

Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2016

Jahresbericht 2016

der

Netz Oberösterreich GmbH

gemäß § 106 Abs 2 Z 4 GWG 2011
(zuletzt in der Fassung BGBl I 2011/107)

Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2016

Inhaltsverzeichnis

1. Organisatorisches	2
2. Getroffene Maßnahmen im Rahmen der Gleichbehandlung	2
2.1. Räumliche Trennung	2
2.2. Gleichbehandlungsprogramm	3
2.3. Gleichbehandlungsmanagement	4
2.3.1. Schulungsmaßnahmen	4
2.3.2. Öffentlichkeitsarbeit	4
2.3.3. Vertragsmanagement	4
2.3.4. Kommunikation der Gleichbehandlung	4
3. Sicherstellung der Unterscheidbarkeit zwischen Netzbetreiber und integriertem Versorger durch den Kunden	5
4. Datenzugriff und Kundenmanagement	6
5. Kundenbetreuung	7
6. Überwachung	7

1. Organisatorisches

Der Jahresbericht 2016 bezieht sich auf das Geschäftsjahr 2015/2016.

Mit 1.10.2014 kam es zur Integration der Oö. Ferngas-Gruppe in den Energie-AG-Konzern. Für die Oö. Ferngas Netz GmbH bedeutete das insbesondere die organisatorische Zusammenführung des Gasnetzes mit dem Stromnetz in der Netz Oberösterreich GmbH. Es wurde daher der Antrag auf Erteilung der Genehmigung zum gleichzeitigen Betrieb des Gasnetzes und des Stromnetzes an die Energie-Control Austria gestellt. Die Genehmigung wurde durch die Energie-Control Austria mit Bescheid vom 18.12.2014 erteilt und von der Behörde darin bestätigt, dass „[...] die Einhaltung der Entflechtungsbestimmungen gemäß [...] GWG 2011 [...] unter anderem aus dem antragsgegenständlich vorgelegten Entwurf über den künftigen Gesellschaftsvertrag hervor[geht].“

Der Kombinationsnetzbetreibers Netz Oberösterreich GmbH ist demnach gesellschaftsrechtlich so ausgestaltet, dass er die organisatorischen Entflechtungsanforderungen gemäß § 106 GWG 2011 erfüllt.

Geschäftsführer der Netz Oberösterreich GmbH waren im Berichtszeitraum DI Manfred Hofer MBA und DI Dr. Walter Tenschert. Durch die Ausgestaltung der Dienstverträge der Geschäftsführer sowie den Gesellschaftsvertrag ist die Einhaltung des § 106 Abs 2 Z 1 GWG 2011 gewährleistet. Die Geschäftsführer haben das aktuell geltende Gleichbehandlungsprogramm im Sinne des § 106 Abs 2 Z 4 GWG 2011 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.

Dieser Bericht betrifft nur den Bereich des Erdgasleitungsnetzes und wird vom unabhängigen Gleichbehandlungsbeauftragten **Dr. Franz Kepplinger**, Leiter der Abteilung Recht und Versicherungen in der Energie AG Oberösterreich Business Services GmbH, vorgelegt. Der Vollständigkeit halber wird darauf hingewiesen, dass für den Bereich des Stromnetzes für den Berichtszeitraum ein gesonderter Bericht erstellt und an die zuständigen Behörden übermittelt wurde.

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. Getroffene Maßnahmen im Rahmen der Gleichbehandlung

2.1. 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, 4030 Linz wird nunmehr von der Netz Oberösterreich GmbH als Firmensitz genutzt. Die Geschäftsführung und wesentliche Kernbereiche der Netz Oberösterreich GmbH somit von den übrigen Konzernbereichen somit auch räumlich getrennt.

2.2. Gleichbehandlungsprogramm

Durch die Zusammenführung des Gasnetzes mit dem Stromnetz 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 bereits im vorigen Geschäftsjahr 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 „Diskriminierungsfreies Verhalten im liberalisierten Erdgasmarkt“ in die o.a. Richtlinie aufgenommen und entsprechend adaptiert worden. Konkret wurden die bestehenden Inhalte der Gleichbehandlungsprogramme aus Strom und Gas 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 Richtlinie und das Gleichbehandlungsprogramm ausführlich informiert.

Durch die unter 2.3.1. genannten Schulungsmaßnahmen und die Einbeziehung des Gleichbehandlungsbeauftragten bei kundenrelevanten Vorhaben wird die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes sichergestellt. Die Überwachung des Gleichbehandlungsprogrammes erfolgt durch stichprobenartige Überprüfung durch den Gleichbehandlungsbeauftragten.

