

Mai 2016

**LINZ STROM NETZ GmbH**  
**Gleichbehandlungsbericht**  
**Mai 2016**

**Berichtsjahr: 2014/15**

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>1</b>	<b>PRÄAMBEL .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>LINZ STROM NETZ GMBH .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>ORGANISATION DES GLEICHBEHANDLUNGSMANAGEMENTS .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1</b>	<b>Gleichbehandlungsprogramm.....</b>	<b>5</b>
<b>3.2</b>	<b>Gleichbehandlungsbeauftragter .....</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>UMSETZUNG DES GLEICHBEHANDLUNGSPROGRAMMS .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1</b>	<b>Umsetzung des ElWOG 2010 .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.1</b>	<b>Erforderliche Ressourcen .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.2</b>	<b>Außenauftritt .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.3</b>	<b>Unabhängigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten .....</b>	<b>7</b>
<b>4.2</b>	<b>Umsetzung der Marktregeln .....</b>	<b>7</b>
4.2.1	Konkretisierung und Überarbeitung des Wechselprozesses .....	7
4.2.2	Elektronische Übermittlung der Zählpunkte .....	8
4.2.3	Elektronische Übermittlung der Abrechnungsdaten .....	8
<b>4.3</b>	<b>Grundlagen für das Schulungsprogramm .....</b>	<b>8</b>
<b>4.4</b>	<b>Schulungsmaßnahmen .....</b>	<b>9</b>
<b>4.8</b>	<b>Daten der Netzbewerber .....</b>	<b>9</b>
<b>4.9</b>	<b>Diskriminierungsfreier Netzzutritt.....</b>	<b>10</b>
<b>4.10</b>	<b>Streitschlichtungsverfahren .....</b>	<b>10</b>
<b>4.11</b>	<b>Missbrauchsverfahren .....</b>	<b>11</b>

## **1 Präambel**

Mit diesem Bericht kommt die LINZ STROM Netz GmbH ihrer gesetzlichen Verpflichtung gemäß § 33 Absatz 5 Ziffer 5 Oö. ElWOG (Konzessionserteilung) 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 2014/15 der LINZ STROM Netz GmbH im Zeitraum vom 4. Quartal des Kalenderjahres 2014 bis zum 3. Quartal des Kalenderjahres 2015.

Der Bericht wird vorgelegt von Mag. Johannes Hanetseder, dem Gleichbehandlungsbeauftragten der LINZ STROM Netz GmbH und wird ebenso auf der Internet - Seite des Unternehmens veröffentlicht. ([www.linz-stromnetz.at](http://www.linz-stromnetz.at)). Herr Mag. Johannes Hanetseder ist in der LINZ AG, A-4021 Linz, Wiener Straße 151, 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 wurde die LINZ STROM Netz GmbH 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 für diese Aufgaben 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 konnten alle wesentlichen Organisationseinheiten mit eigenem Personal besetzt werden.

