

Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten
für den Bereich Erdgasverteilternetzbetrieb

der

Wiener Netze GmbH

gemäß § 106 Abs. 2 Z 4 GWG 2011

für das Jahr 2014

Mit diesem Bericht kommt die Wiener Netze GmbH der Verpflichtung gemäß § 106 Abs. 2 Z 4 GWG 2011 nach.

Als Gleichbehandlungsbeauftragter der Wiener Netze GmbH gemäß § 106 Abs. 2 Z 4 GWG 2011 wurde Herr Dr. Karl Stetter benannt.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte hat der Energie-Control Austria jährlich einen Bericht über die zur Einhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes getroffenen Maßnahmen vorzulegen und zu veröffentlichen.

Der vorliegende Bericht umfasst den Zeitraum vom 1.1.2014 bis 31.12.2014, dem Geschäftsjahr der Wiener Netze GmbH, und beschreibt die zur Erfüllung des Gleichbehandlungsprogrammes getroffenen Maßnahmen zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäftes.

Mit August 2013 erfolgte die Verschmelzung der beiden Netzbetreiber Wien Energie Gasnetz GmbH und Wien Energie Stromnetz GmbH und die anschließende Umfirmierung zu Wiener Netze GmbH. Mit Bescheid des Vorstands der Energie-Control Austria vom 18.10.2013 wurde die Wiener Netze GmbH als Kombinationsnetzbetreiber zugelassen.

Gleichbehandlungsprogramm

Das Gleichbehandlungsprogramm für den Erdgasverteilternetzbetrieb der Wiener Netze GmbH stellt einen Leitfaden des Unternehmens im liberalisierten Gasmarkt dar. Aus dem Gleichbehandlungsprogramm geht hervor, welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens getroffen werden. Weiters sind Maßnahmen vorgesehen, die die Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes gewährleisten.

Das Gleichbehandlungsprogramm ist als firmeninterner Verhaltenskodex Bestandteil der Unternehmensphilosophie der Wiener Netze GmbH.

Die Dienstleistungsbeziehungen zwischen der Wiener Netze GmbH und Wien Energie GmbH sind per Rahmendienstleistungsvertrag geregelt. In diesem Vertrag verpflichtet sich die Wien Energie GmbH, die im Gleichbehandlungsprogramm von der Wiener Netze GmbH festgelegten Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens einzuhalten und ihre Dienstleistungen nach Maßgabe des Gleichbehandlungsprogrammes zu erbringen.

Maßnahmen zum Ausschluss von diskriminierendem Verhalten beinhalten insbesondere die Verpflichtung zur Gleichbehandlung von NetzkundInnen, das Verbot von 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.

Das Gleichbehandlungsprogramm wie auch die einschlägigen Vorschriften sind im Intranet der Wiener Netze GmbH veröffentlicht und so allen MitarbeiterInnen zugänglich.

Darüber hinaus ist insbesondere für MitarbeiterInnen der 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.

Durchgeführte Maßnahmen

Mit der Umgründung der Wiener Netze GmbH erfolgte auch eine Umstellung des Außenauftritts beispielsweise durch ein neues Logo oder einen neu gestalteten Internetauftritt. Weiters wurden die Fahrzeuge mit dem neuen Logo gekennzeichnet. Ebenso wurden jene alten Logos, die zu einer Verwechslung mit der Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmens führen könnten, durch das neue Logo ersetzt.

Im Berichtsjahr wurde von der Regulierungsbehörde in einigen Fällen der Vorwurf von nicht unbundlingkonformem Verhalten durch MitarbeiterInnen des Dienstleisters Wien Energie GmbH erhoben. Seitens der Wiener Netze GmbH und dem Dienstleister Wien Energie GmbH wurde umgehend auf die aufgezeigten Problematiken reagiert und folgende Maßnahmen gesetzt.

