

Gleichbehandlungsbericht 2016

Bericht

des Gleichbehandlungsbeauftragten Erdgas der Netz Burgenland GmbH
gemäß § 106 Abs 2 Z 4 Gaswirtschaftsgesetz 2011 (GWG 2011)

über die

Überwachung des Gleichbehandlungsprogramms

und

die zu dessen Einhaltung getroffenen Maßnahmen für den

Berichtszeitraum 01.10.2015 – 30.9.2016

I. Allgemeines

Ende März 2017 wurden die beiden Netzgesellschaften Netz Burgenland Strom GmbH und Netz Burgenland Erdgas GmbH im Wege einer Gesamtrechtsnachfolge fusioniert. In diesem Zuge wurde auch der Firmenwortlaut des Unternehmens auf Netz Burgenland GmbH (vormals Netz Burgenland Strom GmbH bzw. Netz Burgenland Erdgas GmbH) geändert. Die Eintragung der Verschmelzung der neuen Firma im Firmenbuch erfolgte mit 25.04.2017.

Gemäß § 106 Abs 2 Z 4 GWG 2011 hat der Gleichbehandlungsbeauftragte des Verteilernetzbetreibers der Regulierungsbehörde einen Bericht (jährlicher Gleichbehandlungsbericht) über die getroffenen Maßnahmen vorzulegen.

Der Berichtszeitraum umfasst den Zeitraum Oktober 2015 bis September 2016, somit auf das vorangegangene Geschäftsjahr der Netz Burgenland Erdgas GmbH.

Der vorliegende Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten Erdgas der Netz Burgenland GmbH wird in Erfüllung der gesetzlichen Bestimmungen des § 106 Abs 2 Z 4 Gaswirtschaftsgesetz 2011 (GWG 2011) an die Energie-Control Austria als die für die Überwachung zuständige Behörde übermittelt.

Das aktuelle Gleichbehandlungsprogramm gemäß § 106 Abs 2 Z 4 GWG 2011 in der Fassung vom Mai 2017 ist auf der Homepage der Netz Burgenland GmbH veröffentlicht. Die für den Berichtszeitraum relevante Fassung datiert mit Oktober 2013. Das aktuelle Gleichbehandlungsprogramm ist für alle MitarbeiterInnen der Netz Burgenland GmbH jederzeit zugänglich und bekannt.

II. Aktivitäten des Gleichbehandlungsbeauftragten

Gleichbehandlungsbeauftragter Erdgas für die Netz Burgenland GmbH ist Dipl.- Ing. Gerhard Koll.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte Erdgas ist Leiter des Servicezentrums Eisenstadt zuständig für die Bezirke Eisenstadt und Mattersburg. Zu den Standardaufgaben des Gleichbehandlungsbeauftragten Erdgas als Mitarbeiter der Netz Burgenland GmbH gehören die Planung und Ausführung von Erdgasanlagen und organisatorische Aufgaben der Netz Burgenland GmbH.

Durch seine Position als Gleichbehandlungsbeauftragter hat er Zugang zu sämtlichen notwendigen Informationen und auch die erforderliche Anordnungsbefugnis.

Das Berichtsjahr war von der Abwicklung des Effizienzprojektes FIT 2020 der Energie Burgenland Gruppe gekennzeichnet. Neben zahlreichen kleineren, nicht diskriminierungsrelevanten Maßnahmen wurden vom Vorstand der Energie Burgenland AG folgende Maßnahmen beschlossen, welche auch die Netzbetreiber betreffen:

- Die IT-Abteilung soll aus dem Netz ausgegliedert und wieder als eigene Abteilung in der Energie Burgenland Muttergesellschaft eingegliedert werden.
- Die internen Services (Facilitymanagement, KFZ-Verwaltung, Einkauf- und Materialwirtschaft) sollen ebenfalls aus dem Netz ausgegliedert und in ein neues Unternehmen Energie Burgenland Dienstleistung und Technik GmbH (EBD) eingebracht werden.

