

GLEICHBEHANDLUNGSBERICHT 2011

Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der KELAG Netz GmbH

gemäß § 7 Abs. 3 lit. d) Gaswirtschaftsgesetz (GWG)

und

§ 26 Abs. 3 Z 4 Elektrizitätswirtschafts- und
–organisationsgesetz (EIWOG 2009)

sowie

§ 37 Abs. 2 lit. d und e
Kärntner Elektrizitätswirtschafts- und –organisationsgesetz
(K-EIWOG 2006)

über

die getroffenen Maßnahmen

zur Erreichung der Ziele des Gleichbehandlungsprogramms

ALLGEMEIN

Mit diesem Bericht kommt die KELAG Netz GmbH ihren jährlichen Berichtspflichten als konzessionierter Verteilernetzbetreiber für die Sparte Gas laut jeweils geltendem GWG und für die Sparte Strom laut jeweils geltendem K-EIWOG, nach.

Gegenstand des Berichtes sind die im zurückliegenden Kalenderjahr vom 01.01.2011 bis zum 31.12.2011 getroffenen Maßnahmen zur Sicherstellung und Überwachung der Gleichbehandlung.

MARKTAUFTRITT DES NETZBETREIBERS

Die KELAG Netz GmbH ist ein eigenständiges Unternehmen mit separater Homepage.

Das Informationsangebot auf dieser Internetseite wird laufend erweitert und beinhaltet kundenspezifische Themen wie zum Beispiel:

- Netznutzung/Tarife
- Verteilernetz
- Hausanschluss
- Zählerstandsmeldung
- Lastprofil online
- Störungsdienst
- Leitungsauskunft/Schlägerungsaufsicht
- Baumaßnahmen

Bei allen Netzzugangsangeboten wird die Broschüre „E-Sicher“ beigelegt, um den Netzbenutzer über die unterschiedliche Aufgabenstellung von Netzbetreiber und Lieferant zu informieren und auf die freie Wahl des Lieferanten hinzuweisen.

Seitens KELAG Netz GmbH wird die Unterscheidbarkeit zwischen dem Netzbetreiber und der eigenen Identität der Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmens dadurch sichergestellt, dass die KELAG Netz GmbH über einen eigenen Markenauftritt und eine eigenständige Öffentlichkeitsarbeit verfügt, die sich an den zentralen Aufgaben des Verteilernetzbetreibers orientiert. Die KELAG Netz GmbH ist zudem ein eigenständiges Unternehmen mit eigener Homepage, eigenem Firmenlogo und eigenem Briefpapier.

KELAG Netz GmbH und der Lieferant der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft haben weiters unterschiedliche Telefon-, Faxnummern und E-Mailadressen, die stets getrennt kommuniziert werden.

INFORMATORISCHES UNBUNDLING WIRTSCHAFTLICH SENSIBLE NETZKUNDENINFORMATIONEN

Die Vorgaben zur Erfüllung der Legal-Unbundling-Kriterien sind im Bereich der IT durch systemtechnische Maßnahmen (Zweivertrags-/Zweikonten-Modell, HTML-Kundenauskunft, Berechtigungskonzept) sichergestellt.

Durch die organisatorische Aufstellung und das Berechtigungskonzept ist sichergestellt, dass Mitarbeiter nur Zugriff zu jenen Daten haben, die sie für den effizienten Ablauf ihrer Geschäftsprozesse benötigen und die ihnen aufgrund der rechtlichen Rahmenbedingungen zustehen.

Der vertrauliche Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Netzkundeninformationen der KELAG Netz GmbH bedeutet, dass diese Informationen nicht unerlaubt an die KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, andere Unternehmen oder sonstige Außenstehende weitergegeben werden dürfen. Damit wird sichergestellt, dass keinerlei Bevorzugung des Vertriebs der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft im Vergleich mit alternativen Energielieferanten im Versorgungsgebiet der KELAG Netz GmbH gegeben ist.

Zur Unbundlingkonformität der IT-Systemstruktur gehört auch, dass bei Ausscheiden oder Wechsel von Mitarbeitern die aktuellen Berechtigungen zeitnah entzogen bzw. der neuen Aufgabenstellung angepasst werden.

Schwerpunkt im vergangenen Jahr war die Implementierung eines Ticketsystems in welchem einerseits die Berechtigungsvergabe und andererseits auch jegliche Programmieranforderungen strukturiert verarbeitet werden können. In den vorgegebenen Abläufen (unter anderem Tests und Freigaben) ist auch die Gruppe der Gleichbehandlung eingebunden. Durch diverse Test-szenarien wird die LU-Konformität der Anforderungen sichergestellt und dokumentiert.

