

**Gleichbehandlungsbericht**  
**der**  
**Stromnetz Graz GmbH & Co KG**  
**Berichtsjahr 2015**

Ing. Thomas Patterer  
Gleichbehandlungsbeauftragter  
27.06.2016

# Verzeichnis

<b>1. Präambel .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Gleichbehandlungsbeauftragter/-stelle.....</b>	<b>3</b>
2.1. Beratung und Information .....	3
<b>3. Organisation .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Gleichbehandlungsprogramm .....</b>	<b>5</b>
<b>5. Außenauftritt.....</b>	<b>6</b>
<b>6. IT Datenzugriff und Kundenmanagement .....</b>	<b>6</b>
6.1. IT Datenzugriff .....	6
6.2. Kundenmanagement .....	7
<b>7. Kundenbetreuung .....</b>	<b>7</b>
<b>8. Diskriminierungsfreie Ausübung des Netzgeschäfts .....</b>	<b>8</b>
8.1. Maßnahmen Evaluierung Unbundling 2015 .....	8
8.2. Audit .....	9
<b>9. Überwachung.....</b>	<b>9</b>
<b>10. Ausblick .....</b>	<b>10</b>
<b>11. Beschwerden/Sanktionen .....</b>	<b>10</b>

## **1. Präambel**

Der vorliegende Gleichbehandlungsbericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der Stromnetz Graz GmbH & Co KG (im Folgenden auch „Stromnetz Graz“) befasst sich mit den Maßnahmen zur Sicherstellung der gesetzlichen Vorgaben und Inhalte des Gleichbehandlungsprogramms im Jahr 2015 und dokumentiert die Wirksamkeit sowie die Überwachungshandlungen dieses Programms.

Dieser Bericht wird vom Gleichbehandlungsbeauftragten der Stromnetz Graz, Ing. Thomas Patterer, der Steiermärkischen Landesregierung und der Energie-Control Austria vorgelegt und auf der Homepage des Unternehmens [www.stromnetz-graz.at](http://www.stromnetz-graz.at) veröffentlicht.

## **2. Gleichbehandlungsbeauftragter/-stelle**

Als Gleichbehandlungsbeauftragter der Stromnetz Graz wurde Ing. Thomas Patterer den Behörden namhaft gemacht. Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist in seiner Aufgabenerfüllung vollkommen unabhängig und weisungsfrei.

Die Kompetenzen des Gleichbehandlungsbeauftragten sind im Gleichbehandlungsprogramm der Stromnetz Graz geregelt. Die Durchführung der Überwachung zum Gleichbehandlungsprogramm obliegt dem Gleichbehandlungsbeauftragten.

STROMNETZ GRAZ GMBH & Co KG  
Ing. Thomas Patterer  
Gleichbehandlungsbeauftragter  
Schönaugürtel 65  
8010 GRAZ, Austria  
Telefon: +43 316 9395 1585  
Fax: +43 316 9395 1609

### **2.1. Beratung und Information**

Der Gleichbehandlungsbeauftragte hat sich als Ansprechpartner für alle Fragen zu unbundlingrelevanten Themen im gesamten Unternehmen etabliert und wird regelmäßig bereits im Vorfeld in unbundlingbezogene Fragestellungen einbezogen. Aufgrund dieser Vorgehensweise



lässt sich ein ausgeprägtes Bewusstsein der MitarbeiterInnen hinsichtlich Unbundling feststellen.

Im Rahmen von Schulungen werden die MitarbeiterInnen darüber informiert, dass sie bei Fragen sowie in Zweifelsfällen jederzeit den Gleichbehandlungsbeauftragten zu Rate ziehen können. Die MitarbeiterInnen machen von dieser Möglichkeit regelmäßig Gebrauch, sodass die Missachtung der im Gleichbehandlungsprogramm festgelegten Maßnahmen in den täglichen Arbeitsprozessen hintangehalten wird. Erfreulicherweise sind die Akzeptanz des Gleichbehandlungsprogramms und die Institution des Gleichbehandlungsbeauftragten somit sehr groß.

