

# Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der KNG-Kärnten Netz GmbH für das Geschäftsjahr 2017

über die getroffenen Maßnahmen zur Erreichung der Ziele  
des Gleichbehandlungsprogramms

gemäß § 42 Abs. 3 Z 4 Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz (EiWOG 2010),  
§ 66 Abs. 5 Kärntner Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz (K-EiWOG 2012) sowie  
§ 106 Abs. 2 Z 4 Gaswirtschaftsgesetz (GWG 2011)

---

Stand: 20. Juni 2018  
Version 0.1

Mag. Aurelia Wenzl  
T: 05 0525-1516  
E: aurelia.wenzl@kaerntennetz.at

# 1. Präambel

Die KNG-Kärnten Netz GmbH kommt mit diesem Bericht ihrer jährlichen Berichtspflicht als konzessionierter Verteilernetzbetreiber für die Sparte Strom laut jeweils geltendem K-EIWOG und für die Sparte Gas laut jeweils geltendem GWG, nach.

Im Wesentlichen befasst sich der Bericht mit der Durchführung des Gleichbehandlungsprogramms sowie den getroffenen Maßnahmen zur Umsetzung und Überwachung im Kalenderjahr vom 01.01.2017 bis 31.12.2017.

Der erstellte Endbericht wird vom Gleichbehandlungsbeauftragten der KNG-Kärnten Netz GmbH, der Kärntner Landesregierung und der Energie-Control Austria für die Regulierung der Elektrizitäts- und Erdgaswirtschaft (im Folgenden kurz ECA) vorgelegt. Die angeführten personenbezogenen Bezeichnungen finden auf Frauen und Männer gleichermaßen Anwendung.

## 2. Organisation

Die KNG-Kärnten Netz GmbH ist ein unabhängiger Netzbetreiber im Sinne des § 34 Abs. 2 K-EIWOG bzw. § 106 Abs. 2 GWG. Die KNG-Kärnten Netz GmbH ist als ein 100%-iges Tochterunternehmen des vertikal integrierten Unternehmens der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft hinsichtlich Organisation und Entscheidungsgewalt entflechtet von ihrer Muttergesellschaft und den Tätigkeitsbereichen Lieferung, Verkauf, Versorgung und Erzeugung von elektrischer Energie bzw. Gewinnung Gas (*siehe Gleichbehandlungsprogramm 2015, Seite 5, Punkt 4. Legal Unbundling*).

Die Führungskräfte der KNG-Kärnten Netz GmbH üben keine Funktionen in betrieblichen Einrichtungen der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft aus, die direkt oder indirekt für den laufenden Betrieb in den Bereichen Elektrizitätserzeugung, Gasgewinnung, Kauf oder Lieferung zuständig sind.

Insbesondere gehören sie weder der Geschäftsleitung noch dem operativen Management der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft an.

Die Handlungsunabhängigkeit der Führungskräfte der KNG-Kärnten Netz GmbH von der Muttergesellschaft wird insbesondere durch folgende Maßnahmen gewährleistet:

- Alle Führungskräfte stehen in einem unmittelbaren Dienstverhältnis zur KNG-Kärnten Netz GmbH.

- Die Gründe für die Abberufung der Führungskräfte sind im Gesellschaftsvertrag abschließend geregelt.
- Die Führungskräfte unterliegen auf Grund entsprechender Regelungen im Gesellschaftsvertrag/Anstellungsvertrag keinen Weisungen des Mutterunternehmens.

Folgende Maßnahmen gewährleisten die wirtschaftliche Eigenständigkeit, als auch die Verfügungsgewalt der KNG-Kärnten Netz GmbH über die Vermögenswerte:

Die KNG-Kärnten Netz GmbH nimmt ihre Entscheidungsbefugnisse in Hinblick auf Vermögenswerte, die für den Betrieb, die Wartung oder den Ausbau des Netzes erforderlich sind, unabhängig des vertikal integrierten Unternehmens wahr. Die KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, als vertikal integriertes Unternehmen, ist berechtigt, den jährlichen Finanzplan der KNG-Kärnten Netz GmbH zu genehmigen und generelle Grenzen für deren Verschuldung festzulegen.