Im Berichtsjahr sind keine Problemfälle im Zusammenhang mit den Regelungen der internen Richtlinie Gleichbehandlung bzw. deren Anhang (Gleichbehandlungsprogramm) aufgetreten und mussten deshalb auch keine korrigierenden Maßnahmen getroffen werden.

2.3. Gleichbehandlungsmanagement

2.3.1. Schulungsmaßnahmen

Die Schulungen zum Gleichbehandlungsprogramm werden in allen betroffenen Bereichen durchgeführt.

Die Schulungen erfolgen unter der Gesamtverantwortung des Gleichbehandlungsbeauftragten 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.

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 Versorger geschult.

2.3.2. Öffentlichkeitsarbeit

Insbesondere im Zusammenhang mit Internetauftritt, Kundenmailings, Werbemaßnahmen und Presseaktivitäten wurde vorab eine Abstimmung hinsichtlich der Diskriminierungsfreiheit der getroffenen Maßnahmen durchgeführt.

Auf der Website der Netz Oberösterreich GmbH sind das Gleichbehandlungsprogramm sowie eine Kontaktadresse für Fragen der Gleichbehandlung veröffentlicht.

2.3.3. Vertragsmanagement

Insbesondere bei der Gestaltung von Vertragsentwürfen bzw. bei der Abwicklung von Verträgen wurde auf den Aspekt der Nichtdiskriminierung besonderes Augenmerk gelegt.

2.3.4. Kommunikation der Gleichbehandlung

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.

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.

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.

Ein wesentlicher Schritt zu einer wirksamen Umsetzung des Programms ist die Verankerung der Bedeutung des Themas „Gleichbehandlung“ bei den Mitarbeitern.

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.

Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2016

3. Sicherstellung der Unterscheidbarkeit zwischen Netzbetreiber und integriertem Versorger durch den Kunden

Der Kombinationsnetzbetreiber Netz Oberösterreich GmbH, in den die OÖ. Ferngas Netz GmbH integriert wurde, firmiert seit dem 01.10.2013 unter „Netz Oberösterreich GmbH“ und verwendet seit diesem Zeitpunkt das nachstehend angeführte Logo:



Die Netz Oberösterreich GmbH und die Erdgas-Vertriebsschwestergesellschaft Energie AG Oberösterreich Power Solutions GmbH, in welche die ehemalige OÖ. Gas-Wärme GmbH integriert wurde, sind sowohl aufgrund ihrer Firma als auch ihres Logos eindeutig unterscheidbar und ist eine diesbezügliche Verwechslung ausgeschlossen.

Darüber hinaus verfügen beide Unternehmen über jeweils eigene Adressen, Telefonnummern sowie Hotlines. Weiters hat jedes Unternehmen einen eigenständigen Internetauftritt über eine eigene Homepage.

4. Datenzugriff und Kundenmanagement

Für die Netz Oberösterreich GmbH gelten all jene Daten als vertraulich, zu deren Geheimhaltung sie gemäß den gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet ist. Insbesondere sind durch das Gaswirtschaftsgesetz 2011 sowie der darauf basierenden Verordnungen und die geltenden (sonstigen) Marktregeln die Datenweitergabe, Datenveröffentlichung und Datengeheimhaltung zwischen den Marktteilnehmern in entsprechender Weise geregelt. Die Netz Oberösterreich GmbH geht davon aus, dass die in den Marktregeln definierten Datenaustauschprozesse die Schutz- und Informationserfordernisse (wirtschaftlich sensibel bzw. vorteilhaft) bereits entsprechend respektieren und berücksichtigen.

Eine Weitergabe von Daten/Informationen erfolgt daher nur in Übereinstimmung mit den soeben angeführten Vorschriften. Zudem ist ein auf Rollen basierendes Zugriffsberechtigungskonzept im SAP vorhanden.

Nur Mitarbeiter jener Konzerngesellschaften, die im Rahmen von Dienstleistungsverträgen – welche selbstverständlich explizit auch die Verpflichtung zur Einhaltung der Verpflichtungen des Netzbetreibers zur Wahrung der Vertraulichkeit sensibler Daten durch die Dienstleister sowie zur Einhaltung der Gleichbehandlungsrichtlinie beinhalten – für den Netzbetreiber tätig werden, haben Zugriffsberechtigungen für die Daten des Netzbetreibers. Diese Berechtigungen bestehen nur im jeweils erforderlichen Umfang.