### **3. Organisation**

Entsprechend den gesetzlichen Vorgaben wurde mit der Gründung der Stromnetz Graz GmbH & Co KG durch die Energie Graz GmbH & Co KG (im Folgenden auch „Energie Graz“) der Betrieb des Netzbereiches in die Stromnetz Graz als unabhängiger Verteilnetzbetreiber ausgelagert (Legal Unbundling). Die Stromnetz Graz übt eine von der Energie Graz unabhängige Entscheidungsbefugnis über den Betrieb, die Wartung und den Ausbau des Netzes aus. Die Weisungsfreiheit der Stromnetz Graz wird auf Basis entsprechender gesellschaftsrechtlicher Grundlagen sichergestellt.

Die Geschäftsführung der Stromnetz Graz GmbH, welche die Stromnetz Graz GmbH & Co KG vertritt, besteht aus zwei Mitgliedern, Herrn Dipl.-HTL-Ing. Erich Slivniker als technischem Geschäftsführer und Herrn Dipl.-WI (FH) Gerhard Krامل als kaufmännischem Geschäftsführer. Die Mitglieder der Geschäftsführung der Stromnetz Graz gehören nicht betrieblichen Einrichtungen der Energie Graz an, die direkt oder indirekt für den laufenden Betrieb in den Bereichen Erzeugung, Beschaffung oder Vertrieb zuständig sind.

Die Stromnetz Graz erfüllt alle gesetzlichen Voraussetzungen für die Konzession zum Betrieb des Verteilernetzes und übt diese auch aus. Die Organisation des Verteilnetzbetreibers gliedert sich mit insgesamt 18 Mitarbeitern in eine technische und eine kaufmännische Abteilung. In der technischen Abteilung sind die Sachgebiete Netzstrategie, Netzplanung und Netzausbau, Instandhaltung, Standardisierung, Smart Meter sowie IT, Kommunikation und Kalkulation angeordnet. Die Agenden Netzzutritt, Vertrags- u. Verrechnungsmanagement, Mess- u. Schaltgerätemanagement, Controlling, Finanz u. Rechnungswesen, Recht sowie Einkauf und Materialwirt-



schaft sind der kaufmännischen Abteilung zugeordnet. Darüber hinaus sind unter direkter Leitung der Geschäftsführung die Stabstellen „Netzmanagement“ und „Regulatoremanagement“ eingerichtet. Die Stromnetz Graz als Verteilnetzbetreiber trägt die alleinige Entscheidungs- und Beauftragungskompetenz als unabhängiges Unternehmen und beauftragt die Energie Graz auf Basis bestehender Dienstleistungsverträge (Shared Services, Technische Services sowie Kundenservice und Netzkundenbetreuung). Durch die Vorgabe der Art, des Umfangs, der Zeit sowie der Qualität der zu erbringenden Leistungen durch den Netzbetreiber herrscht eine eindeutige Auftraggeber-Auftragnehmer-Beziehung.

## **4. Gleichbehandlungsprogramm**

Das Gleichbehandlungsprogramm der Stromnetz Graz legt fest, welche Maßnahmen innerhalb der Gesellschaft zur Einhaltung und Überwachung der gesetzlichen Bestimmungen des Unbundlings, der Nichtdiskriminierung der Marktteilnehmer und der Sicherung der Handlungsunabhängigkeit der im Unternehmen verantwortlichen MitarbeiterInnen unternommen werden.

Jeder Mitarbeiter bzw. jede Mitarbeiterin hat das Gleichbehandlungsprogramm zu unterzeichnen und nimmt damit zur Kenntnis, dass eine allfällige Ungleichbehandlung jeglicher Art disziplinarrechtliche Folgen mit sich ziehen kann. Darüber hinaus werden laufend Schulungen zu diesem Thema für alle MitarbeiterInnen abgehalten.

Die MitarbeiterInnen sind verpflichtet, alle tatsächlichen und potentiellen Netzbenutzer unter gleichen Voraussetzungen gleich zu behandeln bzw. Personen, welche die Anlagen der Stromnetz Graz nutzen oder zu nutzen beabsichtigen oder bestimmte Kategorien dieser Personen zugunsten anderer Personen oder Unternehmen nicht diskriminierend zu behandeln.

