

5. Februar. 2012

LINZ STROM NETZ GmbH
Gleichbehandlungsbericht
5.2.2012

Berichtsjahr: 2010/11

INHALTSVERZEICHNIS

1	PRÄAMBEL	3
2	LINZ STROM NETZ GMBH	3
3.	ORGANISATION DES GLEICHBEHANDLUNGSMANAGEMENTS	4
3.1	Gleichbehandlungsprogramm.....	4
3.2	Gleichbehandlungsbeauftragter	5
4.	UMSETZUNG DES GLEICHBEHANDLUNGSPROGRAMMS	5
4.1	Umsetzung des ElWOG 2010	5
4.1.1	Erforderliche Ressourcen	5
4.1.2	Außenauftritt	6
4.1.3	Unabhängigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten	6
4.2	Umsetzung der Marktregeln	6
4.2.1	Konkretisierung und Überarbeitung des Wechselprozesses	6
4.2.2	Elektronische Übermittlung der Zählpunkte	7
4.2.3	Elektronische Übermittlung der Abrechnungsdaten	8
4.3	Grundlagen für das Schulungsprogramm	8
4.4	Schulungsmaßnahmen	8
4.8	Daten der Netzbenutzer	9
4.9	Diskriminierungsfreier Netzzutritt.....	10
4.10	Streitschlichtungsverfahren	10
4.11	Missbrauchsverfahren	10

1 Präambel

Mit diesem Bericht kommt die LINZ STROM Netz GmbH ihrer Verpflichtung aus dem Oö. EIWOG § 33 (Konzessionserteilung) Absatz 5 Ziffer 5 nach.

Der Bericht befasst sich mit der Durchführung des Gleichbehandlungsprogramms der LINZ STROM Netz GmbH vom 8.3.2006 (im nachfolgenden Gleichbehandlungsprogramm genannt) zur Vermeidung jeglicher Diskriminierung von Netzbenutzern im Zusammenhang mit der Durchführung des Netzbetriebes.

Der Berichtszeitraum erstreckt sich über das Geschäftsjahr 2010/11 der LINZ STROM Netz GmbH im Zeitraum vom 4. Quartal 2010 bis zum 3. Quartal 2011.

Der Bericht wird vorgelegt von Mag. Johannes Hanetseder, dem Gleichbehandlungsbeauftragten der LINZ STROM Netz GmbH, A-4021 Linz, Wiener Straße 151 und wird ebenso auf der Internet - Seite des Unternehmens veröffentlicht. (www.linz-stromnetz.at). Herr Mag. Johannes Hanetseder ist in der LINZ AG als Leiter der Rechtsabteilung tätig und übt damit keine operativen Tätigkeiten in der LINZ STROM Netz GmbH aus.