Sie darf der KNG-Kärnten Netz GmbH jedoch keine Weisungen zum laufenden Betrieb oder zu einzelnen Entscheidungen über den Bau oder die Modernisierung von Leitungen, die sich im Rahmen des genehmigten Finanzplans bewegen, erteilen.

Die KNG-Kärnten Netz GmbH hat aufgrund eines Pachtvertrages die wirtschaftliche Verfügungsgewalt über die für den Betrieb des Netzes notwendigen Vermögenswerte.

Eine organisatorische Sicherstellung erfolgt auch dadurch, dass folgende Aufgaben in der KNG-Kärnten Netz GmbH abgewickelt werden:

- Asset Management/Controlling
- Regulierungs- und Energiedatenmanagement
- Planung, Errichtung, Betriebsführung, Instandhaltung und Entstörung von Elektrizitäts- und Erdgasverteilernetz
- Herstellung, Änderung und Stilllegung von Netzanschlüssen
- Lieferantenwechsel, Energiebilanzierung, Clearing
- Zählen, Messen, Ablesung

Im Berichtsjahr 2017 war es wichtig, sicherzustellen, dass die seit 01.01.2016 zentral-funktional orientierte neue Organisation der KNG-Kärnten Netz GmbH sämtliche Auflagen der Gleichbehandlung erfüllt. Zusätzlich erfolgte die Begleitung der Einführung des neuen Geschäftsführers DI Dr. Michael Marketz in die neue Funktion mit Wirksamkeit 01. Jänner 2018.

### 3. Gleichbehandlungsprogramm

Das im Anhang beigelegte Gleichbehandlungsprogramm gemäß § 34 Abs. 2 K-EIWOOG und § 106 Abs. 2 GWG wurde von der KNG-Kärnten Netz GmbH erarbeitet und stellt einen Leitfaden für ein diskriminierungsfreies Verhalten der Mitarbeiter im liberalisierten Elektrizitäts- und Gasmarkt dar. Das Gleichbehandlungsprogramm beschreibt die Maßnahmen, welche zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens gegenüber Marktteilnehmern getroffen werden und ist Bestandteil der Unternehmensphilosophie der KNG-Kärnten Netz GmbH und der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft.

Mitarbeiter, die in einem Dienstverhältnis zur KNG-Kärnten Netz GmbH stehen oder deren Arbeitskraft der KNG-Kärnten Netz GmbH überlassen wurde sowie Mitarbeiter des vertikal integrierten Unternehmens, welche zur Aufgabenerfüllung des Netzbetreibers herangezogen werden (z. B. Shared Services), unterliegen dem Gleichbehandlungsprogramm.

Unabhängig von ihrer organisatorischen Einbindung im Unternehmen sind alle mit diskriminierungsrelevanten Tätigkeiten im Rahmen des Betriebs der KNG-Kärnten Netz GmbH befassten Mitarbeiter vom Anwendungsbereich des Gleichbehandlungsprogramms erfasst und werden periodisch im Rahmen des Gleichbehandlungsprogramms geschult.

Insbesondere gilt das Programm auch für überlassene Mitarbeiter und Mitarbeiter, die Dienstleistungen für das Unternehmen erbringen (beispielsweise als Mitarbeiter von Querschnittsbereichen, Shared Services), sofern sie diskriminierungsrelevante Tätigkeiten ausüben. Dieser Personenkreis unterliegt ebenfalls dem jährlichen Schulungsprogramm.

Ein Zuwiderhandeln führt zu dienstrechtlichen Konsequenzen.