- Das Vertriebscallcenter, das Netzkundentelefon und der Telefondienst der Energie Burgenland Wärme und Service GmbH (Wärmeanlagen, Contracting, Energiedienstleistungen...) soll ebenfalls in der EBD konzentriert (1st-level-Support) werden.
- Die Controlling-Agenden für alle Konzerngesellschaften sollen in der Muttergesellschaft konzentriert werden, nur in der Netzgesellschaft wird aus Unbundlinggründen eine dezentrale Controlling-Abteilung eingerichtet.
- Der im Ausblick des letztjährigen Berichtes angekündigte Wechsel der Funktion „Zählerstandsplausibilisierung“ wird nach Diskussion nicht durchgeführt. Damit werden die Aufgaben Zählerablesung, Zählerstandsplausibilisierung und Smart Metering in der Netzgesellschaft verbleiben.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte Erdgas war in die Aufbereitung der Entscheidungsgrundlagen eingebunden und hat den Abteilungsleitern und Führungskräften der diskriminierungsrelevanten Organisationseinheiten die unbundlingrechtlichen Rahmenbedingungen erläutert, die regulatorischen Risiken dargelegt, nochmals eindringlich die „Auslegungsgrundsätze zu den „Energierrechtlichen Entflechtungsbestimmungen“ der ECA näher gebracht und auf die Einhaltung gedrängt.

a) Schulungsmaßnahmen

Der Schulungsauftrag wird vom Gleichbehandlungsbeauftragten entsprechend des Gleichbehandlungsprogramms zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens für MitarbeiterInnen der Netzgesellschaft durchgeführt. Diese Schulungen finden jährlich im Rahmen der „Schulung Gasnetz“ bzw. beim Inkrafttreten und bei der Aktualisierung von Werksnormen mit relevantem Inhalt statt. Spezielle Schulungsmaßnahmen für die MitarbeiterInnen der Netz Burgenland GmbH, die direkten Kundenkontakt haben wurden mit Fallbeispielen anlassbezogen durchgeführt.

Das bezieht sich im Besonderen auf alle jene MitarbeiterInnen, die direkten Kundenkontakt und Zugang zu sensiblen Daten haben.

b) Überprüfung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms

Die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms wird durch stichprobenartige Überprüfungen durch den Gleichbehandlungsbeauftragten überwacht.

Die Überprüfungen ließen keine Verstöße hinsichtlich diskriminierendem Verhalten von MitarbeiterInnen der Netz Burgenland Erdgas GmbH erkennen.

Abschließend zum Bericht wird auch darauf hingewiesen, dass im Berichtszeitraum keinerlei Anfragen bezüglich diskriminierenden Verhaltens der Netz Burgenland Erdgas GmbH aufgetreten sind.

III. Konkrete Themenbereiche

1. Organisation

Der Verteilernetzbetreiber Netz Burgenland Erdgas GmbH hat in Bezug auf die Vermögenswerte, die für den Betrieb, die Wartung oder den Netzausbau erforderlich sind, tatsächliche Entscheidungsbefugnisse, die er unabhängig vom Verteilernetzbetreiber ausübt. Er verfügt um die Aufgaben erfüllen zu können über die erforderlichen Ressourcen, einschließlich personeller, technischer, materieller und finanzieller Ressourcen.

Im Gesellschaftsvertrag der Netz Burgenland Erdgas GmbH ist festgelegt, dass die Geschäftsführung nicht abgelöst werden darf, wenn sie unbundlingwidrigen Weisungen der Gesellschafter nicht Folge leistet. Darunter sind Gesellschafterweisung zu verstehen, die dem weisungsfreien Entscheidungsbereich gemäß Punkt 4 und § 106 Abs 2 Z 3 GWG 2011 entgegenstehen.

Das Mutterunternehmen Energie Burgenland AG genehmigt den jährlichen Finanzplan und legt generelle Grenzen für die Verschuldung seines Tochterunternehmens fest.