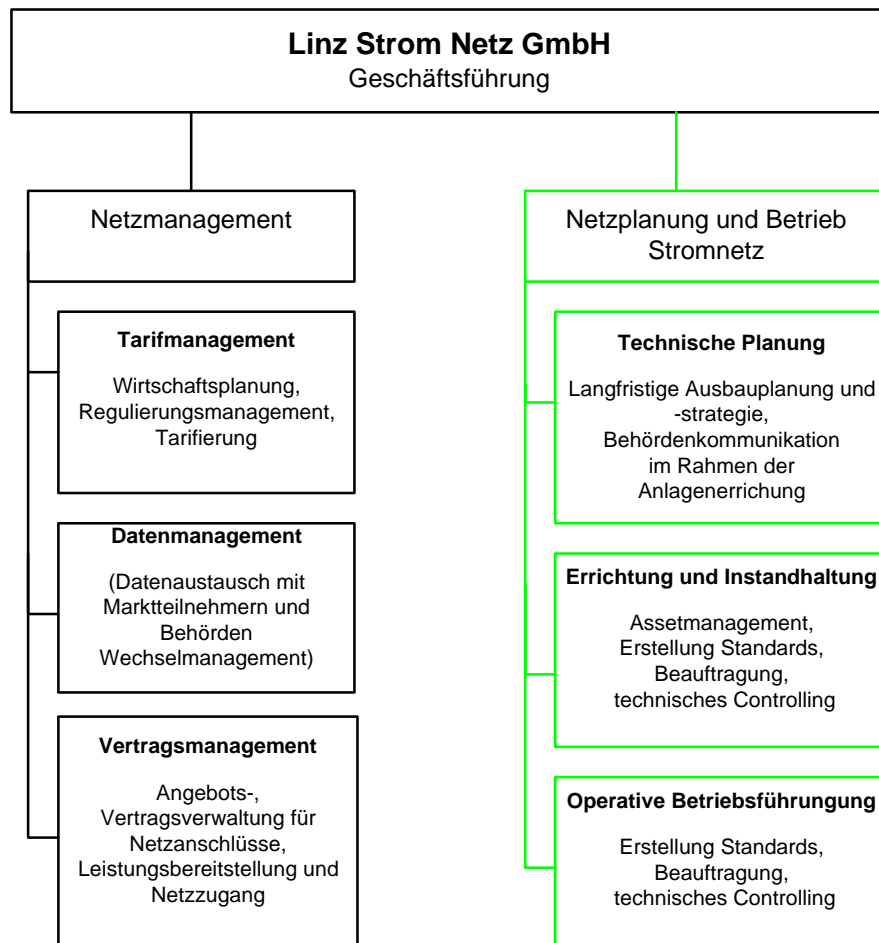
2 LINZ STROM NETZ GmbH

Aufgrund gesetzlicher Vorgaben im österreichischen EIWOG war die Gründung einer Netzbetriebsgesellschaft erforderlich, um die Aufgaben des Netzbetriebes zu übernehmen. Die LINZ STROM Netz GmbH wurde mit 24.9.2005 gegründet. In der neuen Gesellschaft werden die technische Planung durchgeführt oder beauftragt und die Konzepte für die Errichtung, Instandhaltung und die operative Betriebsführung des Stromnetzes erarbeitet und zur Umsetzung in Auftrag gegeben.

Mit 1.10.2010 wurden die bisher von der LINZ STROM GmbH bereitgestellten Mitarbeiter in die LINZ STROM Netz GmbH übernommen. Mit der Übernahme von 26 weiteren Mitarbeitern in die LINZ STROM Netz GmbH ist es möglich, alle Organisationseinheiten mit eigenem Personal zu besetzen.

Ein wichtiger Teil der Unternehmenstätigkeit umfasst alle diskriminierungsrelevanten Aufgaben des Verteilnetzbetreibers wie den Netzzutritt, das Tarifmanagement, das Management der Daten zu allen Marktteilnehmern und das Vertragsmanagement aller Kunden und Netzpartner. LINZ STROM Netz GmbH wickelt die ihr obliegenden Aufgaben selbständig und in eigenem Namen ab. Die Infrastruktur des Netzes bleibt weiterhin im Eigentum der LINZ STROM GmbH und wird der LINZ STROM Netz GmbH zur Betriebsführung überlassen.

ORGANISATION DER LINZ STROM Netz GmbH



3. Organisation des Gleichbehandlungsmanagements

3.1 Gleichbehandlungsprogramm

Die Geschäftsführung der LINZ STROM Netz GmbH hat ein Gleichbehandlungsprogramm erstellt und dieses am 8. März 2006 im Konzessionsantrag zur Erteilung der Verteilernetzkonzession der zuständigen Behörde vorgelegt. Im Verfahren zur Übertragung der Konzession auf die LINZ STROM Netz GmbH wurde das Gleichbehandlungsprogramm der LINZ STROM Netz GmbH von der Behörde zustimmend zur Kenntnis genommen. Dieses Gleichbehandlungsprogramm wird in allen Vereinbarungen mit internen und externen Dienstleistern als verbindlicher Vertragsbestandteil vereinbart und ist auf der Homepage der LINZ STROM Netz GmbH (www.linz-stromnetz.at) veröffentlicht.

Das Gleichbehandlungsprogramm wird im Zuge der regelmäßig durchgeführten Mitarbeiterschulungen den Mitarbeitern der LINZ STROM Netz GmbH und externen Dienstleistern vorgestellt und erläutert. Änderungen der Gesetze,

Verordnungen oder anderer regulatorischer Vorgaben wie der Marktregeln werden dabei berücksichtigt.

