

Juni 2017

**LINZ STROM NETZ GmbH**  
**Gleichbehandlungsbericht**  
**Juni 2017**

**Berichtsjahr: 2015/16**

Erstellt von: Mag. Johannes Hanetseder

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>1</b>	<b>PRÄAMBEL .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>LINZ STROM NETZ GMBH.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>ORGANISATION DES GLEICHBEHANDLUNGSMANAGEMENTS.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1</b>	<b>Gleichbehandlungsprogramm.....</b>	<b>4</b>
<b>3.2</b>	<b>Gleichbehandlungsbeauftragter .....</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>UMSETZUNG DES GLEICHBEHANDLUNGSPROGRAMMS.....</b>	<b>6</b>
<b>4.1</b>	<b>Umsetzung des EIWOG 2010 .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.1</b>	<b>Erforderliche Ressourcen .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.2</b>	<b>Außenauftritt .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.3</b>	<b>Unabhängigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten .....</b>	<b>7</b>
<b>4.2</b>	<b>Umsetzung der Marktregeln .....</b>	<b>7</b>
<b>4.2.1</b>	<b>Konkretisierung und Überarbeitung des Wechselprozesses .....</b>	<b>7</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Elektronische Übermittlung der Zählpunkte .....</b>	<b>8</b>
<b>4.2.3</b>	<b>Elektronische Übermittlung der Abrechnungsdaten .....</b>	<b>8</b>
<b>4.3</b>	<b>Grundlagen für das Schulungsprogramm .....</b>	<b>8</b>
<b>4.4</b>	<b>Schulungsmaßnahmen .....</b>	<b>9</b>
<b>4.8</b>	<b>Daten der Netzbenutzer .....</b>	<b>9</b>
<b>4.9</b>	<b>Diskriminierungsfreier Netzzutritt.....</b>	<b>10</b>
<b>4.10</b>	<b>Streitschlichtungsverfahren .....</b>	<b>10</b>
<b>4.11</b>	<b>Missbrauchsverfahren .....</b>	<b>10</b>

## 1 Präambel

Mit diesem Bericht kommt die LINZ STROM Netz GmbH ihrer gesetzlichen Verpflichtung gemäß § 33 Absatz 5 Ziffer 5 Oö. EIWOG (Konzessionserteilung) nach.

Der Bericht befasst sich mit der Durchführung des Gleichbehandlungsprogramms der LINZ STROM Netz GmbH vom 8.3.2006 (im Nachfolgenden „Gleichbehandlungsprogramm“ genannt) zur Vermeidung jeglicher Diskriminierung von Netzbenutzern im Zusammenhang mit der Durchführung des Netzbetriebes.

Der Berichtszeitraum erstreckt sich über das Geschäftsjahr 2015/16 der LINZ STROM Netz GmbH im Zeitraum 4. Quartal des Kalenderjahres 2015 bis 3. Quartal des Kalenderjahres 2016.

Der Bericht wird vorgelegt von Mag. Johannes Hanetseder, dem Gleichbehandlungsbeauftragten der LINZ STROM Netz GmbH, und wird ebenso auf der Internet - Seite des Unternehmens veröffentlicht. ([www.linz-stromnetz.at](http://www.linz-stromnetz.at)). Herr Mag. Johannes Hanetseder ist in der LINZ AG, A-4021 Linz, Wiener Straße 151, als Leiter der Rechtsabteilung tätig und übt damit keine operativen Tätigkeiten in der LINZ STROM Netz GmbH aus.

## 2 LINZ STROM NETZ GmbH

Aufgrund gesetzlicher Vorgaben wurde die LINZ STROM Netz GmbH mit 24.9.2005 gegründet. In dieser Gesellschaft werden seit diesem Zeitpunkt die technische Planung durchgeführt oder beauftragt und die Konzepte für die Errichtung, Instandhaltung und die operative Betriebsführung des Stromnetzes erarbeitet und zur Umsetzung in Auftrag gegeben.

