

Bericht

der

Netz Oberösterreich GmbH

über die

Maßnahmen und die Überwachung

des

Gleichbehandlungsprogramms

gem. § 33 Abs. 5 Z 5 Oö. ElWOG 2006

für das

Geschäftsjahr 2014/2015

1. Präambel

Die Netz Oberösterreich GmbH ist eine im Firmenbuch beim Landesgericht Linz unter FN 266534 m eingetragene Gesellschaft und übt die Tätigkeit als Verteilernetzbetreiber in einem räumlich klar umrissenen Konzessionsgebiet aus. Mit diesem jährlich zu erstattenden Bericht wird die Verpflichtung gemäß § 33 Abs. 5 Z 5 Oö. ElWOG 2006 idF Novelle 2012 erfüllt.

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 (nunmehr Netz Oberösterreich GmbH), Neubauzeile 99, 4030 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 2014/15 der Netz Oberösterreich GmbH, somit über den Zeitraum Oktober 2014 bis September 2015, berichtet.

Das Geschäftsjahr 2014/15 war von tiefgreifenden Veränderungen, die durch die Integration der Oö. Ferngas-Gruppe in den Energie-AG-Konzern ausgelöst wurden, gekennzeichnet. Das hat auch für die Netz Oberösterreich GmbH eine grundlegende Änderung – nämlich die Zusammenführung von Strom- und Gasnetz – mit sich gebracht. Mit Bescheid der E-Control Austria GmbH vom 18.12.2014 wurde der Netz Oberösterreich GmbH die Zulassung zum gleichzeitigen Betrieb von Netzen für elektrische Energie und Erdgas erteilt. Die Netz Oberösterreich GmbH ist daher Kombinationsnetzbetreiber iSd § 118 GWG. Diese neue Konstellation hat im Berichtszeitraum zu einigen wesentlichen Veränderungen in der Organisationsstruktur geführt.

Dieser Bericht betrifft nur den Bereich des Elektrizitätsnetzes und wird vom Gleichbehandlungsverantwortlichen **Dr. Franz Kepplinger** vorgelegt. Der Bericht wird inhaltsgleich an die Oberösterreichische Landesregierung und an die Energie-Control Austria übersendet. Darüber hinaus ist der Bericht nach Versendung an die Behörden auch auf der Homepage der Netz Oberösterreich GmbH (www.netzgmbh.at) einsehbar.

Für den Bereich des Gasnetzes wird für den Berichtszeitraum ein gesonderter Bericht erstellt werden.

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 im Berichtszeitraum

2.1 Netz Oberösterreich GmbH ist Kombinationsnetzbetreiber

Mit 1.10.2014 kam es zur Integration der Oö. Ferngas-Gruppe in den Energie-AG-Konzern. Für die Netz Oberösterreich GmbH bedeutete das insbesondere die Zusammenführung des Stromnetzes mit dem Gasnetz. Es wurde daher der Antrag auf Erteilung der Genehmigung zum gleichzeitigen Betrieb des elektrischen Netzes und des Gasnetzes an die Energie-Control Austria gestellt. Mit Bescheid vom 18.12.2014 wurde durch die Energie-Control Austria die Genehmigung erteilt.

Mit der Zusammenführung ging eine organisatorische Änderung einher. Daher wird das aktuelle Organigramm in der Beilage übermittelt.

Außerdem wurde durch die Integration eine Neugestaltung des Gleichbehandlungsprogrammes notwendig. Die Details werden im Punkt 3 dieses Berichts ausgeführt.

2.3 Räumliche Trennung

Durch die tiefgreifenden gesellschaftsrechtlichen Änderungen im Konzern der Energie AG Oberösterreich gab es die Gelegenheit eine weitere Vertiefung der Entflechtung umzusetzen. Der ehemalige Hauptsitz der Oberösterreichischen Ferngas -Gruppe in der Neubauzeile 99 wird nunmehr von der Netz Oberösterreich GmbH als Firmensitz genutzt. Die Geschäftsführung und wesentliche Kernbereiche der Netz Oberösterreich GmbH sind im Berichtszeitraum übersiedelt. Somit ist nun auch eine räumliche Trennung des Netzbetreibers von den übrigen Konzernbereichen gegeben. Damit verbunden war eine außenwirksame Adressänderung.

2.4 Weitere und vertiefte Umsetzung der eigenständigen Marken- und Kommunikationspolitik

Der Netzbetreiber firmiert seit dem 01.10.2013 unter „Netz Oberösterreich GmbH“ und verwendet seit diesem Zeitpunkt das entsprechende neue Logo:



Bereits im vergangenen Berichtszeitraum wurden weitreichende Umsetzungsschritte bei der Korrespondenz, beim Internetauftritt und im Bereich der telefonischen Erreichbarkeit gesetzt. Im gegenständlichen Berichtszeitraum wurde die Verwendung des neuen Logos im Bereich der Trafostationen konsequent umgesetzt und alle Trafostationen mit dem vorstehenden Logo ausgeschildert. Die Neukennzeichnung von Netzanlagen, denen üblicherweise höheres Interesse entgegengebracht wird, wie Betriebsgebäude, Dienststellen, Umspannwerke und Fahrzeuge des Netzbetriebs, ist bereits in der Vorperiode vollständig erfolgt.

