

Gleichbehandlungsbericht der Energienetze Steiermark GmbH

für das Jahr 2015

erstellt vom Gleichbehandlungsbeauftragten

Dipl.-Ing. Heinz Bachinger

Inhalt

1. Präambel.....	3
2. Netzgesellschaft	3
3. Gleichbehandlungsprogramm.....	4
4. Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms.....	4
4.1 Informationsveranstaltungen und Schulungen	4
4.2 Gleichbehandlungsmanagement	5
4.3 Audits	6
4.4 Elektronische Zugriffsberechtigungen.....	6
4.4.1 ENIS.....	7
4.4.2 CRM	7
4.4.3 PROVIDER SUITE	8
4.4.4 Zukünftiges Abrechnungs- und Kundensystem.....	8
5. Kundenbetreuung.....	9
6. Kommunikation	9
7. Schlussbemerkung:.....	9

1. Präambel

Mit diesem Bericht kommt die Energienetze Steiermark GmbH ihrer jährlichen Berichtspflicht gemäß §42 Stmk. ELWOG 2005 i.d.F. 2011 und §106 Abs. 2 Zahl 4 GWG 2011 nach. In diesem Bericht sind die entsprechenden Maßnahmen und Tätigkeiten zur Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms angeführt.

Die Funktion des Gleichbehandlungsbeauftragten seitens der Energienetze Steiermark GmbH wird für den Gas- als auch den Strombereich durch Dipl.-Ing. Heinz Bachinger ausgeübt, der auch gegenüber der Landesregierung als Gleichbehandlungsbeauftragter benannt wurde.

2. Netzgesellschaft

Entsprechend den Regelungen des ELWOG 2010 und des Stmk. ELWOG 2005 i.d.F. 2011 sind integrierte Unternehmen mit mehr als 100.000 Netzkunden zum Legal Unbundling verpflichtet. Die Umsetzung dieser gesetzlichen Vorgabe erfolgte mit der Gründung der Stromnetz Steiermark GmbH und der Gasnetz Steiermark GmbH wobei diese beiden Gesellschaften mit 1.7.2014 in die Energienetze Steiermark GmbH zusammengeführt wurden. Der primäre Unternehmensgegenstand ist die Planung, Errichtung, Betrieb, Wartung und Ausbau des Strom- und Gasnetzes. In die Energienetze Steiermark GmbH wurden Vermögenswerte und Vertragsverhältnisse der STEWEAG-STEAG GmbH übertragen. Die Energienetze Steiermark GmbH ist somit Eigentümerin des physischen Verteilernetzes. Sie verfügt über die erforderlichen Ressourcen - einschließlich der personellen, technischen, materiellen und finanziellen Mitteln - die für den Betrieb, die Wartung und des Ausbaues ihres Verteilernetzes erforderlich sind oder bedienen sich mittels Dienstleistungsverträgen über die personellen Ressourcen, die aus Effizienzgründen nicht unmittelbar in der Energienetze Steiermark GmbH angesiedelt sind, und die Energienetze Steiermark GmbH entscheidet eigenverantwortlich über den Einsatz der Mittel für Betrieb, Wartung und Ausbaues ihres Verteilernetzes.

Die Geschäftsführung unterliegt in Abänderung von § 20 Abs. 1 des GmbHG bezüglich des laufenden Betriebes oder einzelner Entscheidungen über den Bau oder die Modernisierung von Verteilernetzen, die über den Rahmen der genehmigten jährlichen Unternehmensbudgets und Finanzpläne nicht hinausgehen, keinen Weisungen der Alleingesellschafterin. Der Geschäftsführung wurde daher im Gesellschaftsvertrag in diesen Belangen die Leitung des Unternehmens unter eigener Verantwortung analog § 70 AktG übertragen. Im Bereich dieser Ausnahme vom Weisungsrecht der Gesellschafter bestehen auch keine allfälligen Zustimmungs- oder Weisungsrechte der Aufsichtsräte.

Mit 19. Dezember 2005 wurde per Bescheid der Stmk. Landesregierung die Elektrizitätswirtschaftliche Konzession für den Betrieb des Verteilernetzes von der STEWEAG-STEAG GmbH auf die Stromnetz Steiermark GmbH und mit 1.7.2014 in weiterer Folge auf die Energienetze Steiermark GmbH übertragen. Die Energienetze Steiermark GmbH hat ihren operativen Betrieb mit 1. Juli 2014 aufgenommen. In der Energienetze Steiermark GmbH sind per 01.07.2015 128 Mitarbeiter tätig, wobei die Geschäftsführung von Hrn. Dipl.-Ing. (FH) Manfred Pachernegg und Hrn. Dipl.-Ing. Dr. Franz Strempl wahrgenommen wird.