Die Maßnahmen zur Gewährleistung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms sind im Wesentlichen die verpflichtende Teilnahme an Schulungen für die betroffenen Mitarbeiter sowie die Unterzeichnung einer Verschwiegenheitserklärung (siehe Gleichbehandlungsprogramm 2015, Pkt. 7, Seite 12).

Das Gleichbehandlungsprogramm ist für die Mitarbeiter im Intranet und für die Kunden im Internet veröffentlicht. Weiters stehen den Mitarbeitern zum Thema Gleichbehandlung im Intranet FAQ's, eine Übersicht der häufig verwendeten Begriffe im liberalisierten Markt, das Informationsblatt „Möglichkeiten des geöffneten Marktes“ sowie ein Multiple Choice Test zur Verfügung.

Im Berichtsjahr 2017 ist es zu keinem Verstoß gegen das Gleichbehandlungsprogramm gekommen. Die Gleichbehandlungsstelle ist, wie auch in den Vorjahren immer, eine Anlaufstelle für Fragen sowie Unklarheiten für Mitarbeiter und Führungskräfte der KNG.

## 4. Datenzugriff und Kundendatenmanagement

Der vertrauliche Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Informationen der KNG-Kärnten Netz GmbH bedeutet, dass diese Informationen nicht unerlaubt an die KELAG-Kärntner Elektrizitäts- Aktiengesellschaft, andere Unternehmen oder sonstige Außenstehende weitergegeben werden dürfen.

Neben den systemtechnischen Vorkehrungen (z. B. Zwei-Vertrags-Zwei-Kontenmodell) und Verhaltensanweisungen für Mitarbeiter (Gleichbehandlungsprogramm) sind spezielle Fragen des Informationsanforderungs – Berechtigungskonzepte, Auswertereports usw. – zu prüfen. Diese Aufgabenstellung hat die IT-Gleichbehandlung übernommen.

Die IT-Gleichbehandlung ist eine konzerninterne Arbeitsgruppe, welche sich aus Fachleuten der IT, dem Kundenservice und der Gleichbehandlungsstelle zusammensetzt. Aufgrund der Tatsache, dass die KNG-Kärnten Netz GmbH für den diskriminierungsfreien Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Netzkundendaten verantwortlich ist, ist die Mitgliedschaft und volle Stimmrechtsfähigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten zwingend notwendig. Die Regelungen sind so gestaltet, dass der Gleichbehandlungsbeauftragte im Zweifelsfalle entscheidet, diesem also ein Dirimierungsrecht zusteht.

Im Falle einer Anfrage erfolgt zunächst eine Prüfung auf Legal-Unbundling-Konformität, und die IT-Gleichbehandlung entscheidet dann über eine bzw. keine Datenfreigabe.

- Alle Anfragen, Prüfprotokolle und Freigaben werden dokumentiert.
- Die IT-Gleichbehandlung hat seit Beginn ihrer Tätigkeit im Jahre 2004 ca. 140 Anfragen bearbeitet.

Bei der Erbringung von Dienstleistungen der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft für die KNG-Kärnten Netz GmbH gilt, dass wirtschaftlich sensible Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse von den Mitarbeitern der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft ausschließlich im Rahmen und zwecks Durchführung der im Dienstleistungsvertrag vereinbarten Tätigkeiten verwendet werden dürfen.

Für die betroffenen Mitarbeiter der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft wird der Zugang zu wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie zu Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen der KNG-Kärnten Netz GmbH jeweils auf das erforderliche Mindestmaß beschränkt und die entsprechenden Zugriffsberechtigungen werden restriktiv vergeben. (siehe Gleichbehandlungsprogramm 2015, Pkt. 6.)

Der Zugang von Mitarbeitern der KNG-Kärnten Netz GmbH zu wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen wird jeweils auf das erforderliche Mindestmaß beschränkt und die entsprechenden Zugriffsberechtigungen werden restriktiv vergeben.