Es ermöglicht der Netz Burgenland Erdgas GmbH nach der Festlegung des jährlichen Finanzplanes unabhängig jenen laufenden Betrieb oder einzelne Entscheidungen über den Bau oder die Modernisierung von Verteilerleitungen weisungsfrei umzusetzen, der über den Rahmen des genehmigten Finanzplanes nicht hinausgeht.

2. Gleichbehandlungsprogramm:

Mit dem Gleichbehandlungsprogramm, das den einzelnen MitarbeiterInnen der Netzgesellschaft bekannt ist, wurde auch eine Schulungsunterlage als Handhabungshilfe bzw. mit Fallbeispielen gestaltet. In diesen Unterlagen wird auch auf die Kommunikation mit Kunden bzw. die Gleichbehandlung und Information dieser eingegangen.

Von Seiten des Gleichbehandlungsbeauftragten gibt es Schulungen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens für MitarbeiterInnen der Netzgesellschaft. Diese finden jährlich im Rahmen der „Schulung Gasnetz“ bzw. beim Inkrafttreten von Werksnormen mit relevantem Inhalt statt. Es werden alle jene MitarbeiterInnen geschult und unterwiesen, die in der Netzgesellschaft direkten Kundenkontakt haben.

Als Anweisungen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens dienen das Gleichbehandlungsprogramm und die entsprechenden Werksnormen für die MitarbeiterInnen der Netzgesellschaft. Die Einhaltung wird stichprobenartig vom Gleichbehandlungsbeauftragten und den zuständigen Vorgesetzten überprüft.

Innerbetriebliche Sanktionen bestehen insofern als Verstöße gegen die Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogrammes in gleicher Weise gehandhabt werden wie Verstöße gegen sonstige gesetzliche, gesellschaftliche und betriebsinterne Verstöße.

Im Berichtszeitraum sind keine Vorfälle aufgetreten, die einen Verstoß gegen das Gleichbehandlungsprogramm darstellen.

Seitens der Netz Burgenland Erdgas GmbH ist Herr Dipl.-Ing. Gerhard Koll zum Gleichbehandlungsbeauftragten bestellt. Die Bestellung wurde schriftlich mitgeteilt.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist Mitarbeiter der Netz Burgenland Erdgas GmbH. Er ist in der Abteilung Netzbetrieb und Errichtung mit der Leitung des Servicezentrums Eisenstadt befasst.

Die Gleichbehandlung ist in der Organisation der Netz Burgenland Erdgas GmbH als Organisationseinheit zur Geschäftsleitung installiert. In Ausübung der Funktion ist der Gleichbehandlungsbeauftragte völlig unabhängig und nicht an Weisungen gebunden.

3. Kommunikation:

Der unabhängige Erdgasnetzbetreiber Netz Burgenland Erdgas GmbH legt besonderes Augenmerk auf seinen gesamten Außenauftritt, insbesondere bezüglich seiner Kommunikationsaktivitäten sowie in seiner Markenpolitik. Damit trägt er Sorge dafür, dass eine Verwechslung mit der eigenen Identität der Versorgungssparte des vertikal integrierten Erdgasunternehmens ausgeschlossen ist. Der unabhängige Erdgasnetzbetreiber verwendet daher nur Zeichen, Abbildungen, Namen, Buchstaben, Zahlen, Formen und Aufmachungen, die geeignet sind, die Tätigkeit oder Dienstleistung des Erdgasnetzbetreibers von denjenigen des integrierten Erdgasunternehmens zu unterscheiden.

Als Beispiele sind dafür die Beschriftungen auf den Gasdruckregelanlagen und auf den Fahrzeugen der Netz Burgenland Erdgas GmbH anzuführen.

Die getrennten Gesellschaften Netz Burgenland Erdgas GmbH und Energie Burgenland Vertriebs GmbH sind eigenständig aktiv in ihrer Öffentlichkeitsarbeit und in ihrem Außenauftritt tätig.