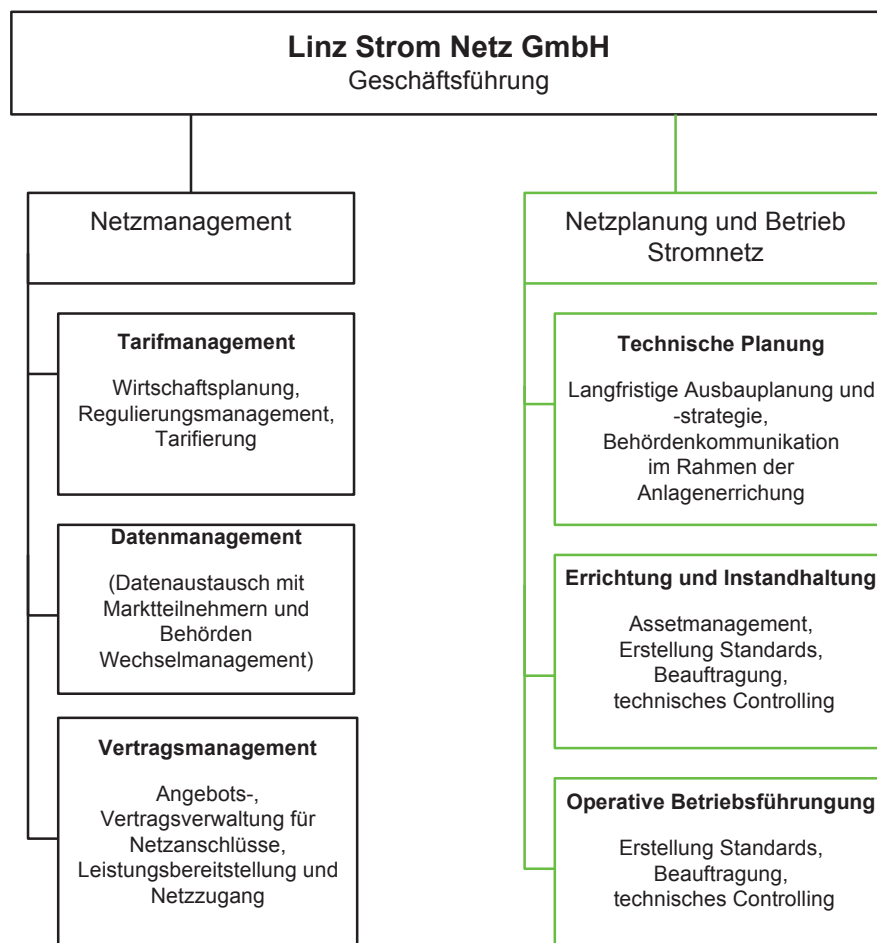
Mit 1.10.2014 wurde der gesamte Teilbetrieb Netzleitzentrale von der LINZ STROM GmbH in die LINZ STROM Netz GmbH übertragen.

Zudem wurde im Geschäftsjahr 2014/2015 ein umfassendes Neuorganisationsprojekt für die Netzgesellschaften in Auftrag gegeben. Dieses wird im Geschäftsjahr 2015/2016 finalisiert und umgesetzt werden. Stoßrichtung des Neuorganisationsprojektes ist die Integration der im Berichtszeitraum in der LINZ STROM GmbH angesiedelten Bereiches „Asset Service“ (dieser Bereich umfasst im Wesentlichen die Tätigkeitsbereiche Netzbau und Mess- und Zählerwesen) in die LINZ STROM Netz GmbH.

Ein wichtiger Teil der Unternehmenstätigkeit der LINZ STROM Netz GmbH umfasst die Wahrnehmung sämtlicher im Hinblick auf das Unbundling wesentlicher Aufgaben eines Verteilnetzbetreibers wie den Netzzutritt, das Tarifmanagement, das Management der Daten im Schnittstellenbereich zu allen Marktteilnehmern

(insbesondere auch die Abwicklung des Wechselprozesses gemäß Wechselverordnung) und das Vertragsmanagement für alle Kunden und Netzpartner. Die LINZ STROM Netz GmbH wickelt die ihr obliegenden Aufgaben selbständig und in eigenem Namen ab. Die Infrastruktur des Netzes bestehend aus den Leitungsanlagen und den sonstigen für den Netzbetrieb erforderlichen Nebenanlagen war auch im Geschäftsjahr 2014/15 im Eigentum der LINZ STROM GmbH und wurde von dieser 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. Die Geschäftsführung der LINZ STROM Netz GmbH hat auf der Grundlage des Oö. EIWOG ein neues Gleichbehandlungsprogramm erstellt und dieses im Zuge der Erstellung des Gleichbehandlungsberichts der zuständigen Behörde vorgelegt.

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](http://www.linz-stromnetz.at)) veröffentlicht.

Das Gleichbehandlungsprogramm wird im Zuge der regelmäßig durchgeführten Mitarbeiterschulungen sowohl den Mitarbeitern der LINZ STROM Netz GmbH als auch den beauftragten externen Dienstleistern vorgestellt und erläutert. Änderungen der Gesetze, Verordnungen oder anderer regulatorischer Vorgaben wie der Marktregeln werden dabei berücksichtigt.

