

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 2015/2016

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. EIWOG 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), Neubauzeile 99, 4030 Linz, FN 266534 m, die Vor-aussetzungen 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. Diese Verpflichtung wird hiermit erfüllt.

Mit Bescheid der Energie-Control Austria GmbH vom 18.12.2014 wurde der Netz Oberösterreich GmbH die Zulassung zum gleichzeitigen Betrieb von Netzen für elektrische Energie und Erdgas erteilt. Die Netz Oberösterreich GmbH ist daher Kombinationsnetzbetreiber iSd § 118 GWG.

Es wird über das Geschäftsjahr 2015/16 der Netz Oberösterreich GmbH, somit über den Zeitraum Oktober 2015 bis September 2016, berichtet.

Das Geschäftsjahr 2015/16 war insbesondere durch die Konsolidierung der Integration der Oö. Ferngas-Gruppe in den Energie-AG-Konzern, gekennzeichnet. Das hat auch für die Netz Oberösterreich GmbH eine grundlegende Änderung – nämlich die Zusammenführung von Strom- und Gasnetz – mit sich gebracht.

Dieser Bericht betrifft nur den Bereich des Elektrizitätsnetzes und wird vom Gleichbehandlungsverantwortlichen **Dr. Franz Kepplinger** vorgelegt. Der Bericht wird inhaltsgleich an die Oberösterreichische Landesregierung und an die Energie-Control Austria übersendet. Darüber hinaus ist der Bericht nach Versendung an die Behörden auch auf der Homepage der Netz Oberösterreich GmbH (www.netzgmbh.at) einsehbar.

Für den Bereich des Gasnetzes wird für den Berichtszeitraum ein gesonderter Bericht erstellt werden.

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 Rückläufermodell

Oesterreichs Energie hat eine Lösung zum Umgang mit dem Zahlungsausfallsrisiko bei Anwendung des Vorleistungsmodells erarbeitet. Diese Lösung wird unter dem Schlagwort „Rückläufermodell“ kommuniziert. Dazu wurde eine vollständig neue Rahmenvereinbarung für das Vorleistungsmodell entworfen, die auch dieses „Rückläufermodell“ abbildet und mit der Energie-Control Austria abgestimmt. Im zweiten Quartal des Berichtszeitraumes hat die Netz Oberösterreich GmbH diese neuen Rahmenvereinbarungen für das Vorleistungsmodell diskriminierungsfrei an sämtliche Lieferanten ausgesendet und um Unterfertigung ersucht. Sollten Lieferanten die neue Vereinbarung nicht eingehen wollen, würde es unter Einhaltung angemessener

Übergangsfristen zu einer Beendigung der gemeinsamen Rechnungslegung kommen. Im Berichtszeitraum sind bereits eine Vielzahl von unterfertigten Rahmenvereinbarungen beim Netzbetreiber eingegangen.

Derzeit wird mit den Marktteilnehmern intensiv an der operativen Umsetzung in der Praxis gearbeitet. Die Netz Oberösterreich GmbH hat jedenfalls alle technischen Voraussetzungen geschaffen um eine diskriminierungsfreie Anwendung der neuen Prozesse vornehmen zu können.

2.2 Wechselprozess

Wie im letzten Gleichbehandlungsbericht ausgeführt wurde mit 02.10.2014 der Datenaustausch zu den Wechselnachrichten via EDA (Energiewirtschaftlicher Datenaustausch) in Betrieb genommen. Oesterreichs Energie gewährleistet via EDA den vollständigen Datenaustausch zwischen allen Marktpartnern in nicht diskriminierender Art und Weise. Im Berichtszeitraum gab es vor allem technisch getriebene Änderungen im Wechselprozess. Diese Anpassungen wurden ordnungsgemäß und diskriminierungsfrei umgesetzt.

3. Gleichbehandlungsprogramm der Netz Oberösterreich GmbH

3.1 Gleichbehandlungsprogramm

Durch die Zusammenführung des Strom- und Gasnetzes 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 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 unverändert geblieben.

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 2015/16 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 Telekom GmbH (vormals: 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 die Richtlinien 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 sicher-gestellt, 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 der Richtlinie sowie des Anhangs 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.