3.2 Gleichbehandlungsbeauftragter

Der Gleichbehandlungsbeauftragte der LINZ STROM Netz GmbH, entsprechend Oö. EIWOG § 33 Absatz 5 Ziffer 5 ist, Herr Mag. Johannes Hanetseder, Leiter der Rechtsabteilung der LINZ AG.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist in seiner Funktion weisungsfrei und hat Zutritt zu allen Informationen in der LINZ STROM Netz GmbH.

Zur Sicherstellung der internen Kommunikation zwischen dem Gleichbehandlungsbeauftragten und den Mitarbeitern, sind im Intranet die Kontaktdaten des Gleichbehandlungsbeauftragten (Postanschrift, Telefonnummer, e-mail-Adresse) zugänglich. Zudem wurde eine Intranetseite zur Gleichbehandlung eingerichtet, auf der im Falle von Beschwerden, Vorschlägen und Nachfragen auf den Gleichbehandlungsbeauftragten als Kontaktperson verwiesen wird.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte steht allen Mitarbeitern als Ansprechpartner für sämtliche Fragen im Zusammenhang mit der Gleichbehandlung zur Verfügung. Aufgeworfene Probleme und Fragestellungen werden mit den betroffenen Mitarbeitern besprochen und im Sinne des Gleichbehandlungsprogramms bearbeitet und erledigt.

Aktuelle Fragen der Gleichbehandlung werden zwischen der Geschäftsführung der LINZ STROM Netz GmbH und dem Gleichbehandlungsbeauftragten besprochen und gemäß den gesetzlichen Vorgaben bearbeitet und gelöst.

Maßnahmen im Zusammenhang mit der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms, insbesondere die Inhalte und die Durchführung von Schulungen bzw. Vorgaben für die interne Kommunikation werden zwischen Unternehmensleitung und Gleichbehandlungsbeauftragtem abgestimmt und laufend veröffentlicht bzw. geschult.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte führt zumindest einmal jährlich eine Schulung für alle betroffenen Mitarbeiter der LINZ STROM Netz GmbH und des LINZ AG Konzerns durch. Darüber hinaus wird ständig eine begleitende Kontrolle durchgeführt. Neuen Mitarbeitern werden die Schulungsunterlagen des Gleichbehandlungsprogramms übermittelt. Diese Mitarbeiter nehmen sodann bei der nächsten Schulung des Gleichbehandlungsbeauftragten teil.

4. Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms

4.1 Umsetzung des EIWOG 2010

4.1.1 Erforderliche Ressourcen

Das EIWOG 2010 § 42 Abs. 3 Zif. 3 legt fest dass der Verteilernetzbetreiber „über die zur Erfüllung seiner Aufgabe erforderlichen Ressourcen, einschließlich der personellen, technischen, materiellen und finanziellen Mittel verfügt, die für

den Betrieb, die Wartung oder den Ausbau des Netzes erforderlich sind und gewährleistet ist, dass der Verteilernetzbetreiber über die Verwendung dieser Mittel unabhängig von den übrigen Bereichen des integrierten Unternehmens entscheiden kann“.

Diese Forderung wird voraussichtlich in äquivalentem Umfang auch im künftigen Oö. EIWOG aufgenommen. Diese gesetzliche Vorgabe wurde im Zuge der Neuorganisation der LINZ STROM Netz GmbH vom 1.10.2010 umgesetzt.

4.1.2 Außenauftritt

Das EIWOG 2010 legt im § 42 Abs. 6 fest, dass vertikal integrierte Verteilernetzbetreiber in ihrer Kommunikations- und Markenpolitik dafür Sorge tragen, dass eine Verwechslung in Bezug auf die eigene Identität der Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmens ausgeschlossen ist. Diese Forderung wird voraussichtlich in äquivalentem Umfang auch im künftigen Oö. EIWOG aufgenommen.