#### **3.2 Gleichbehandlungsbeauftragter**

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

Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist in seiner Funktion weisungsfrei und hat Zugang zu allen relevanten 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. Im Zuge der wiederkehrenden Schulungen werden sämtliche Mitarbeiter über diese Möglichkeit der Kontaktaufnahme informiert.

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

§ 42 Absatz 3 Ziffer 3 EIWOG 2010 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 wurde in äquivalentem Umfang auch in § 33 Absatz 5 Ziffer 3 Oö. EIWOG aufgenommen. Diese gesetzliche Vorgabe wurde bereits durch die per 1.10.2010 wirksame Neuorganisation der LINZ STROM Netz GmbH umgesetzt. Mit 1.10.2014 wurde auch der Betrieb der Netzleitzentrale, der bis zu diesem Zeitpunkt von der LINZ STROM GmbH im Auftrag der LINZ STROM Netz GmbH durchgeführt wurde, in die LINZ STROM Netz übertragen.

#### 4.1.2 Außenauftritt

§ 33 Absatz 5 Ziffer 7 Oö. EIWOG normiert, dass vertikal integrierte Verteilernetzbetreiber in ihrer Kommunikations- und Markenpolitik dafür Sorge zu tragen haben, dass eine Verwechslung in Bezug auf die eigene Identität der Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmens ausgeschlossen ist.

Die LINZ STROM Netz GmbH hat bereits im Geschäftsjahr 2011/2012 für den geschäftlichen Verkehr eine eigene Marke kreiert, welche eine Verwechslung mit anderen Unternehmen ausschließt. Diese Marke wird durchgängig 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-Domäne und eigene Telefonnummern eingerichtet. Damit ist sichergestellt dass die LINZ STROM Netz GmbH von den Kunden als unabhängiges Unternehmen wahrgenommen wird.

Im Geschäftsjahr 2014/15 wurde die LINZ STROM Netz GmbH – wie auch andere Netzbetreiber – zudem aufgefordert, auf sämtlichen Netzanlagen (Umspannwerken, Trafostationen, etc.) das neue Logo anzubringen. Teilweise waren im Berichtszeitraum auf diesen Anlagen noch die Logos des Eigentümers der Infrastruktur (also der LINZ STROM GmbH) angebracht. Die LINZ STROM Netz GmbH hat gegenüber der E- Control Austria mitgeteilt, dass die alten Logos auf sämtlichen Netzanlagen bis Ende des Kalenderjahres 2015 entfernt werden. Die Umsetzung wurde umgehend beauftragt und wird im Geschäftsjahr 2015/2016 abgeschlossen.

#### 4.1.3 Unabhängigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten

§ 33 Absatz 5 Ziffer 8 Oö. EIWOG legt 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.

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 gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen.

### 4.2 Umsetzung der Marktregeln

#### 4.2.1 Konkretisierung und Überarbeitung des Wechselprozesses

Seit dem Geschäftsjahr 2011/2012 ist die LINZ STROM Netz GmbH stark in den Neugestaltungsprozess der „Wechselplattform“ eingebunden. Im Geschäftsjahr 2014/2015 lag das Hauptaugenmerk auf die Umsetzung der Vorgaben aus der neuen Wechselverordnung. In diesem Zusammenhang war - wie bereits in den Vorjahren - eine intensive Einbindung von IT-Spezialisten erforderlich um die erforderlichen Prozesse zu etablieren. Zudem erfordert die Umsetzung auch einen erhöhten „Einschulungsbedarf“ bei den betroffenen Mitarbeitern bzw. Dienstleistern.