Zur Eigenständigkeit der Energienetze Steiermark GmbH ist festzuhalten, dass im Sinne des „Legal Unbundling“ für die Energienetze Steiermark GmbH im Rahmen des Energie Steiermark SAP-Mandanten ein eigener Buchungskreis eingerichtet ist.

Die Energienetze Steiermark GmbH hat zudem eine eigene Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung mit allen dazu gehörigen Funktionen wie Fakturierung, Mahnwesen, Rechnungsprüfung, Bankbewegungen etc. eingerichtet.

Die Gesellschaft wickelt weiterhin alle ihre eigenen kaufmännischen Prozesse von der Budgetierung, der Beschaffung mit hinterlegten Freigabestrategien, dem Verbuchen der Geschäftsfälle bis zur Bilanzierung inkl. Berichtswesen sowie die Abgabenerklärungen im eigenen SAP-Buchungskreis ab.

3. Gleichbehandlungsprogramm

Das als Anlage zu diesem Gleichbehandlungsbericht für die Regulierungsbehörde beigefügte Gleichbehandlungsprogramm (siehe Beilage) für die Bereiche Gas und Strom wurde im Zuge der erforderlichen Umsetzung des Legal Unbundling als Teil der Unternehmenskultur der Energienetze Steiermark GmbH verbindlich festgelegt.

Die Geschäftsführung als auch der Aufsichtsrat der Energienetze Steiermark GmbH sowie die im Konzern verbundenen Unternehmen als Auftragnehmer und Dienstleister bekennen sich zu dessen Umsetzung und Einhaltung.

Allen Mitarbeitern der Energienetze Steiermark GmbH wurde das Gleichbehandlungsprogramm im Rahmen der internen Schulungen zur Kenntnis gebracht und zur Verfügung gestellt.

4. Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms

4.1 Informationsveranstaltungen und Schulungen

Die notwendigen Schulungen wurden mit dem Ziel durchgeführt, alle in für das Unbundling relevanten Prozessen involvierten Mitarbeiter über das Gleichbehandlungsprogramm zu informieren und dies entsprechend nachvollziehbar zu dokumentieren. Dies betrifft nicht nur die Mitarbeiter der Energienetze Steiermark GmbH sondern alle Unternehmungen und Subunternehmungen, welche Netzdienstleistungen für die Energienetze Steiermark GmbH erbringen. Die Inhalte des Gleichbehandlungsprogramms wurden von allen geschulten Mitarbeitern zur Kenntnis genommen und dieser Umstand schriftlich bestätigt.

Auch im heurigen Jahr wurden für neue Mitarbeiter wiederum Schulungen durchgeführt. Zudem wurden auch Nachschulungen zu individuellen Fragestellungen betreffend die Gleichbehandlung abgehalten.

Ziel dieser Information der Mitarbeiter ist es, ein Grundverständnis für das Unbundling und somit für eine Differenzierung nach Netz- respektive Vertriebsaufgaben zu schaffen. Nur wer seine Dienstleistungsrolle (Netz, Vertrieb) klar erkennt, ist in der Lage, ein entsprechend diskriminierungsfreies Verhalten an den Tag zu legen.

Die wesentlichen Schulungsinhalte auf Basis des Gleichbehandlungsprogramms für die Mitarbeiter, die im Rahmen Ihrer Tätigkeit Dienstleistungen für die Energienetze Steiermark GmbH erbringen, stellen sich wie folgt dar:

- Dienstleistungen im Auftrag der Energienetze Steiermark GmbH werden entsprechend den Anweisungen und somit ohne Bevorzugung bestimmter Personen oder Unternehmen erfüllt.
- Wirtschaftlich sensible Daten dürfen ausschließlich im Rahmen und zwecks Erfüllung bestehender Leistungsbeziehungen verwendet werden.
- Der Zugang zu DV-Systemen ist ausschließlich im Rahmen und zwecks Erfüllung bestehender Leistungsbeziehungen gestattet. Dies gilt insbesondere für Teilbereiche, bei welchen die technischen Rahmenbedingungen (entsprechendes Berechtigungskonzept) einen differenzierten Zugang zu den DV-Systemen entsprechend den Unbundlingvorschriften nicht sicherstellen.