Nach Bekanntwerden der Vorwürfe wurden beim Dienstleister Wien Energie GmbH Handlungsanweisungen überarbeitet, die Schulungen neu strukturiert und intensiviert. Auch wurden unverzüglich intensive Auffrischungsschulungen von MitarbeiterInnen mit Kundenkontakt durchgeführt.

Die Informations- und Schulungsunterlagen zum Thema Gleichbehandlung finden sich auch in der internen Wissensplattform der Wien Energie GmbH wieder und können dort von allen MitarbeiterInnen jederzeit abgerufen werden.

Ebenso werden Neuaufnahmen direkt nach Dienstantritt auf das Thema Gleichbehandlung geschult. Danach kommt es regelmäßig zu Auffrischungsschulungen. Die Neuaufnahmen-Schulung ist eine zentral abgehaltene Einführung für jede/n MitarbeiterIn vor Start in deren/dessen Abteilung

und wird entsprechend dokumentiert. Die Schulungen leiten ExpertInnen, die sich laufend mit diesem Thema und sämtlichen Veränderungen auseinandersetzen und notwendige Prozessanpassungen durchführen. Die erfolgten Schulungen werden in einer Datenbank zum Nachweis dokumentiert.

Über die bereits mit Ende Oktober 2013 eingeführte neue Kundendiensttelefonnummer für Netzbetreiberangelegenheiten (0800 500 650) hinausgehend wurden 2014 im Customer Care Center des Dienstleisters Wien Energie GmbH Umstrukturierungsmaßnahmen durchgeführt, die eine unbundlingkonforme Vorgangsweise sicherstellen. In einer Besichtigung des Callcenters konnte sich die Regulierungsbehörde E-Control sowohl von den Arbeitsabläufen als auch von der neuen Organisation überzeugen.

Bei Zahlscheinen an Netzkunden war bislang der Name des Kontoinhabers Wien Energie GmbH angedruckt. Nach Bestätigung durch das zuständige Bankinstitut, dass die Belegverarbeitung weiterhin funktioniert, wenn als Kontoinhaber (fälschlicherweise) Wiener Netze GmbH angedruckt wird, wurde der Zahlscheindruck daher umgehend umgestellt und es scheint nunmehr auf den Zahlscheinen für reine Netzforderungen die Wiener Netze GmbH als Empfängerin auf.

Bei Kunden, bei denen nur das Netzentgelt verrechnet wurde, schien bei einem SEPA-Lastschrift-Mandat die Wien Energie GmbH als Zahlungsempfänger auf. Diese im Jahr 2014 erkannte Problematik konnte erst im April 2015 bereinigt werden. Es wird nun deutlich hervorgehoben, dass die Wiener Netze GmbH der Zahlungsempfänger ist und die Wien Energie GmbH lediglich als Dienstleister fungiert.

Weiters wurde seitens eines Vertreters der Regulierungsbehörde E-Control der Vorwurf ausgesprochen, dass Mitarbeiter der Wiener Netze GmbH im Kundenkontakt in Bekleidung mit einem nicht aktuellen Logo auftreten würden. Auch in diesem Fall wurde seitens der Wiener Netze GmbH umgehend mit einer entsprechenden Unternehmensverfügung reagiert, die Bekleidungsvorschriften von MitarbeiterInnen mit Kundenkontakt regelt. So dürfen MitarbeiterInnen, zu deren dienstlichen Aufgaben der Kontakt mit KundInnen gehört und die persönlichen Kontakt mit KundInnen haben, ausnahmslos Dienstkleidung mit dem aktuellen Logo „Wiener Netze“ oder neutrale Kleidung tragen.

Zusammenfassung

Seitens der Wiener Netze GmbH wurden im Betrachtungszeitraum und werden laufend die erforderlichen Maßnahmen gesetzt, um eine korrekte Umsetzung des Gleichbehandlungsprogrammes zu gewährleisten.

Dr. Karl Stetter

Gleichbehandlungsbeauftragter für den Bereich
Erdgasverteilernetzbetrieb der Wiener Netze GmbH