Grundsätzlich besteht eine gänzlich unterschiedliche Kommunikationsstrategie. Der Marktauftritt erfolgt über eigene Kommunikationswege und eigene Unternehmensbezeichnungen.

4. Datenzugriff und Kundendatenmanagement:

Die vertrauliche Behandlung von Daten wird in der Energie Burgenland Gruppe eingesetzten Applikation SAP gewährleistet. Jedes Unternehmen im Konzern wird in einem eigenen Buchungskreis abgebildet und die Zugriffe auf Daten über ein definiertes Rollen- und Zugriffskonzept im Buchungskreis gesteuert.

Das Zugriffskonzept für die IS-U Module basiert auf benutzerspezifischen Rollen. Grundlage für die Rollendefinition sind die unternehmensintern durchzuführenden Tätigkeiten der MitarbeiterInnen.

Das ERP – System SAP ist mit Hilfe des Rollensystems und Berechtigungskonzeptes in der Art und Weise eingestellt, dass die MitarbeiterInnen ausschließlich zu den für die Erfüllung

ihrer Aufgaben im Unternehmen notwendigen Daten und Informationen erforderlichen Zugriff besitzen.

Grundsätzlich wird festgehalten, dass der Verteilernetzbetreiber im Berichtszeitraum ein von den Konzerngesellschaften organisatorisch getrenntes Call Center betrieben hat.

Die IT war im Berichtszeitraum organisatorisch beim Verteilernetzbetreiber angesiedelt. Somit wurden alle IT-Dienstleister ausschließlich aus dem Netz heraus unter Maßgabe und Einhaltung aller Entflechtungsbestimmungen beauftragt. Die Datenschutzrichtlinien werden entsprechend eingehalten.

Die diskriminierungsfreie Erbringung von Dienstleistungen erfolgt auf Basis der vom Gesetzgeber geforderten Vorgehensweise.

Die Dienstleistungen zwischen dem Verteilernetzbetreiber und den Konzerngesellschaften werden mittels Service Level Agreements mit der Beschreibung der Leistungen und der angeführten und zu erbringenden Tätigkeiten vereinbart.

5. Kundenbetreuung:

Die Kundenbetreuung erfolgt durch MitarbeiterInnen der Netzgesellschaft. Einzig bei der Erlangung von Netzzutrittsverträgen bedient sich Netz Burgenland Erdgas GmbH als Vertriebsweg auch Dritter, die auf Provisionsbasis Netzzutrittsverträge abschließen.

Die Beauftragung der Kundenbetreuung an Dritte wird von Seiten der Netzgesellschaft generell nicht angedacht und umgesetzt.

Jene MitarbeiterInnen, die in der Netzgesellschaft mit der Kundenbetreuung befasst sind werden in keinem anderen Unternehmens- oder Konzernbereich eingesetzt.

Die Kundenbetreuung ist nicht konzernübergreifend organisiert.

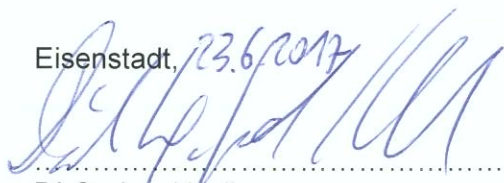
Die Netzgesellschaft wie auch die anderen Konzerngesellschaften haben einen jeweils eigenen unverwechselbaren Außenauftritt.

Somit werden die Kundenanfragen sehr zielgerichtet an die entsprechenden Gesellschaften gestellt.

Bei jenen Gesellschaften, die mit Kunden Kontakt haben, sind eigene Auskunftsstellen eingerichtet.

Alle Kundenanfragen, die keine Netzangelegenheiten zum Inhalt haben werden nicht beantwortet. Die Kunden werden an die jeweilige Gesellschaft verwiesen.

Eisenstadt, 23.6.2017



DI Gerhard Koll

Gleichbehandlungsbeauftragter Erdgas
der Netz Burgenland GmbH