

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 2010/11

1. Präambel

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

Der vorliegende Bericht umfasst den Zeitraum vom 1.10.2010 bis 30.9.2011, 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 ist.

Alleingesellschafterin von Wien Energie Stromnetz GmbH ist die Wiener Stadtwerke Holding AG.

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), sowie eine eigene Telefonnummer (90190) und eigene Emailadressen (vorname.nachname@wienenergie-stromnetz.at). Wien Energie Stromnetz GmbH tritt im Firmennamen sowie in der Wort-Bild-Marke mit einem deutlichen Hinweis auf den Netzbetrieb auf.

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.

Im Geschäftsjahr 2010/2011 wurde die Wienstrom GmbH im Rahmen einer Umstrukturierung in einen „nicht-regulierten Bereich“ (Wien Energie GmbH) und in einen regulierten Netzbereich aufgeteilt. Dieser wurde mit der bestehenden Wien Energie Stromnetz GmbH verschmolzen. Zu den Aufgaben von Wien Energie Stromnetz GmbH gehören Planung, Ausbau, Betrieb und Instandhaltung des Stromnetzes, Netzdienstleistungen sowie Zähler- und Datenmanagement. Wien Energie Stromnetz GmbH ist auch Eigentümerin des Stromnetzes.

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

Die Dienstleistungsbeziehungen zwischen Wien Energie Stromnetz GmbH und Wien Energie GmbH sind per Rahmendiensteleistungsvertrag geregelt. In diesem Vertrag verpflichtet sich Wien Energie 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 Wien Energie GmbH und Wien Energie Stromnetz GmbH veröffentlicht und so allen MitarbeiterInnen zugänglich.

Darüber hinaus ist insbesondere für MitarbeiterInnen von Wien Energie 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

Wie auch in den vergangenen Jahren wurden im Betrachtungszeitraum insbesondere im Geschäftsfeld Vertriebsdienstleistungen von Wien Energie GmbH Schulungen zum Gleichbehandlungsprogramm, wobei besonders Inhalte und Bedeutung des Gleichbehandlungsprogrammes wie beispielsweise das Verbot zur Diskriminierung, sowie die Gebote zu Gleichbehandlung, Vertraulichkeit und Transparenz geschult wurden, durchgeführt. Neben allgemeinen Schulungen wurden in den sensiblen Bereichen auch intensive Schwerpunktschulungen durchgeführt.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr erfolgten Schulungen zum Gleichbehandlungsprogramm durch die jeweiligen Vorgesetzten oder durch speziell geschulte MitarbeiterInnen.

Darüber hinaus sind im Geschäftsfeld Vertriebsdienstleistungen von Wien Energie 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. Weiters werden alle Neuaufnahmen in diesem Bereich in einem Basistraining über das Gleichbehandlungsgesetz geschult.

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.

Mit Schreiben vom 2.5.2011 wandte sich ein Lieferant an Wien Energie Stromnetz GmbH, dass eine Auskunft seitens des Dienstleisters von Wien Energie Stromnetz eine Wettbewerbswidrigkeit darstellen würde. In einem Schreiben des Gleichbehandlungsverantwortlichen wurde der Lieferant um Übermittlung näherer Details ersucht, um diesen Vorfall restlos aufklären und im Falle eines Fehlverhaltens eines Mitarbeiters die im Gleichbehandlungsprogramm vorgesehenen Maßnahmen und Sanktionen einleiten zu können. Bedauerlicherweise wurden seitens des Lieferanten mit dem Hinweis, dass der betroffene Kunde der Weitergabe seiner Daten nicht zustimmt, keine weiteren Details zur Verfügung gestellt. So konnte in dieser Angelegenheit weder der wahre Sachverhalt restlos geklärt noch im Falle eines tatsächlichen Fehlverhaltens eines Mitarbeiters besondere Maßnahmen gegen diesen getroffen werden.

Im Berichtszeitraum 01.10.2010 bis 30.09.2011 wandten sich KundInnen direkt oder indirekt beispielsweise über öffentliche Institutionen, Behörden, Interessensvertretungen oder private Organisationen an die Kundendienststellen und das Beschwerdemanagement des Geschäftsfeldes Vertriebsdienstleistungen von Wien Energie GmbH. Die wichtigsten Themenbereiche dabei waren Rechnung, Zahlungsverkehr bzw. Mahnung, Ein- und Ausschaltungen sowie Ablesung. Weitere Beschwerdethemen waren Doppeltarifzähler oder Rechnungslegung an Kunden, bei denen der Lieferant nur die Kosten für die Energielieferung aber nicht für die Netznutzung einhebt.

Bei Beschwerden in Richtung Netzbetreiber Wien Energie Stromnetz, die im Wesentlichen über das Beschwerdemanagement des Dienstleisters Wien Energie GmbH abgewickelt werden, war kein Zusammenhang mit den Themen Diskriminierung, Missbrauch oder Intransparenz erkennbar.

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. 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.