Die wesentlichen Schulungsinhalte auf Basis des Gleichbehandlungsprogramms für die Mitarbeiter der Energienetze Steiermark GmbH stellen sich wie folgt dar:

- Die Mitarbeiter der Energienetze Steiermark GmbH haben alle Netzbenutzer, insbesondere beim Netzanschluss und beim Netzzugang gleich zu behandeln.
- Die Mitarbeiter der Energienetze Steiermark GmbH haben wirtschaftlich sensible Daten, dazu gehören alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, insbesondere gegenüber den im Konzern verbundenen Unternehmen vertraulich zu behandeln.

4.2 Gleichbehandlungsmanagement

Im Sinne eines effektiven Gleichbehandlungsmanagements werden für ausgewählte Bereiche jener im Konzern verbundenen Unternehmen, welche Dienstleistungen für die Energienetze Steiermark GmbH erbringen, Gleichbehandlungszuständige genannt, welche folgende Aufgabenstellungen übernehmen:

- Ermittlung von Schulungsbedarf
- Durchführung von Self-Audits
- Bereichsansprechpartner für Fragen der Gleichbehandlung
- Regelmäßige Feedback- und Abstimmungsgespräche mit dem Gleichbehandlungsbeauftragten

Durch diese Organisationsstruktur wird dem Kommunikationsbedarf für Fragen der Gleichbehandlung jedenfalls Rechnung getragen und auch der Informationsfluss ist dadurch für alle Mitarbeiter sichergestellt.

Des Weiteren ist der Gleichbehandlungsbeauftragte in allen unbundlingrelevanten Prozessen eingebunden, um dadurch die Unbundlingkonformität von Anfang an gewährleisten zu können.

In seinen Tätigkeiten wird der Gleichbehandlungsbeauftragte von einer Assistenz respektive Stellvertretung unterstützt, um dadurch auch im Falle von Abwesenheiten des Gleichbehandlungsbeauftragten eine jederzeitige Ansprechstelle für Gleichbehandlungsthemen in der Energienetze Steiermark GmbH gewährleisten zu können.

Alle 17 Streitschlichtungsverfahren seitens E-Control wurden von der Energienetze Steiermark GmbH positiv erledigt.

4.3 Audits

Eine wesentliche gesetzliche Vorgabe stellt die Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms dar. Der Terminus „Überwachung“ würde eigentlich ein Monitoring der relevanten Prozesse bedingen. Für die reale Umsetzung, unter Bedachtnahme auf einen effizienten Ressourceneinsatz wurden entsprechend dokumentierte Audits (nicht angekündigte Überprüfungen) bei den Prozessverantwortlichen und auch bei den operativ tätigen Mitarbeitern durchgeführt.

Zudem wurden mit den Prozessverantwortlichen auch Self-Audits (dokumentierte Selbstkontrolle der einzelnen Bereiche durch die entsprechenden Vorgesetzten) vereinbart. Bei den Audits (vorbestimmte Fragestellungen zur Gleichbehandlung respektive die Anwendung der Gleichbehandlungsvorgaben auf die jeweiligen Prozesse) wird festgestellt, ob die wesentlichen Inhalte und Erfordernisse des bestehenden Gleichbehandlungsprogramms verstanden und umgesetzt worden sind oder ob es Unsicherheiten, Grauzonen bzw. einen Bedarf für etwaige Nachschulungen gibt. Alle Ergebnisse dieser Audits werden schriftlich festgehalten.

In diesem Zusammenhang gilt es festzuhalten, dass die Ergebnisse der Audits äußerst positiv ausgefallen sind und weiterhin auch keine Beschwerden an den Gleichbehandlungsbeauftragten herangetragen wurden.