3.4.3 Im Berichtszeitraum erging aus Anlass der Aktualisierung des Gleichbehandlungsprogrammes auch ein Vorstands Rundschreiben seitens des Vorstandes der Energie AG Oberösterreich. In diesem Rundschreiben, das an alle Geschäftsführer der Konzerngesellschaften gerichtet ist, wird um entsprechende Kommunikation und laufende Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes durch die Geschäftsführungen ersucht und auf die besondere Bedeutung dessen Einhaltung hingewiesen.

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 der Richtlinien 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.

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, wird zum Thema „Gleichbehandlung“ nachdrücklich auf die Bedeutung der Einhaltung des Programms hingewiesen. Der Informationsmappe ist das Gleichbehandlungsprogramm beigelegt, und jeder Mitarbeiter hat mit seiner Unterschrift zu bestätigen, dass er dieses gelesen und verstanden hat und zustimmend zur Kenntnis nimmt. Auch sind die Kontaktdaten des Gleichbehandlungsbeauftragten als Ansprechpartner für Fragen zum Thema Gleichbehandlung angeführt.

4.3 Schulungskonzept

4.3.1 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 unter besonderer Berücksichtigung der diskriminierungsfreien Behandlung aller Kunden unabhängig von ihrem Stromlieferanten geschult. Die im letzten Gleichbehandlungsbericht geschilderte Umsetzung hat sich bewährt und wurde auch im Berichtszeitraum fortgeführt.

Im Berichtszeitraum erfolgte weiters eine Auffrischung der Information für die Mitarbeiter des Forderungsmanagements sowie der Netztechnik zum Gleichbehandlungsprogramm.

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

Seit ein paar Jahren hat die Energie AG ein systematisches Beschwerdemanagement installiert. Ziel dieses Systems 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 die Möglichkeit zur direkten Beschwerdebearbeitung geschaffen. Der wichtigste Ansprechpartner für die eingehenden Be-

schwerden 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 besonders 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, Erhebungen

Im Berichtszeitraum 2015/16 gab es in 9 Fällen Anfragen der Regulierungsbehörde per E-Mail oder Telefon. In diesen Fällen konnte auf kurzem Wege eine Klärung der Angelegenheiten erreicht werden. Außerdem gab es im Berichtszeitraum hinsichtlich der Netz Oberösterreich GmbH 18 Streitschlichtungsverfahren, welche zu 99% bereits wieder eingestellt wurden. Die erwähnten Anfragen hatten jedoch zumeist keinen gleichbehandlungsrelevanten Hintergrund sondern es ging zumeist um Fragen der Verbrauchskorrekturen im Zusammenhang mit dem fortgeschrittenen Roll-out von Smart Metern. Die im Vergleich zum Vorjahr deutliche Steigerung der Anzahl an Streitschlichtungen resultiert aus der Sicht der Netz Oberösterreich GmbH aus dem Inkrafttreten des Bundesgesetzes über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – ASStG). Im Gegenzug dazu sind daher auch die Anfragen der Behörde auf „kurzem Wege“ im Vergleich zum vorigen Berichtsjahr stark gesunken.

Ein Verfahren (V MIS 05/13) wurde bereits im Berichtszeitraum 2013/2014 eingeleitet. Es wurde dabei die Diskriminierung bei der Klärung der Streitigkeiten betreffend das Netzverlustentgelt behauptet.

In Abstimmung mit Energie-Control Austria wurden im vergangenen Geschäftsjahr auch einige Prozesse zu Spezialthemen der Verrechnung abgestimmt und installiert.

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 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, darüber hinaus wurden Gespräche mit Geschäftsführern der dienstleistenden Gesellschaften geführt.

5.3 Ergebnisse

Die eingelangten Berichte und Gespräche 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 „Gleichbehandlung“ ist in den betroffenen Bereichen bekannt und der Thematik wird von den Mitarbeitern große Bedeutung zugemessen.

Linz, den 22.12.2016



Dr. Franz Kepplinger
Gleichbehandlungsverantwortlicher der
Netz Oberösterreich GmbH