Die LINZ STROM Netz GmbH hat im GJ 2011 für den geschäftlichen Verkehr eine eigene Marke kreiert, welche eine Verwechslung mit anderen Unternehmen ausschließt. Diese Marke wird im Geschäftsverkehr und im Internetauftritt verwendet. Außerdem wurde für die Kommunikation der LINZ STROM Netz GmbH eine eigene URL-Domäne für den Auftritt im Internet, eine eigene E-Mail-Domain und eigene Telefonnummern eingerichtet. Damit ist sichergestellt dass die LINZ STROM Netz GmbH von den Kunden als unabhängiges Unternehmen wahrgenommen wird.

4.1.3 Unabhängigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten

Das EIWOG 2010 legt im § 42 Abs. 7 fest, dass der Gleichbehandlungsbeauftragte des Verteilernetzbetreibers völlig unabhängig ist und Zugang zu allen Informationen hat, über die der Verteilernetzbetreiber und etwaige verbundene Unternehmen verfügen und die der Gleichbehandlungsbeauftragte benötigt um seine Aufgaben zu erfüllen. Diese Forderung wird voraussichtlich in äquivalentem Umfang auch im künftigen Oö. EIWOG aufgenommen.

Da der Gleichbehandlungsbeauftragte der LINZ STROM Netz GmbH bereits vor der Novellierung des EIWOG völlig unabhängig war und Zugang zu allen seiner Aufgabenerfüllung dienlichen Informationen hatte, waren keine weiteren Maßnahmen notwendig, um die Anforderungen des § 42 Abs. 7 EIWOG 2010 zu erfüllen.

4.2 Umsetzung der Marktregeln

4.2.1 Konkretisierung und Überarbeitung des Wechselprozesses

In Abstimmung zwischen Netzbetreibern, Lieferanten und E-Control wurde der Wechselprozess konkretisiert und im Detail überarbeitet. Der neue Wechselprozess ist in den Sonstigen Marktregeln Kapitel 5 V3.4 (gültig ab Wechselstichtag 1.12.2009) festgelegt. Die Abwicklung der Lieferantenwechsel, entsprechend dem überarbeiteten Wechselprozess, erfolgt bei der LINZ STROM Netz GmbH ab September 2009, wobei für fehlerhafte Datensätze eine standardisierte Fehlerrückmeldung an den neuen Lieferanten erfolgt. Die Vorgabe des EIWOG 2010 die Wechselfrist auf 3 Wochen zu verkürzen wurde im März 2011 entsprechend den Sonstigen Marktregeln Kapitel 5 V3.6 (gültig ab Wechselstichtag 1.5.2011) umgesetzt. Die LINZ STROM Netz GmbH beteiligte sich im Geschäftsjahr 2011 intensiv an der Erstellung der Marktregeln zur Einführung einer zentralen Wechselplattform.

Der Wechselprozess wird bei der LINZ STROM Netz GmbH EDV-unterstützt durchgeführt und ist damit in jedem Schritt dokumentiert.

Im Geschäftsjahr 2010/11 wurden an LINZ STROM Netz GmbH 5559 Zählpunkte zum Lieferantenwechsel übermittelt. Davon haben etwa 83,4 % den Lieferanten gewechselt, der Rest von etwa 16,6 % konnten wegen unvollständiger Datensätze (4,4%), wegen eines Einwandes des alten Lieferanten (9,9 %), wegen nicht vorhandener Zählpunkte (0,7%) oder wegen Storno durch den neuen Lieferanten (0,9%) nicht gewechselt werden.

Alle im Zuge des Wechselprozesses auszutauschenden Daten wie die Übermittlung der Wechselinformation, die Information über den Einwand des alten Lieferanten, die Information über eine Ablehnung des Wechsels oder die Wechselbestätigung wurden, ohne Ausnahme, rechtzeitig entsprechend den Marktregeln an die betroffenen Marktteilnehmer übermittelt.

Damit wurde im Geschäftsjahr 2010/11 im Netzgebiet der LINZ STROM Netz GmbH rund 25,4% der verteilten elektrischen Energie von neuen Lieferanten an die Kunden geliefert.