Die Geschäftsbeziehungen der KELAG Netz GmbH zu externen Dienstleistern sind durch Verträge mit expliziten Unbundlingklauseln ausgestattet. Dienstleister, wie z.B. IT-Unternehmungen oder Inkassobüros, die temporär auf wirtschaftlich sensible Netzkundeninformationen der KELAG Netz GmbH zugreifen können, werden im Umgang mit diesen Daten unterwiesen und müssen eine Vertraulichkeitserklärung unterzeichnen. Die davon betroffenen Mitarbeiter verpflichten sich rechtsverbindlich per Vertraulichkeitserklärung zur absoluten Geheimhaltung im Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Netzkundeninformationen. Der Zugriff auf diese Daten wird zeitlich begrenzt und endet mit dem Abschluss des jeweiligen Auftrages.

SCHULUNGEN / VERMITTLUNGSKONZEPT

Mitarbeiter der KELAG Netz GmbH, die auf wirtschaftlich sensible Netzkundeninformationen zugreifen können, werden jährlich über das Verhalten am liberalisierten Markt unterwiesen.

Mitarbeiter der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, die im Rahmen von Dienstleistungsverträgen oder einer sonstigen Vereinbarung Dienstleistungen oder sonstige Tätigkeiten für die KELAG Netz GmbH erbringen und auf wirtschaftlich sensible Netzkundeninformationen zugreifen können, haben ebenfalls jährlich eine Schulung über das Verhalten am liberalisierten Markt verpflichtend zu besuchen.

Diese Schulungen/Informationsveranstaltungen werden durch die Bereichs-/Abteilungsleiter bzw. die Gleichbehandlungsstelle durchgeführt.

Mitarbeiter, die neu eingestellt oder aufgrund eines konzerninternen Stellenwechsels Zugang zu wirtschaftlich sensiblen Netzkundeninformationen erhalten, müssen unmittelbar nach dem Eintritt ins Unternehmen oder nach vollzogenem Stellenwechsel die Verschwiegenheitserklärung (Bestandteil der Personalakte) unterzeichnen.

Für diesen Mitarbeiterkreis werden separate anlassbezogene Schulungen durchgeführt.

Das Gleichbehandlungsprogramm ist für die Mitarbeiter im Intranet und für die Kunden im Internet veröffentlicht. Weiters stehen den Mitarbeitern zum Thema Gleichbehandlung im Intranet FAQ's, eine Übersicht der häufig verwendeten Begriffe im liberalisierten Markt, das Informationsblatt „Möglichkeiten des geöffneten Marktes“ sowie ein Multiple Choice Test zur Verfügung.

ÜBERWACHUNG DES GLEICHBEHANDLUNGSPROGRAMMS GLEICHBEHANDLUNGSBEAUFTRAGTER

Mit Wirkung vom 01. Jänner 2011 wurde Herr DI Gerald Obernosterer zum Gleichbehandlungsbeauftragten der KELAG Netz GmbH benannt.

Die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms wird von den Bereichs-/Abteilungsleitern überwacht und in jährlichen Teilberichten an den Gleichbehandlungsbeauftragten dokumentiert. Besonderes Augenmerk wird dabei auf Diskriminierungsfreiheit gelegt, wie z.B. die Vermeidung jedweder Ungleichbehandlung zugunsten des konzerneigenen Vertriebs im Vergleich zu alternativen Lieferanten.

Inhalt und Umsetzung der Gleichbehandlung sind mittlerweile als integrierender Bestandteil in den jeweiligen Prozessabläufen verankert. Die Mitarbeiter fühlen sich persönlich verantwortlich und liefern neben Hinweisen auf Mängel hinsichtlich der Gleichbehandlung in vielen Fällen auch entsprechende Lösungsansätze.

Für den zu berichtenden Zeitraum haben die Leiter der betroffenen Bereiche/Abteilungen den Gleichbehandlungsbeauftragten darüber informiert und hat auch der Gleichbehandlungsbeauftragte bei der Ausübung seiner Tätigkeit festgestellt, dass in keiner Organisationseinheit Verstöße gegen die Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogramms der KELAG Netz GmbH und der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft aufgetreten sind. Hieraus folgt, dass im Berichtszeitraum keine Einzelmaßnahmen oder Sanktionen wegen der Verletzung des Gleichbehandlungsprogramms getroffen werden mussten.

DI Gerald Obernosterer
Gleichbehandlungsbeauftragter

Klagenfurt, 25.06.2012