

**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 2013/2014**

## 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), Böhmerwaldstraße 3, 4021 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. Dieser Verpflichtung wird hiermit nachgekommen.

Es wird über das Geschäftsjahr 2013/14 der Netz Oberösterreich GmbH, somit über den Zeitraum Oktober 2013 bis September 2014, berichtet.

Dieser Bericht wird vom Gleichbehandlungsverantwortlichen **Dr. Franz Kepplinger** vorgelegt. Der Bericht wird inhaltsgleich an die Oberösterreichische Landesregierung und an die E-Control GmbH übersendet. Darüber hinaus ist der Bericht nach Versendung an die Behörden auch auf der Homepage der Netz Oberösterreich GmbH ([www.netzgmbh.at](http://www.netzgmbh.at)) einsehbar.

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 Eigenständige Marken- und Kommunikationspolitik

Mit Beginn des Berichtszeitraumes wurde den gesetzlichen Bestimmungen zur Marken- und Kommunikationspolitik dadurch entsprochen, dass der Netzbetreiber seit dem 01.10.2013 unter „Netz Oberösterreich GmbH“ firmiert und seit diesem Zeitpunkt ein entsprechendes neues Logo verwendet wird:



Die Verwechslungsgefahr mit der Versorgungssparte ist damit ab diesem Zeitpunkt definitiv ausgeschlossen.

Das neue Logo wird seither nicht nur im Schriftverkehr mit Kunden und Partnern verwendet, sondern wird es auch für Arbeitsbekleidung, Kraftfahrzeuge, Beschilderung von Geschäftsräumlichkeiten und für den Internetauftritt verwendet. Betreffend die Anlagenkennzeichnung wurde aufgrund ihrer besonderen Augenfälligkeit mit den Umspannwerken begonnen, hier ist die Umstellung bereits vollständig erfolgt. Die Umstellung der Kennzeichnung der Trafostationen erfolgt aus Kosten- und Effizienzgründen sukzessive und sollte im nächsten Kalenderjahr abgeschlossen sein.

## **2.2 Qualitätsdienstleistungsverordnung**

Den Fristen und Anforderungen der Qualitätsdienstleistungsverordnung entspricht der Netzbetreiber im Regelfall. Die Verbesserung der IT-gestützten Auswertbarkeit im Sinne das in der Verordnung vorgesehenen begleitenden Monitorings ist in Arbeit, bedarf aber grundlegender Eingriffe in die IT-Systeme.

## **2.3 Lieferantenwechsel**

Mit 2.10.2013 wurde der Wechselprozess nach den in der Wechselverordnung und der Spezifikation zur Wechselverordnung (erstellt durch APCS) geregelten neuen Prozessen in Österreich sowie auch bei der Netz Oberösterreich GmbH produktiv gesetzt. Die bis dahin angewendeten Abläufe nach den Sonstigen Marktregeln werden nicht mehr angewendet. Gleichzeitig wurde mit 2.10.2014 der Datenaustausch zu den Wechselnachrichten via EDA (Energiewirtschaftlicher Datenaustausch) in Betrieb genommen. Österreichs Energie wird via EDA den vollständigen Datenaustausch zwischen allen Marktpartnern in nicht diskriminierender Art und Weise gewährleisten. Im Vordergrund von EDA steht zu dem die Datensicherheit und Wirtschaftlichkeit. Der operative Betrieb ist geprägt von Ausfällen der Wechselplattform (energy-link), welche sich auch auf die Kunden der Netz Oberösterreich GmbH negativ ausgewirkt haben, da dadurch etwa An- und Abmeldungen bei Ausfällen in der Kommunikation nur verzögert durchgeführt werden konnten.

Die in der Spezifikation zur Wechselverordnung enthaltenen Prozessunschärfen wurden durch die Netz Oberösterreich GmbH sowie durch alle anderen Marktpartner kurzfristig durch Adaptionen in den Prozessen korrigiert um im Sinne des Kunden die Abläufe gewährleisten zu können.

Des Weiteren wurde im Berichtszeitraum intensiv an der Umsetzung der Novelle zur Wechselverordnung 2014 sowie der Änderungen in der Spezifikation zum Wechselprozess gearbeitet.

## **3. Gleichbehandlungsprogramm der Netz Oberösterreich GmbH**

### **3.1 Gleichbehandlungsprogramm**

Das Gleichbehandlungsprogramm der Netz Oberösterreich GmbH wurde im Berichtszeitraum neu verfasst. Die bisher bestehende Version stammte aus dem Jahr 2006 und war zu aktualisieren. Es wurde eine komplette Neufassung und neue Strukturierung vorgenommen, somit eine neue Richtlinie der Netz Oberösterreich GmbH zur Gleichbehandlung verfasst und von der Geschäftsführung im März 2014 beschlossen. Darin sind die wesentlichen Rahmenbedingungen und Vorgaben dem Grunde nach festgelegt. Das Gleichbehandlungsprogramm der Netz Oberösterreich GmbH stellt einen Anhang zur Richtlinie dar und soll die detaillierten Verhaltensregelungen abbilden, damit die praxisgerechte Anwendung erleichtert wird. Die aktuellen Dokumente sind als Beilagen ./1 und ./2 dem Bericht beigelegt.

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 2013/14 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 das Gleichbehandlungsprogramm 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 des Verhaltenskodex 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 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. Gerade die Diskussion über die innerstaatliche Umsetzung hat die Aktualität des Themas eindringlich vor Augen geführt.

Durch die Verselbständigung 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 und unter besonderer Berücksichtigung der diskriminierungsfreien Behandlung aller Kunden unabhängig von der Wahl ihres Stromlieferanten geschult. Die im letzten Gleichbehandlungsbericht geschilderte Umsetzung hat sich bewährt und wurde auch im Berichtszeitraum fortgeführt.

## **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**

Vor einigen Jahren wurde in der Energie AG ein systematisches Beschwerdemanagement installiert. Ziel 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](mailto: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 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 2013/14 gab es in 19 Fällen Anfragen der Regulierungsbehörde per E-Mail oder Telefon. In diesen Fällen konnte auf kurzem Wege eine Klärung der Angelegenheiten erreicht werden. Streitschlichtungsverfahren gab es im Berichtszeitraum keines. Diese 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 vergangenen 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 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 2013/2014 Überblick über die Art der Leistungserbringung durch Dritte in persönlichen Gesprächen mit den jeweiligen Geschäftsführern verschafft. Dabei wurden die Erfahrungen der letzten Jahre besprochen und allfällige Verbesserungspotentiale erhoben. Die Verantwortlichen für die Bereiche wurden daneben wie jedes Jahr 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 „Gleich-

behandlung“ ist in den betroffenen Bereichen bekannt und der Thematik wird von den Mitarbeitern große Bedeutung zugemessen.

**6. Ausblick**

Derzeit sind die Netz Oberösterreich GmbH und die Oö. Ferngas Netz GmbH gerade dabei die Integration der Netze in der Netz Oberösterreich GmbH durchzuführen. Eine solche Integration und die damit verbundene Wandlung zu einem Kombinationsnetzbetreiber werden neben organisatorischen Herausforderungen auch Auswirkungen auf die Gestaltung der Gleichbehandlungsthematik haben. Es wird daher jedenfalls eine Anpassung der bestehenden Richtlinien und Programme vorzunehmen sein.

Linz, den 17.12.2014

.....  
Dr. Franz Kepplinger  
Gleichbehandlungsverantwortlicher der  
Netz Oberösterreich GmbH