert jedoch nichts daran, dass an einer ständigen Verbesserung zur Erfüllung der Anforderungen gearbeitet wird. Es werden daher vor allem die Erfahrungen mit dem neuen Netzkundenbetreuungskonzept interessant werden.

Linz, den 30.11.2011

.....
Dr. Franz Kepplinger
Gleichbehandlungsverantwortlicher der
Energie AG Oberösterreich Netz GmbH