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

Im Geschäftsjahr 2014/15 wurden an LINZ STROM Netz GmbH 9626 Zählpunkte zum Lieferantenwechsel übermittelt. Davon haben etwa 93,7% den Lieferanten gewechselt, der Rest von etwa 6,3% konnten wegen unvollständiger Datensätze

(1,89%), wegen eines Einwandes des alten Lieferanten (4,16%), wegen nicht vorhandener Zählpunkte (0,22%) oder wegen Storno durch den neuen Lieferanten (0,03%) 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 2014/15 im Netzgebiet der LINZ STROM Netz GmbH rund 48% der verteilten elektrischen Energie von neuen Lieferanten an die Kunden geliefert.

#### 4.2.2 Elektronische Übermittlung der Zählpunkte

Die Verordnung der E-Control über den Wechsel, die Anmeldung, die Abmeldung und den Widerspruch (Wechselverordnung 2014, WVO 2014) wurde mit 3. November 2014 in Kraft gesetzt. Mit der Wechsel-VO wurde somit auch der Prozess für die Zählpunkt- und Endverbraucheridentifikation beim Netzbetreiber gesetzlich geregelt. Die Prozesse wurden von der LINZ STROM Netz GmbH automatisiert und entsprechend den gesetzlichen Vorgaben über die Wechselplattform geführt.

#### 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 2014/15 wurden von LINZ STROM Netz GmbH 19 Lieferanten auf den elektronischen Rechnungsdatenaustausch umgestellt. Damit werden derzeit etwa 363.896 elektronische Teilrechnungen und 39.908 Rechnungen versandt.

Ein Schwerpunkt im GJ 2014/2015 lag auf einer möglichst lückenlosen Vereinbarung von Datenübermittlungsverträgen mit den im Verteilernetzgebiet der LINZ STROM Netz GmbH tätigen Lieferanten und dem Abschluss der Verträge über Vorleistung inkl. elektronische Rechnungslegung mit allen Anbietern, die das Vorleistungsmodell mit ihren Kunden praktizieren. Zudem wurde an der Entwicklung eines branchenweit einheitlichen Rückläufermodells gearbeitet. Ziel für das Geschäftsjahr 2015/16 ist eine möglichst lückenlose Vereinbarung des Rückläufermodells mit den relevanten Lieferanten.

#### 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.

Ein besonderer Schulungsschwerpunkt im Geschäftsjahr 2014/15 lag auf der Umsetzung der Vorgaben aus der Wechselverordnung, wobei insbesondere die Mitarbeiter im Call Center entsprechend unterwiesen wurden.

#### 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 Netzbutzer

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

Daten von Netzbutzern, 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 Netzbenutzern bevollmächtigten Lieferanten durchgeführt. Für alle anderen Netzbenutzer erfolgt die Abrechnung durch LINZ STROM Netz GmbH direkt an die Netzbenutzer.

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, der im Berichtszeitraum – wie bereits in den Vorjahren - über entsprechende vertragliche Vereinbarungen als „Dienstleister“ der LINZ STROM Netz GmbH fungierte, 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 Contact-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 Informationsblatt über die Möglichkeit der freien Lieferantenwahl informiert. Dies gilt auch für einen allfälligen telefonischen Kundenkontakt.

Im Geschäftsjahr 2014/2015 wurden die bestehenden Allgemeinen Verteilernetzbedingungen zudem an die neuen gesetzlichen Vorgaben angepasst. Die neuen Allgemeinen Verteilernetzbedingungen wurden am 27.10.2014 formal vom Vorstand der E-Control Austria genehmigt und sodann mit einem entsprechenden Begleitschreiben sämtlichen Kunden übermittelt.

#### 4.10 Streitschlichtungsverfahren

Die E-Control Austria hat im Jahr 2014/15 ein Streitschlichtungsverfahren zwischen einem Netzkunden und der LINZ STROM Netz GmbH eingeleitet. Diese Verfahren wurden nach Klärung der Situation von E-Control eingestellt.

#### 4.11 Missbrauchsverfahren

Gegen die LINZ STROM Netz GmbH wurde im Geschäftsjahr 2014/15 kein Missbrauchsverfahren eingeleitet.