4.4 Elektronische Zugriffsberechtigungen

Im Gleichbehandlungsprogramm ist festgehalten, dass der Zugang zu Systemen für die Aufzeichnung, Verarbeitung oder Speicherung wirtschaftlich sensibler Daten ausschließlich im Rahmen und zwecks Erfüllung bestehender Leistungsbeziehungen gestattet ist. Zur Sicherstellung dieser Vorgabe sind entsprechende Berechtigungskonzepte bei den angewandten Systemen vorgesehen. Grundsätzlich ist sichergestellt, dass bei jeder notwendigen Anpassung der Berechtigungen (Aufgabenwechsel des Mitarbeiters, neue Mitarbeiter u.a.) eine neue Genehmigung des Prozess-owners erfolgen muss. Bei einer Nichtnutzung des Systems verfällt die Zugangsberechtigung eines Mitarbeiters automatisch nach 6 Monaten.

4.4.1 ENIS

Das Energie- und Netzinformationssystem ENIS stellt eine Informations- und Datendrehscheibe für die Energieaufbringung und den operativen Netzbetrieb und den damit in Zusammenhang stehenden Prozessen dar. Es verbindet Systeme und verarbeitet Daten, die entweder direkt von Interesse für den Benutzer oder als Input für weiterführende Programme notwendig sind.

Einen nicht unwesentlichen Schwerpunkt stellen die EDM – Kommunikationsfunktionen und der Datenversand für Clearing und Fahrplanmanagement dar.

Mandantenfähigkeit

Das Energie- und Netzinformationssystem ist mandantenfähig im strengen Sinne des Wortes oft auch als harte Mandantenfähigkeit bezeichnet.

Dies bedeutet, dass sich ENIS durch die Definition von Mandanten so verhält als würde es so viele Datenbanken wie Mandanten geben.

Alle zentralen Tabellen im ENIS enthalten die Mandanteninformation als primären Schlüsselbegriff. In Kombination mit dem Berechtigungssystem können Benutzer über die Oberfläche nur auf Daten zugreifen, für die sie berechtigt sind.

Derzeit sind in ENIS folgende Mandanten definiert:

- Strombereich Netz
- Strombereich Energie

Im ENIS System ist auch ein Berechtigungskonzept implementiert, wobei durch die Vergabe von Benutzerberechtigungen unter Berücksichtigung des Mandantenkonzepts die Vorgaben des Gleichbehandlungsprogramms umgesetzt werden konnten.

4.4.2 CRM

Das Auftrags- und Prozessmanagementsystem CRM wurde in der Energie Steiermark im Jahr 2003 eingeführt und ist an die neuen Herausforderungen im Konzern mittels Update auf „crme-up7“ angepasst worden. Die genannte Softwarelösung stellt ein Abbild der Kundenhistorie dar.

Die Aufträge, sprich Geschäftsfälle an die entsprechenden Auftragnehmer, werden vollständig für die Umsetzung der vereinbarten Service-Level-Ebenen unter den organisatorischen Bereichen und Abteilungen im CRM abgebildet. Im Wesentlichen ist das „crme-up7“ von den Vertriebsaktivitäten wie Kampagnenmanagement, Angebots- und Vertragsmanagement geprägt und bildet somit in erster Linie Vertriebstätigkeiten ab.

Das CRM ist somit ein vollwertiges Auftrags- und Prozessmanagementsystem für die Kommunikation in die zu beauftragenden Flächenorganisationen in der Steiermark. Die Energienetze Steiermark GmbH nutzt das genannte CRM - Auftrags- und Prozessmanagementsystem - für die Kommunikation der erforderlichen Netzgeschäftsfälle, im Besonderen für die in der Wechselverordnung genannten Sonderprozesse (Anmeldung, Abmeldung und Lieferende) im Verteilernetz der Energienetze Steiermark GmbH.

In Anwendung des Gleichbehandlungsprogramms war es notwendig, entsprechende Maßnahmen hinsichtlich Berechtigungen und Zugriffsrechte im CRM - Auftrags- und Prozessmanagementsystem - umzusetzen. Dabei wurde sichergestellt, dass für die Konzernlieferanten im Bereich Strom und Gas die Sicht auf Kundenanlagen respektive der Zugriff auf Zählpunktdateien, Gerätedaten, laufende Ablesungen, Kundenrechnungen und technische Anlagendaten nur für die Zeiträume der Eigenbelieferung der Kundenanlagen gegeben ist.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass durch die Umsetzung der Berechtigungseinschränkung auch bei einer konzernweiten Nutzung des CRM, die Vorgaben des Gleichbehandlungsprogramms eingehalten werden.

