

Gleichbehandlungsbericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der Wiener Netze GmbH für das Geschäftsjahr 2017

Mit diesem Bericht kommt die Wiener Netze GmbH der Verpflichtung gemäß § 75 Abs. 2 WEIWG 2005 sowie §73 Abs. 2 NÖ EIWG 2005, § 67 Abs. 3 Bgld. EIWG 2006 sowie §106 Abs. 2 Z 4 GWG 2011 nach.

Als Gleichbehandlungsbeauftragter der Wiener Netze GmbH gemäß §38 Wiener Elektrizitätswirtschaftsgesetz 2005, §38 Niederösterreichisches Elektrizitätswesengesetz 2005, §32 Burgenländisches Elektrizitätswesengesetz 2006 sowie §106 Abs. 2 Z 4 Gaswirtschaftsgesetz 2011 wurde Herr Dr. Wolfgang Orasch benannt. Der Gleichbehandlungsbeauftragte hat der Behörde und 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 1.1.2017 bis 31.12.2017, 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 der Wiener Netze GmbH stellt einen Leitfaden des Unternehmens im liberalisierten Gas- und Strommarkt dar und ist als firmeninterner Verhaltenskodex Bestandteil der Unternehmensphilosophie der Wiener Netze GmbH. 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.

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 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 ebenso wie die einschlägigen Rechtsvorschriften wie beispielsweise Gesetze, Verordnungen, Marktregeln, Technisch-Organisatorische Regeln, etc. 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 dem Projekt "TRISU" wurden die bisher gemeinsam geführten Verrechnungssysteme von Wien Energie und Wiener Netze getrennt. Ab 1. Jänner 2018 arbeiten somit Wien Energie und Wiener Netze in voneinander unabhängigen, eigenen Systemlandschaften.

Die folgenden Maßnahmen wurden seitens der Wien Energie GmbH im Zuge der Dienstleistungserbringung für die Wiener Netze GmbH durchgeführt:

Im Betrachtungszeitraum fand die jährlich wiederkehrende Unterweisung aller im aktiven Kundenkontakt stehender MitarbeiterInnen sowie jener ohne Kundenkontakt zu den Themen „Gleichbehandlung für Netzbetreiber“ und „Verhaltenskodex für Energielieferanten“ statt. Diese elektronische Unterweisung wird laufend adaptiert und verstärkt auf Fallsituationen aus der Praxis aufgebaut.

Schriftlich werden über eine spezielle Netzbetreiber-Mailadresse alle Kundenanfragen erfasst, im persönlichen Kundendienst Kundenanfragen über einen eigenen Netzschalter im Servicezentrum behandelt. In sensiblen Bereichen wurden zudem abteilungsbezogene Leitfäden aktualisiert und mit Schulungen durch Unbundling-Spezialisten unterstützt bzw. wiederholt. Die erfolgten Schulungen/Unterweisungen sind nachweislich dokumentiert.

Mit der Etablierung der Wiener Netze Ombudsstelle kommen auch hier eigene Kontaktdaten (Telefonnummer mit entsprechenden Tonbändern, Mailadresse, SMS Versand, etc.) zur Anwendung. Entsprechende Kundeninformationen wurden erarbeitet und die relevanten MitarbeiterInnen dazu geschult.

In der Interaktiven Wissensplattform werden Dokumente und Prozessbeschreibungen laufend aktualisiert und sind in einem eigenen Bereich für Netzprozesse gespeichert.

Der Trainingsplan für Neuaufnahmen und Karenzrückkehrer kam im Bereich des Customer Care Centers in der überarbeiteten Version weiter zum Einsatz. Die erfolgten Schulungen sind nachweislich dokumentiert.

Durch die Trennung des Abrechnungssystems in ein Energie- und Netzsystem wurden entsprechende Handlungsanweisungen neu erstellt und geschult. Spezielle Arbeitsprozesse im neuen Netz-Abrechnungssystem wurden in zwei Durchgängen den MitarbeiterInnen in Face-To-Face-Schulungen vermittelt. Die neuen Arbeitsunterlagen und Handlungsanweisungen sind in der Interaktiven Wissensplattform getrennt nach Netz und Energie gespeichert.

Hinsichtlich Kommunikation der Marke Wiener Netze waren die Wiener Netze das ganze Jahr hindurch bei zahlreichen Veranstaltungen und Messen vertreten und haben ihre Leistungen BesucherInnen und KundInnen präsentiert. Darüber hinaus waren auf Umspannwerken der Wiener Netze Fassadentransparente sichtbar.

Zusammenfassung

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

Wien, 23. Mai 2018

Dr. Wolfgang Orasch
Gleichbehandlungsbeauftragter Wiener Netze GmbH