Wesentlicher Bestandteil des Gleichbehandlungsprogramms bildet das Diskriminierungsverbot, wobei als Diskriminierung die ungleiche Behandlung gleicher Sachverhalte ohne sachlich gerechtfertigten Grund angesehen wird. Alle mit Netzinformationen und Daten von Netzbenutzern betrauten MitarbeiterInnen sind angewiesen, die Bestimmungen über Vertraulichkeit und Nichtdiskriminierung einzuhalten. Insoweit erkennt auch die Energie Graz das Gleichbehandlungsprogramm vollständig an, als es die für die Stromnetz Graz tätigen Mitarbeiter dazu anweist, dieses vollinhaltlich und vorbehaltlos zu berücksichtigen.



Zu den Daten von Netzbenutzern sind jene wirtschaftlich sensiblen Informationen über Netzbenutzer oder zukünftige Netzbenutzer zu zählen, von denen die MitarbeiterInnen in Ausübung ihrer Tätigkeit als Dienstleister für die Stromnetz Graz Kenntnis erlangen und die geeignet sind, unberechtigte Marktchancen auf vor- und nachgelagerten Wettbewerbsmärkten zu gewähren. Informationen, die in Erfüllung der gesellschaftsrechtlichen und/oder elektrizitätswirtschaftlichen Bestimmungen, insbesondere der Marktregeln, und Verordnungen der E-Control weitergeleitet werden, sind zulässig. Es liegt keine Vertraulichkeitsverletzung vor, wenn der Netzbetreiber die Informationen, die zur technischen und kommerziellen Abwicklung des Netzzugangs im Rahmen der abgeschlossenen Verträge notwendig sind, Dritten zur Verfügung stellt. Gesetzlich definierte Auskunftserteilungsverpflichtungen, wie beispielsweise Auskünfte an Aufsichtsorgane, Behörden und Gerichte werden durch das Gleichbehandlungsprogramm nicht berührt.

Durch den Umstand, dass im letzten Jahr keine für die diskriminierungsfreie Ausübung des Netzgeschäftes relevanten Änderungen der Unternehmensorganisation umgesetzt wurden und auch keine sonstigen Gründe vorlagen, wurde das Gleichbehandlungsprogramm nicht verändert.

## **5. Außenauftritt**

Die Stromnetz Graz verfügt über eine eigene Homepage, sodass eine Verwechslung mit der Energie Graz ausgeschlossen ist. Das Unternehmen verfügt über ein unverwechselbares Firmenlogo, eigene Telefonnummern, abgetrennte Büroräumlichkeiten sowie einen eigenen Fuhrpark. Sämtliche Kundeninformationen und Preisblätter werden mit der Kennung des Netzbetreibers ausgewiesen.

## **6. IT Datenzugriff und Kundenmanagement**

### **6.1. IT Datenzugriff**

Der Zugang zu Informationssystemen von Netz- und Betriebsdaten (GIS, BMV) wird ausschließlich den MitarbeiterInnen der Netzgesellschaft sowie den durch die Netzgesellschaft beauftragten MitarbeiterInnen der Energie Graz, im Rahmen der Ausübung ihrer Tätigkeit für den Netzbetreiber, gewährt. MitarbeiterInnen aus dem Bereich Erzeugung, Handel und Vertrieb haben keine Zugriffsberechtigung auf diese Systeme.

Bei Informationssystemen im konzernverbundenen Unternehmen, die auch durch den Bereich Erzeugung, Handel und Vertrieb genutzt werden (zB SAP, SDK-PS, EDM), sind unberechtigte Zugriffe auf sensible Informationen ausgeschlossen. Bei dem Verrechnungssystem SDK-PS erfolgt dies über entsprechende Datensatzberechtigungen, in SAP über Mandantentrennung und im EDM über ein entsprechendes Berechtigungssystem.

Unbundlingrelevante neue Zugriffsberechtigungen durchlaufen zwingend einem Freigabeprozess, in den der Gleichbehandlungsbeauftragte eingebunden ist. Die Vergabe von Berechtigungen erfolgt unter Berücksichtigung der Verwendung des Dienstnehmers / der Dienstnehmerin. Die Anpassung der Berechtigungen erfolgt im Zuge des Tätigkeits- bzw. Beschäftigungswechsels. Wechselt die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter innerhalb der Konzerngesellschaften die Tätigkeit, so werden sämtliche Berechtigungen neu evaluiert und vergeben sowie Kontaktdaten wie E-Mail-Adresse und Telefonnummer angepasst.