2.5 Wechselprozess

Wie im letzten Gleichbehandlungsbericht ausgeführt wurde, mit 2.10.2014 der Datenaustausch zu den Wechselnachrichten via EDA (Energiewirtschaftlicher Datenaustausch) in Betrieb genommen. Österreichs Energie gewährleistet via EDA den vollständigen Datenaustausch zwischen allen Marktpartnern in nicht diskriminierender Art und Weise. Im Berichtszeitraum gab es vor allem technisch getriebene Änderungen im Wechselprozess. Diese Anpassungen wurden ordnungsgemäß und diskriminierungsfrei umgesetzt.

2.6 Neue AVB

Aufgrund gesetzlicher Änderungen wurden neue Allgemeine Verteilernetzbedingungen der Netz Oberösterreich GmbH (kurz: AVB) von der Energie-Control Austria mit Bescheid vom

26.09.2014 genehmigt. Diese neuen AVB erlangten aufgrund der dann notwendigen Kundeninformation mit 01.02.2015 Wirksamkeit.

3. Gleichbehandlungsprogramm der Netz Oberösterreich GmbH

3.1 Gleichbehandlungsprogramm

Durch die Zusammenführung des Strom- und Gasnetzes wurde eine grundlegende Neugestaltung der Basisdokumente für die Gleichbehandlung notwendig. Am 25.02.2015 hat die Geschäftsführung der Netz Oberösterreich GmbH die Richtlinie R 11002 Gleichbehandlung samt dem Anhang 1 (Gleichbehandlungsprogramm) für verbindlich erklärt und die Mitarbeiter über die Neugestaltung informiert.

Der Anhang der Richtlinie (Gleichbehandlungsprogramm) wurde gemäß § 42 ElWOG und § 33 Abs. 5 Z 5 Oö. ElWOG sowie § 106 Abs. 2 Z 4 GWG 2011 zu einem gemeinsamen und einheitlichen Gleichbehandlungsprogramm zusammengeführt. Inhaltlich ist die Richtlinie unverändert geblieben. Die Richtlinie und der Anhang wird als Beilage ./1 und ./2 übermittelt.

Die bestehenden Inhalte des Gleichbehandlungsprogramms (Anhang) wurden harmonisiert, insbesondere der neue Kombinationsnetzbetreiber (und der positive Bescheid) beschrieben und allfällige neue Gesellschaftserfordernisse erwähnt (z.B. Aufsichtsratspflicht). Der Verhaltenskodex für die Mitarbeiter im Programm wurde inhaltlich nicht verändert. Im Rahmen der Mitarbeiterschulungen wurde über die Neugestaltung der Richtlinie und allfällige Änderungen im Gleichbehandlungsprogramm informiert.

Geschäftsführer der Netz Oberösterreich 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. ElWOG 2006 bzw. Oö. ElWOG-Novelle 2012 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 Netz Oberösterreich GmbH im Hinblick auf die Erreichung dieses Ziels festgelegt.

3.2 Gleichbehandlungsverantwortlicher

Gleichbehandlungsverantwortlicher gemäß § 33 Abs. 5 Z 5 erster Satz Oö. ElWOG 2006 war im Berichtszeitraum Herr Dr. Franz Kepplinger.

3.3 Organisatorische Umsetzung

Die Netz Oberösterreich GmbH bediente sich im Geschäftsjahr 2014/15 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 Customer Services GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Personal Services GmbH

In allen Dienstleistungsverträgen ist ausdrücklich vereinbart, dass auch die Mitarbeiter der jeweiligen Dienstleister die Richtlinien kennen und einhalten. Insbesondere nehmen die Dienstleister auch die Verpflichtungen des Netzbetreibers zur Wahrung der Vertraulichkeit sensibler Daten zur Kenntnis und verpflichten sich zur Einhaltung. Dadurch wird letztlich sichergestellt, dass die Geschäftsführer der Netz Oberösterreich GmbH ausreichenden Einfluss auf die Dienstleister ausüben können.

Mit diesem Konzept der Umsetzung werden auch die klarstellenden Anforderungen des § 33 Abs. 2 Oö. ElWOG-Novelle 2012 erfüllt. Mit dieser vertraglichen Vereinbarung ist sichergestellt, dass auch die Dienstleister die Verpflichtungen aus dem Gleichbehandlungsprogramm einhalten.