Mitarbeitern ist bei Beendigung der Tätigkeit für die KNG-Kärnten Netz GmbH bzw. KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft die Mitnahme oder Nutzung von wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen untersagt.

Bei organisatorischem Wechsel eines Mitarbeiters, werden die IT und alle anderen betroffenen Organisationseinheiten von der Personalabteilung verständigt. Die Neuvergabe der Zugriffsberechtigungen erfolgt mit dem Stichtag des Wechsels. Ein Mitarbeiter, welcher beispielsweise von der Netz- in die Vertriebsgesellschaft wechselt, hat somit per Stichtag keinerlei Zugriffsberechtigungen mehr auf Netzdaten.

An externe Dienstleistungsunternehmen dürfen im Rahmen der mit ihnen geschlossenen vertraglichen Vereinbarungen wirtschaftlich sensible Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse nur dann weitergegeben werden, sofern die Weitergabe für die Erbringung der beauftragten Dienstleistung erforderlich ist und der Dritte sich zur Wahrung der Vertraulichkeit (Vertraulichkeitserklärung) verpflichtet hat.

## 5. Kommunikation und Kundenbetreuung

Seitens der KNG-Kärnten Netz GmbH wird die Unterscheidbarkeit zwischen dem Netzbetreiber einerseits und der eigenen Identität der Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmens dadurch sichergestellt, dass die KNG-Kärnten Netz GmbH über einen eigenen Markenauftritt und eine eigenständige Öffentlichkeitsarbeit verfügt, die sich an den zentralen Aufgaben des Verteilernetzbetreibers orientiert.

Die KNG-Kärnten Netz GmbH ist zudem ein eigenständiges Unternehmen mit eigenem Firmenlogo, eigenem Briefpapier, eigener Kundenservicenummer und eigenem Internetauftritt (Homepage).

### 5.1 Kundenbetreuung

Die Kundenbetreuung im Rahmen von Netzanschlüssen erfolgt durch Mitarbeiter der KNG-Kärnten Netz GmbH bzw. sind Mitarbeiter der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft (Shared Services Kundenservice) im Rahmen des vereinbarten Dienstleistungsvertrages in den Ablauf eingebunden. Mitarbeiter des Vertriebes der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft sind an der Durchführung des Netzanschlussprozesses nicht beteiligt.

Für jene Mitarbeiter, welche im Netzanschlussprozess Kundenkontakt haben, sind insbesondere die folgenden Verhaltenspflichten zu beachten:

- Die betroffenen Mitarbeiter haben sich vor Beginn ihrer Tätigkeit einer speziellen halbtägigen Schulung im Sinne von Punkt 7.1 über die Erfordernisse der Gleichbehandlung zu unterziehen.
- Im Rahmen dieser Schulung werden die Mitarbeiter darauf hingewiesen, dass beim Verkauf von Netzanschlüssen keine Bevorzugung eines Strom- und/oder Gaslieferanten erfolgen darf.
- Kunden, die einen Netzanschluss errichten lassen wollen, werden in neutraler Weise über die Möglichkeit der freien Lieferantenwahl informiert und es wird ihnen gleichzeitig ein Informationsblatt über den liberalisierten Elektrizitäts- und Gasmarkt übergeben.
- Die Mitarbeiter der Kundenbetreuung der KNG werden nicht in anderen Unternehmens- oder Konzernbereichen eingesetzt, Mitarbeiter des KELAG-Shared Services Kundenservice werden teilweise auch in andere Bereichen des KELAG-Shared Services eingesetzt.