## **6.2. Kundenmanagement**

MitarbeiterInnen der Energie Graz verfügen in Ausübung ihrer Tätigkeit für den Netzbetreiber, über den für ihre Tätigkeit erforderlichen Datenzugriff auf die Daten des Netzbetreibers. Diese MitarbeiterInnen sind verpflichtet, sensible Kunden- und Netzinformationen vertraulich zu behandeln.

Über die Dienstleistungsverträge Shared Services, Technische Services und Kundenservice u. Netzkundenbetreuung werden sämtliche Beauftragungen unter Berücksichtigung festgelegter Servicelevels abgewickelt. Alle MitarbeiterInnen treten hinsichtlich der für die Stromnetz Graz auszuführenden Tätigkeiten ausschließlich im Namen der Stromnetz Graz auf und pflegen dabei ein einheitliches Corporate Design im Schriftverkehr sowie in den Angeboten und verwenden dabei eindeutige E-Mail-Adressen, Telefonnummern und Visitenkarten.

## **7. Kundenbetreuung**

Die Kundenbetreuung wurde durch Dienstleistungsverträge teilweise an die Energie Graz bzw. an ein externes "Call Center" übertragen. Die KundenbetreuungsmitarbeiterInnen der Dienstleistungsunternehmen werden teilweise auch für andere Konzernbereiche eingesetzt, wobei diese



hinsichtlich der unbundlingkonformen Verwendung wirtschaftlich sensibler Informationen laufend geschult und auditiert werden. Die KundenbetreuungsmitarbeiterInnen der Stromnetz Graz sind jedoch ausschließlich für die Stromnetz Graz tätig. Die stromnetzrelevanten Aufgaben der Kundenbetreuung werden entsprechend den Dienstleistungsverträgen sowie den Richtlinien und Vorgaben der Stromnetz Graz durchgeführt.

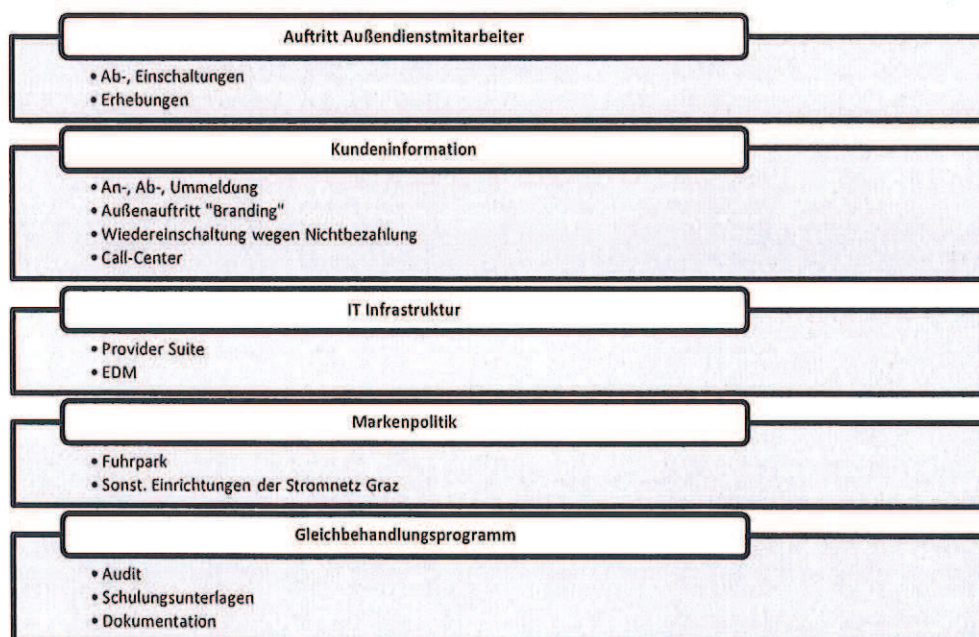
Um eine Verwechslung der Identitäten der Unternehmen zu vermeiden, verfügen die Stromnetz Graz und die Energie Graz über vollkommen getrennte Kommunikationskanäle/-mittel. Es gibt differierende Corporate Designs, E-Mail-Adressen, Fax-Nummern, Telefonnummern, Websites und Postanschriften. Dadurch langen die Anfragen getrennt, entweder als Anfrage für die Energie Graz oder als Anfrage für die Stromnetz Graz ein.