3.4 Kommunikation

3.4.1 Im Bereich der Netz Oberösterreich GmbH wurde das Gleichbehandlungsprogramm unmittelbar von der Geschäftsführung für die Mitarbeiter als verbindlich erklärt. Die Kundmachung erfolgte durch Verteilung der Richtlinie sowie des Anhangs 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 der Richtlinien erfolgte sowohl in der Netz Oberösterreich 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 Netz Oberösterreich 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.

Durch die selbständige Organisation 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.

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 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. Die im letzten Gleichbehandlungsbericht geschilderte Umsetzung hat sich bewährt und wurde auch im Berichtszeitraum fortgeführt.
Im Berichtszeitraum erfolgte weiters eine Auffrischung der Information für die Mitarbeiter des Zählerwesens zum Gleichbehandlungsprogramm.

4.4 Entwicklung des Unterstützungsteams zur Umsetzung

Die Problemerkennung und -lösung im Bereich der Gleichbehandlung bedingt eine umfassende Einbindung betroffener Bereiche. Das dazu geschaffene 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 Einrichtung eines Beschwerdemanagements und Erfahrungen

Seit ein paar Jahren hat die Energie AG ein systematisches Beschwerdemanagement installiert. Ziel dieses Systems ist es, Kundenbeschwerden gezielt zu erfassen und durch eine entsprechende Reaktion auf die Beschwerde wieder zufriedenzustellen. Damit der Netzbetreiber seine gesetzlichen Pflichten erfüllt und eine zeitgerechte Beantwortung von allfälligen Kundenbeschwerden erfolgen kann hat er Netzbetreiber über ein Formular auf der Homepage als auch mittels eigener E-Mailadresse unter beschwerde@netzgmbh.at die Möglichkeit zur direkten Beschwerdebearbeitung geschaffen. Der wichtigste Ansprechpartner für die eingehenden Beschwerden ist das operative Beschwerdemanagement, welches in der Energie AG Oberösterreich Customer Services GmbH angesiedelt ist. Diese Beschwerdestelle steht allen Kunden offen. Wesentlich ist, dass auf Grund der umfassenden Auswertungen Beschwerdeursachen ersichtlich werden und von den betroffenen Bereichen entsprechende Maßnahmen abgeleitet werden können.

4.6 Diskriminierungsfreie Netzkundenbetreuung

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

Sämtliche Netzkundenbetreuer sind Mitarbeiter der Netz Oberösterreich 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.

4.7 Streitschlichtungsverfahren, Missbrauchsverfahren

Im Berichtszeitraum 2014/15 gab es in 21 Fällen Anfragen der Regulierungsbehörde per E-Mail oder Telefon. In diesen Fällen konnte auf kurzem Wege eine Klärung der Angelegenheiten erreicht werden. Außerdem gab es im Berichtszeitraum hinsichtlich der Netz Oberösterreich GmbH zwei Streitschlichtungsverfahren. Die erwähnten Anfragen hatten jedoch zumeist keinen gleichbehandlungsrelevanten Hintergrund sondern es ging zumeist um Fragen des Netzzugangs oder der Abrechnung. Ein Verfahren (V MIS 05/13) wurde bereits im vorvergangenen Berichtszeitraum eingeleitet. Es wurde dabei die Diskriminierung bei der Klärung der Streitigkeiten betreffend das Netzverlustentgelt behauptet. Obwohl die Bedenken der Regulierungsbehörde aus Sicht der Netz Oberösterreich GmbH entkräftet werden konnten, ist bislang noch immer keine offizielle Einstellung erfolgt.

4.8 Sonstige Maßnahmen zur Darstellung der Unabhängigkeit

Die Maßnahmen zur Gestaltung einer eigenständigen Marken- und Kommunikationspolitik wurden bereits unter Punkt 2.1 beschrieben.

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 2014/2015 Überblick über die Art der Leistungserbringung durch Dritte verschafft. Die Verantwortlichen für die Bereiche wurden daneben 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 – wie schon in den letzten Jahren - 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.

6. Ausblick

Das abgelaufene Jahr war von tiefgreifenden Änderungen aufgrund der Integration des Gasbereichs geprägt. Es ist zu erwarten, dass das nächste Geschäftsjahr zur Konsolidierung dient. Gleichzeitig werden durch die Vorreiterrolle der Netz Oberösterreich bei der Implementierung von intelligenten Messgeräten neue Herausforderungen zu bewältigen sein.

Des Weiteren wird über die Neugestaltung der Berichtssystematik hinsichtlich der Gleichbehandlung dahingehend nachgedacht, dass die Berichterstattung sowohl für den Elektrizitäts- als auch den Gasbereich einheitlicher gestaltet wird.

Linz, den 16.12.2015

A handwritten signature in blue ink, reading "Franz Kepplinger". The signature is written in a cursive style and is positioned above a dotted line.

Dr. Franz Kepplinger
Gleichbehandlungsverantwortlicher der
Netz Oberösterreich GmbH