- Mitarbeiter des Shared-Service-Bereiches nehmen für alle Konzerngesellschaften im Rahmen ihrer Tätigkeit Aufgaben wahr.
- Kundenanfragen kommen über eigene Zugangskanäle (Formular auf Website, E-Mail, Telefon) in die jeweiligen Unternehmensbereiche (Netz, Shared Service, Vertrieb etc.).
- Dadurch, dass es strikt getrennte Zugangskanäle für Kundenanfragen gibt (eigene Homepage, eigene E-Mailadressen, eigene Telefonnummern) ist es gewährleistet, dass die Kundenanfragen zielgerichtet in den jeweiligen Unternehmensbereichen landen und damit eine zusätzliche Weiterleitung nicht erforderlich ist.

## **5.2 Kommunikation und Außenauftritt**

Die KNG-Kärnten Netz GmbH und der Lieferant der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft haben auch unterschiedliche Telefon-, Faxnummern und E-Mailadressen, die stets getrennt kommuniziert werden. Zudem verfügt die KNG-Kärnten Netz GmbH als eigenständiges Unternehmen über ein eigenes Firmenlogo, eigenes Briefpapier und einen eigenen Internetauftritt.

Die Inhalte und Services der Homepage [www.kaerntennetz.at](http://www.kaerntennetz.at) werden laufend erweitert. Im Berichtsjahr 2017 wurde die Homepage kundenfreundlicher und serviceorientierter gestaltet sowie auf die aktuellen digitalen Anforderungen, wie z. B. mobile Anwendung ausgelegt. Zusätzlich wurde das KNG-Kundeserviceportal „mein.portal“ um weitere Funktionen erweitert. Der Netzkunde hat über eine 2-Faktor-Authentifizierungsanmeldung zu folgenden Serviceangeboten Zugriff:

- Netzkunden-Konto verwalten („mein.konto“)
  - Kundendaten ändern
  - Netzrechnungsanzeige
  - Verbrauchsübersicht
  - Netzzugangsverträge
- Anzeige von Messdaten („meine.messwerte“)
  - Profilanzeige
  - Profilvergleich
  - Zustimmung Smart Meter ¼ h-Werte
- Serviceangebote („meine.services“)
  - Antrag Einspeiseanlagen, Netzanschluss, Anlagenänderung



- Fertigstellungsmeldung
- Zählerstandsmeldung
- Abschaltverständigung
- Internet Leitungsauskunft
- Schlägerungsaufsicht, Power-Quality-Messung, Kabelfehlerortung, Feldmessung
- Terminverwaltungen

## 6. Schulungen/Vermittlungskonzept

Die Gleichbehandlungsschulungen sowie die Informationsveranstaltungen werden durch die Bereichs-/Abteilungsleiter bzw. die Gleichbehandlungsstelle durchgeführt. In diesem Zusammenhang werden alle Mitarbeiter der KNG-Kärnten Netz GmbH, die auf wirtschaftlich sensible Informationen oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse zugreifen können, verpflichtend jährlich über das Verhalten am liberalisierten Markt und den Inhalten des Gleichbehandlungsprogramms unterwiesen.

Zusätzlich haben Mitarbeiter der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, die im Rahmen von Dienstleistungsverträgen oder einer sonstigen Vereinbarung Dienstleistungen oder sonstige Tätigkeiten für die KNG-Kärnten Netz GmbH erbringen und auf wirtschaftlich sensible Informationen oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse zugreifen können, ebenfalls jährlich eine Schulung über das Verhalten am liberalisierten Markt verpflichtend zu besuchen.

Mitarbeiter, die neu eingestellt oder aufgrund eines konzerninternen Stellenwechsels Zugang zu wirtschaftlich sensiblen Informationen oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse erhalten, müssen unmittelbar nach dem Eintritt ins Unternehmen oder nach vollzogenem Stellenwechsel die Verschwiegenheitserklärung (Bestandteil der Personalakte) unterzeichnen. Für diesen Mitarbeiterkreis werden separate anlassbezogene Schulungen durchgeführt.

Insgesamt ist es für jeden Vorgesetzten über ein Reporting Tool jederzeit ersichtlich, welche Mitarbeiter Verschwiegenheitserklärungen unterzeichnet haben.