Für den Fall, dass es in Ausnahmefällen zu einem Irrläufer kommen sollte, d.h. die Anfrage an die falsche Konzerngesellschaft gerichtet wird, sind die MitarbeiterInnen dahingehend geschult, dass die Anfrage entsprechend weitergeleitet wird. Die Weiterleitung erfolgt nach Art des Einlangens.

## 8. Diskriminierungsfreie Ausübung des Netzgeschäfts

### 8.1. Maßnahmen Evaluierung Unbundling 2015

Seitens des Gleichbehandlungsbeauftragten wurden im Berichtsjahr 2015 zu folgenden Prozessen detaillierte Evaluierungen durchgeführt:





Auf Basis der Prozessanalysen wurde ein erweiterter Maßnahmenkatalog mit detaillierten Prozessbeschreibungen erstellt um die einzelnen Organisationen bei der Umsetzung unterstützen zu können.

## **8.2. Audit**

Im Zuge der durchgeführten Evaluierungen wurde festgelegt, dass aufgrund diverser Prozessanpassungen, unabhängig von den obligatorischen Schulungen, bedarfsorientierte Fortbildungen zum Thema Gleichbehandlung durchgeführt werden. Um die Zielgruppen in den einzelnen Organisationseinheiten bzw. Abteilungen bestmöglich unterstützen zu können, werden dazu im ersten Schritt großflächige Audits mit den Führungskräften durchgeführt.

Mithilfe dieser Audits sollen einerseits allenfalls weiterer Schulungsbedarf und andererseits die etwaige Notwendigkeit der detaillierteren Darstellung von Prozessabläufen festgestellt werden.

## **9. Überwachung**

Die Überwachung durch den Gleichbehandlungsbeauftragten wurde im vergangenen Jahr auch durch die Begleitung einzelner Projekte unterstützt. Durch die Evaluierung konnte ein sehr hoher Praxisbezug hergestellt werden. Die im Unternehmen deutlich verankerte Unbundling-Sensibilität führte dazu, dass vor Umsetzung einzelner Maßnahmen der Gleichbehandlungsbeauftragte informiert wurde.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte hat bei Hinweisen bzw. bei Verdacht etwaiger Verstöße das Recht stichprobenartige Kontrollen, Akteneinsicht und Befragungen zur Feststellung etwaiger Verstöße durchzuführen.

## 10. Ausblick

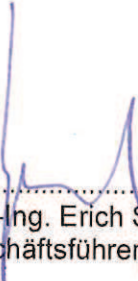
Die Tätigkeiten des Gleichbehandlungsbeauftragten werden konsequent fortgeführt. Im Jahr 2016 sind weiterführende Schulungen geplant, Audits befinden sich in Vorbereitung. Unabhängig davon zählt auch die Überwachung der Umsetzung aller evaluierten Maßnahmen zu den Aufgaben des Gleichbehandlungsbeauftragten.

## 11. Beschwerden/Sanktionen

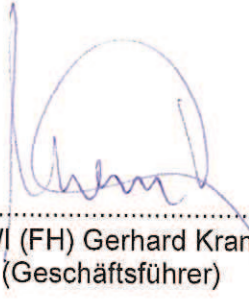
Im Berichtszeitraum wurden keine Beschwerden von Marktteilnehmern zu irgendeiner Form von Diskriminierung an den Gleichbehandlungsbeauftragten herangetragen.

Arbeitsrechtliche Konsequenzen sowie Sanktionen wurden im Berichtszeitraum keine verhängt. Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm wurden dem Gleichbehandlungsbeauftragten nicht angezeigt.

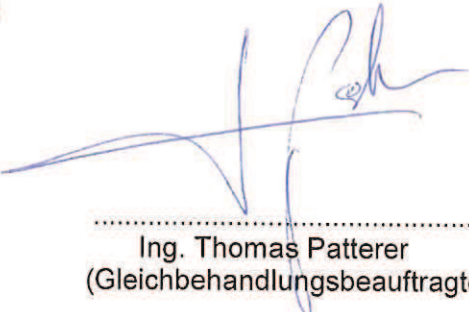
Für die Stromnetz Graz GmbH & Co KG



.....  
Dipl.-HTL-Ing. Erich Slivnik  
(Geschäftsführer)



.....  
Dipl.-WI (FH) Gerhard Kramp  
(Geschäftsführer)



.....  
Ing. Thomas Patterer  
(Gleichbehandlungsbeauftragter)