4.2.2 Elektronische Übermittlung der Zählpunkte

Um eine rasche elektronische Übermittlung der Zählpunkte vom Netzbetreiber zum Lieferanten zu verwirklichen, wurde mit 1. Dezember 2007 den Lieferanten bei fehlerhaften oder nicht eindeutig identifizierbaren Datensätzen eine zusätzliche Abfragemöglichkeit bzw. Korrekturmöglichkeit vor dem eigentlichen Lieferantenwechselprozess bereitgestellt.

Die Datensätze müssen dafür zumindest den Namen und die Anlagenadresse enthalten. Für eine bessere Identifizierung sollten die Datensätze jedoch neben Name und Adresse jene Identifikationsnummern (Zählpunktbezeichnung, Anlagennummer, Kundennummer, Vertragsnummer, Zählernummer) enthalten, die eine eindeutige Zuordnung zu einem Zählpunkt ermöglichen.

Mit der Version 3.4 der Sonstigen Marktregeln Kapitel 5 (gültig ab Wechselstichtag 1.12.2009) wurde dieser Prozess konkretisiert. Bei der LINZ STROM Netz GmbH ergab sich daraus kein Handlungsbedarf, da der Prozess bereits mit Einführung 1.12.2007 in dieser Weise umgesetzt wurde. Im

Geschäftsjahr 2010/11 wurden an die LINZ STROM Netz GmbH 60 Wechselzeilen (1,08% der gesamten Wechsel) nur mit Name und Adresse übermittelt.

4.2.3 Elektronische Übermittlung der Abrechnungsdaten

Die Übermittlung der elektronischen Abrechnungsdaten wurde von der LINZ STROM Netz GmbH am 1. November 2007 allen Lieferanten angeboten. Mit Ablauf des Geschäftsjahres 2009/10 wurden von LINZ STROM Netz GmbH elf Lieferanten auf den elektronischen Rechnungsdatenaustausch umgestellt. Damit werden derzeit etwa 185.000 elektronische Rechnungen versandt. Ende 2010 konnte nun auch nach mehrfacher Urgenz durch LINZ STROM Netz GmbH der elektronische Rechnungsdatenaustausch mit dem Lieferanten der Verbundgesellschaft aufgenommen werden. Der Vertragsabschluss mit weiteren 23 Lieferanten, welche im Netzgebiet der LINZ STROM Netz GmbH tätig sind, hat sich bisher aufgrund von technischen und organisatorischen Problemen bei den Lieferanten verzögert.

4.3 Grundlagen für das Schulungsprogramm

Änderungen am liberalisierten Markt bilden laufend den Anlass dafür, das Schulungskonzept und die Schulungsunterlagen zu überarbeiten. Die Unterlagen stehen allen Führungskräften und interessierten Mitarbeitern, in elektronischer Form, zur Verfügung und bilden die Grundlage für die jährlich vorgesehenen und durchgeführten Schulungen.

In diesen Schulungsunterlagen werden die Themen Gleichbehandlung, Vermeidung von Diskriminierung, Umgang mit Information und besondere Erfordernisse im Bereich der Dienstleistungen erläutert.

Im Rahmen der Schulung und Diskussionen steht Fachpersonal für entsprechende Fragen zur Verfügung, insbesondere werden konkrete Beispiele und Anlassfälle zur Verdeutlichung der Schulungsinhalte herangezogen.

Neu eingestellte Mitarbeiter werden im Rahmen der Einschulungsveranstaltung mit den Themen des Unbundling vertraut gemacht.

4.4 Schulungsmaßnahmen

Die LINZ STROM Netz GmbH führt in regelmäßigen Abständen und anlassbezogen Informationsveranstaltungen über den aktuellen Stand bzw. Änderungen der Marktregeln oder der gesetzlichen Rahmenbedingungen durch. In diese Schulungsmaßnahmen werden sowohl die Mitarbeiter der LINZ STROM Netz GmbH als auch alle Mitarbeiter der von LINZ STROM Netz GmbH beauftragten Dienstleister, welche diskriminierungsrelevante Aufgaben durchführen, einbezogen.