4.4.3 PROVIDER SUITE

Im Abrechnungssystem PROVIDER SUITE erfolgt die Trennung von unterschiedlichen Firmengebieten im Allgemeinen durch eine scharfe Mandantentrennung. Über ein Rollenkonzept analog zu anderen Systemen ist es möglich, jedem einzelnen Benutzer selektiv Zugriff auf einzelne Mandanten (und somit Geschäftsbereiche) zu gewähren bzw. diesen zu entziehen. In jedem Mandanten sowohl Gas und Strom können in weiterer Folge über ein Rollenkonzept die für einen Benutzer erlaubten Transaktionen auf Objekte eingeschränkt werden. Dabei ist jedoch keine Kontextabhängigkeit möglich.

Somit kann der Zugriff auf Kunden- bzw. Anlagendaten nur unabhängig vom Typ oder Versorgungsstatus einer Anlage gesamt freigegeben oder gesperrt werden.

Die Vergabe von Berechtigungen ist dabei mehrstufig organisiert:

- Fachliche Freigabe durch OE des Anwenders
- Freigabe einzelner Gruppen durch die Gruppenverantwortlichen
- Freigabe durch die datenverantwortlichen Bereiche

Die Abrechnung der Anlagen im Netzgebiet der Energienetze Steiermark GmbH erfolgt im Abrechnungssystem PROVIDER SUITE in den jeweiligen Mandanten für Strom und Gas. Alle Stammdaten sind dort definiert, über spezielle Buchungslogiken erfolgt ein buchhalterisches Unbundling.

Im Bereich Gas wird das Energiedatenmanagement in der Provider Suite über ein Rollenkonzept abgewickelt. Auf Basis des derzeitigen Berechtigungskonzeptes werden die Funktionen und Rollen bestmöglich abgegrenzt.

4.4.4 Zukünftiges Abrechnungs- und Kundensystem

Im Konzern der Energie Steiermark hat man sich geeinigt, dass bei der Neugestaltung des Abrechnungs- und Kundensystems (geplante Einführung 1. Oktober 2016), trotz Mehrkosten, eine technische Trennung zwischen Netz- und Vertriebssystemen vorgenommen wird. D.h. es wird für das Netz ein eigenes Abrechnungssystem und ein eigenes CRM-System implementiert, wodurch sichergestellt wird, dass der Datenaustausch zwischen dem

Netzbetreiber und den Lieferanten im vertikal integrierten Unternehmen ausschließlich über in den Marktregeln definierte Schnittstellen erfolgt.

5. Kundenbetreuung

Die Kundenbetreuung innerhalb der Netzprozesse erfolgt durch die Energienetze Steiermark GmbH, verbundenen Konzerngesellschaften und auch durch Dritte. Die Erteilung der Aufgaben an die Mitarbeiter erfolgt durch Vorgaben der jeweiligen Netzprozesse in Form von Anweisungen. Durch die klare Information der Kunden über mögliche Kommunikationsportale (siehe Pkt. 6) ist eine „Weiterleitung der Kundenanfragen“ im Regelprozess nicht vorgesehen respektive nicht notwendig.

Die jeweiligen Dienstleistungsnehmer haben die vertraglichen Verpflichtungen übernommen, Vorkehrungen zur Antidiskriminierung in ihren Unternehmen bei Erfüllung von Leistungsverpflichtungen für die Energienetze Steiermark GmbH zu treffen, über ihre getroffenen Maßnahmen regelmäßig der Energienetze Steiermark GmbH Bericht zu erstatten und das von der Energienetze Steiermark GmbH erstellte Gleichbehandlungsprogramm einzuhalten.

6. Kommunikation

Die Energienetze Steiermark GmbH verfügt durchgehend über ein eigenständiges Branding, ein eigenständiges Logo „EN“, das sich z.B. auf Briefpapier, Visitenkarten, Umspannwerken und Trafostationen befindet. Des Weiteren verfügt die Energienetze Steiermark GmbH über eigene Telefonnummer, E-Mail-Adressen und über einen eigenständigen Internet-Auftritt.

7. Schlussbemerkung

Es wird abschließend und zusammenfassend festgehalten, dass der Gleichbehandlungsbeauftragte im Rahmen seiner gesetzlich geforderten Verpflichtungen alle Aufgaben und Tätigkeiten erfüllt hat.

Beilage erwähnt

Graz, am 30. Juni 2016



(Dipl.-Ing. Heinz Bachinger)
Gleichbehandlungsbeauftragter