Die Vergabe der erforderlichen Berechtigungen orientiert sich stets nach dem „need-to-have“-Prinzip, sodass die Berechtigungen eines Benutzers nur diejenigen Sichten und Funktionen für Daten freigeben, die er zur Erfüllung der Tätigkeiten an seinem Arbeitsplatz benötigt. Zudem wird überprüft, dass Funktionen, die zu einer unerwünschten Kumulierung der Rechte führen würden, nicht an die gleiche Person vergeben werden (Funktionstrennung).

Dafür bestehen nachstehende technische und organisatorische Vorkehrungen:

- SAP-Berechtigungskonzept
- revisionssicherer Prozess zur Berechtigungszuweisung
- SAP Compliance-Tool (SAP Governance, Risk and Compliance)

Anpassungen der Berechtigungen von Mitarbeitern aufgrund organisatorischer Änderungen, prozessualer oder technischer Notwendigkeiten werden kontrolliert angefordert und revisionssicher als Change Request in einem zentralen Ticket-System dokumentiert. Die Berechtigungsvergabe erfolgt unter Berücksichtigung des Prinzips der Funktionstrennung. Berechtigungsanforderungen werden vom Dateneigner des zuständigen Fachbereiches freigegeben, die operative Berechtigungszuweisung erfolgt dann personell getrennt im IT-Service Center.

Ein organisatorischer Wechsel eines Mitarbeiters führt zu einer Eliminierung seiner bestehenden Berechtigungen und einer Zuweisung der in der neuen Organisationseinheit erforderlichen Berechtigungen. Damit wird sichergestellt, dass organisatorische Wechsel nicht zu einer unerwünschten Kumulierung von Berechtigungen führen können.

Ein Review bestehender Berechtigungen erfolgt quartalsmäßig durch die Dateneigner im Zuge eines GRC-Berichtsversandes, sodass eine periodische Überprüfung kritischer Berechtigungen gewährleistet ist.

Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2016

Bei Verstoß gegen die vertrauliche Behandlung von wirtschaftlich sensiblen bzw. vorteilhaften Daten oder gegen die interne Richtlinie zur Gleichbehandlung und deren Anhang drohen die gleichen Sanktionen bzw. disziplinären Maßnahmen, wie bei sonstigen arbeitsrechtlichen Verfehlungen/Verstößen, in Abhängigkeit der Schwere des Verstoßes. Jedenfalls wird mit dem betroffenen Mitarbeiter die zukünftige Handlungsweise in gleichgelagerten Fällen klargestellt.

5. Kundenbetreuung

In der Netzkundenbetreuung wird besonders darauf geachtet, dass alle Kunden, unabhängig vom gewählten Versorger, gleich behandelt werden.

Die Netzkundenbetreuung erfolgt durch eigene Mitarbeiter der Netz Oberösterreich GmbH.

Das Kundenservice (Call-Center) wird im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages von einer Konzerngesellschaft für die Netz Oberösterreich GmbH erbracht. Im Rahmen dieser Tätigkeit ist beim Dienstleister ein eigenes Serviceteam für den Netzbetreiber eingerichtet.

Durch eindeutig der Netz Oberösterreich GmbH zugeordnete telefonische Rufnummer bzw. Email-Adresse, bzw. Kontaktaufnahme durch den Netzkunden via Web-Portal der Netz Oberösterreich GmbH, werden bereits in der Ersterfassung des Kundenkontaktes die Kundenanfragen von den jeweiligen Mitarbeitern korrekt identifiziert und entsprechend weitergeleitet.

6. Überwachung

Das Überwachungskonzept basiert auf einer Kooperation des Gleichbehandlungsbeauftragten mit den Geschäftsführern der dienstleistenden Unternehmen bei der Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms.

Insbesondere enthalten die Dienstleistungsverträge eine vertragliche Vereinbarung mit dem Dienstleister, in dem dieser die Einhaltung und Überwachung zusagt. Zusätzlich ist dem Gleichbehandlungsbeauftragten ausdrücklich die Befugnis zur unmittelbaren Überprüfung im Bereich des Dritten eingeräumt.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte hat sich auch im abgelaufenen Geschäftsjahr 2015/2016 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.

Die eingelangten Berichte und die Erfahrung haben auch im Berichtszeitraum 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.

Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2016
Linz, den 23.07.2017



Dr. Franz Kepplinger
Gleichbehandlungsbeauftragter der
Netz Oberösterreich GmbH