Darüber hinaus wurden die Führungskräfte der LINZ STROM GmbH in mehreren Veranstaltungen im Laufe des Jahres 2010/11 über die Anforderungen aus dem Unbundling detailliert informiert, die diesbezügliche Information der Mitarbeiter in den einzelnen Unternehmenseinheiten erfolgte sodann von deren Vorgesetzten.

4.6 Anpassung der Prozesse an die gesetzlichen Anforderungen

Die Führungskräfte des mittleren Managements werden in periodischen Veranstaltungen mit den aktuellen Fragen vertraut gemacht und erforderliche Maßnahmen werden in Arbeitsgruppen oder Projekten vorbereitet und umgesetzt.

4.7 Beziehungen zwischen den Marktteilnehmern und der LINZ STROM Netz GmbH

Die Abwicklung des Datenaustausches bzw. der Kommunikation zwischen der LINZ STROM Netz GmbH und den sonstigen Marktteilnehmern erfolgt ausschließlich nach den von der E-Control veröffentlichten Marktregeln.

4.8 Daten der Netzbewutzer

Die Trennung der Daten in Netz- und Vertriebsdaten ist entsprechend dem so genannten „Zwei-Vertragsmodell“ abgebildet. Zur Einhaltung der Entflechtungsvorschriften wurde ein Datenzugriffskonzept vereinbart und umgesetzt.

Für Netzbewutzer, welche im Netzgebiet der LINZ STROM Netz GmbH angeschlossen sind, werden gesonderte Verträge für den Netzzutritt im System geführt.

Daten von Netzbewutzern, welche ihrem Lieferanten eine Vollmacht erteilt haben und dieser mit LINZ STROM Netz GmbH eine Vereinbarung zur Abwicklung der Verrechnung, nach dem so genannten Vorleistungsmodell abgeschlossen hat, werden von der LINZ STROM Netz GmbH direkt diesen Lieferanten zur Verfügung gestellt. Die für die Abrechnung der Netzkosten erforderlichen Prozesse werden dann von den, von den Netzbewutzern bevollmächtigten Lieferanten durchgeführt. Für alle anderen Netzbewutzer erfolgt die Abrechnung durch LINZ STROM Netz GmbH direkt an die Netzbewutzer.

Für alle Netzkunden im Versorgungsgebiet der LINZ STROM Netz GmbH wird die Anlage der technischen Stammdaten - Anschlussobjekt Verbrauchsstelle Geräteplatz Anlagezählpunkt und die Gerätemontage vom Bereich Anschlussservice Zählen als Dienstleister der LINZ STROM Netz GmbH durchgeführt.

Das Wechselmanagement wird von der LINZ STROM Netz GmbH selbst durchgeführt. Die Prozesse Kundenwechsel, Stammdatenpflege und Beauskunftung jeder Art, wird über einen Dienstleister, in den Unternehmenseinheiten Kontakt-Center und Call-Center, der MANAGEMENTSERVICE LINZ GmbH abgewickelt.

4.9 Diskriminierungsfreier Netzzutritt

Die Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz der LINZ STROM Netz GmbH sind die Basis für die Bearbeitung von Neuanlagen bzw. die Veränderung von bestehenden Anschlussanlagen.

Der Netzzugang darf nur bei sachlich gerechtfertigten Gründen verweigert werden.

Kunden, die Neuanlagen errichten und einen Netzanschluss vornehmen, können ihren Lieferanten frei wählen. Dritte Lieferanten werden nicht anders als der Local Player behandelt.

Beim Abschluss eines Netzzugangsvertrages werden die Kunden mittels Informationsblattes über die Möglichkeit der freien Lieferantenwahl informiert. Dies gilt auch für einen allfälligen telefonischen Kundenkontakt.

4.10 Streitschlichtungsverfahren

Die E-Control hat im Jahr 2009/10 ein Streitschlichtungsverfahren zwischen einem Netzkunden und der LINZ STROM Netz GmbH eingeleitet. Dieses Verfahren wurde nach einer Klärung der Situation von der E-Control eingestellt.

4.11 Missbrauchsverfahren

Die LINZ STROM Netz GmbH war im Geschäftsjahr 2010/11 mit keinem Missbrauchsverfahren konfrontiert.