Das Gleichbehandlungsprogramm ist für die Mitarbeiter im Intranet und für die Kunden im Internet veröffentlicht. Weiters stehen den Mitarbeitern zum Thema Gleichbehandlung im Intranet FAQ's, eine Übersicht der häufig verwendeten Begriffe im liberalisierten Markt, das Informationsblatt „Möglichkeiten des geöffneten Marktes“ sowie ein Multiple Choice Test zur Verfügung.

## **7. Überwachung des Gleichbehandlungsprogramms und Gleichbehandlungsbeauftragter**

Die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms wird von den Bereichs- und Abteilungsleitern an die Mitarbeiter kommuniziert und in jährlichen Teilberichten an den Gleichbehandlungsbeauftragten dokumentiert. Besonderes Augenmerk wird dabei auf Diskriminierungsfreiheit gelegt, wie z. B. die Vermeidung jedweder Ungleichbehandlung zugunsten des konzerneigenen Vertriebs im Vergleich zu alternativen Lieferanten.

Inhalt und Umsetzung der Gleichbehandlung sind als integrierender Bestandteil in den jeweiligen Prozessabläufen verankert. Die Mitarbeiter fühlen sich persönlich verantwortlich und liefern neben Hinweisen auf Mängel hinsichtlich der Gleichbehandlung in vielen Fällen auch entsprechende Lösungsansätze.

Für den zu berichtenden Zeitraum haben die Leiter der betroffenen Bereiche und Abteilungen den Gleichbehandlungsbeauftragten darüber informiert und hat auch der Gleichbehandlungsbeauftragte bei der Ausübung seiner Tätigkeit festgestellt, dass in keiner Organisationseinheit Verstöße gegen die Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogramms der KNG-Kärnten Netz GmbH und der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft aufgetreten sind. Hieraus folgt, dass im Berichtszeitraum keine Einzelmaßnahmen oder Sanktionen wegen der Verletzung des Gleichbehandlungsprogramms getroffen werden mussten.

Die Funktion des Gleichbehandlungsbeauftragten der KNG-Kärnten Netz GmbH wurde im Berichtszeitraum von Fr. Mag. Aurelia Wenzl wahrgenommen. Die Kontaktdaten des Gleichbehandlungsbeauftragten wurden den Mitarbeitern mitgeteilt und sind zusätzlich im Intranet sowie auf der Homepage der KNG-Kärnten Netz GmbH veröffentlicht.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte verfügt zudem bei der Ausübung seiner Tätigkeit über folgende Kompetenzen:

- Ausarbeitung und – bei Bedarf – Anpassungen des Gleichbehandlungsprogramms
- Kontrolle der Einhaltung der Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogramms
- Uneingeschränkter Zugang zu allen Daten, Dokumenten und Büroräumlichkeiten des Unternehmens
- Einweisung von neuen Mitarbeitern
- Vorschlagsrecht für Sanktionsmaßnahmen bei Verstößen
- Direkter Zugang zur Geschäftsführung des Unternehmens

## 8. Zusammenfassung

Insgesamt kann für den Berichtszeitraum festgehalten werden, dass

- das Schulungskonzept sowie die Gleichbehandlungsprozesse auf die neue Organisation der KNG-Kärnten Netz GmbH angepasst wurden
- alle Mitarbeiter ihrem Einsatz und ihrer Verwendung entsprechend situativ geschult wurden
- das Schulungsprogramm systematisch zur Bewusstseinsbildung beiträgt
- das Management der KNG-Kärnten Netz GmbH den Gleichbehandlungsbeauftragten bei der Überwachung der Einhaltung der Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms unterstützt hat
- keine Verstöße gegen die Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms festgestellt werden konnten

**Mag. Aurelia Wenzl**

Gleichbehandlungsbeauftragte

KNG-Kärnten Netz GmbH

Klagenfurt, 13.06.2018