Mit 1.10.2010 wurden die für diese Aufgaben bisher von der LINZ STROM GmbH bereitgestellten Mitarbeiter in die LINZ STROM Netz GmbH übernommen. Mit der Übernahme von 26 weiteren Mitarbeitern in die LINZ STROM Netz GmbH konnten alle wesentlichen Organisationseinheiten mit eigenem Personal besetzt werden.

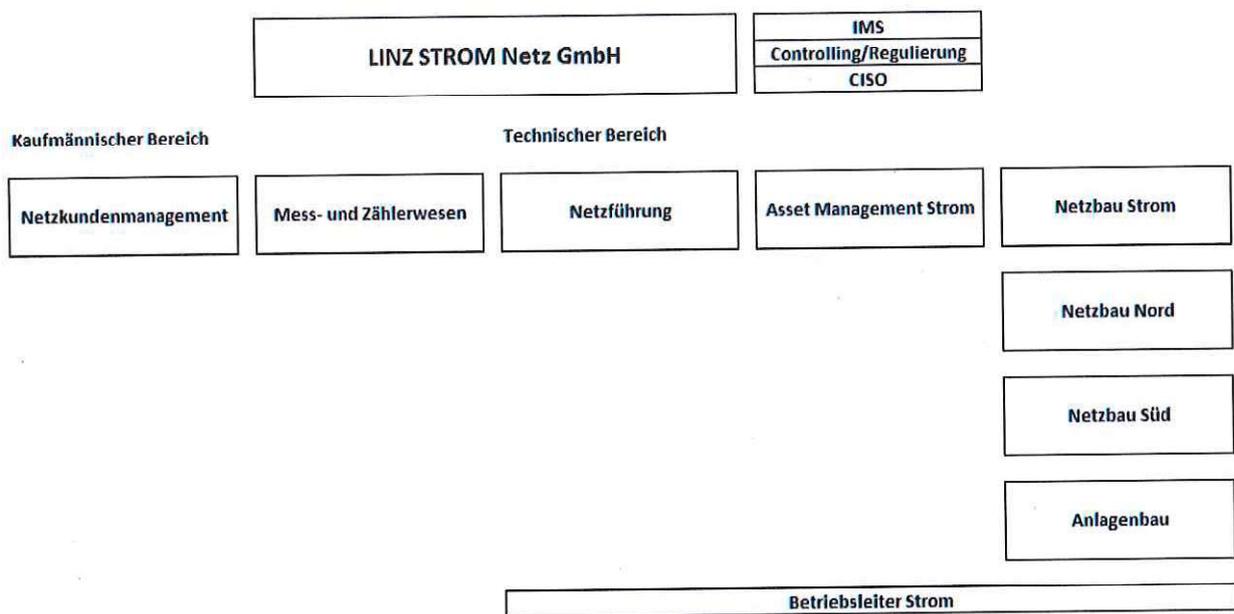
Mit 1.10.2014 wurde der gesamte Teilbetrieb Netzleitzentrale von der LINZ STROM GmbH in die LINZ STROM Netz GmbH übertragen. Mit 1.10.2016 wurde der erste Schritt eines umfassenden Neuorganisationsprojekts abgeschlossen. Im Rahmen dieser Neuorganisation wurde einerseits das betriebsnotwendige Anlagevermögen und andererseits auch das für die Errichtung, die Instandhaltung und den laufenden Betrieb des Stromnetzes erforderliche Personal der LINZ STROM Netz GmbH direkt zugeordnet.

In einem zweiten Schritt des Neuorganisationsprojekts soll noch im laufenden Geschäftsjahr der Betrieb des Strom- und Gasnetzes in einer Gesellschaft gebündelt werden.

Ein wichtiger Teil der Unternehmenstätigkeit der LINZ STROM Netz GmbH umfasst die Wahrnehmung sämtlicher im Hinblick auf das Unbundling wesentlicher Aufgaben eines Verteilnetzbetreibers wie den Netzzutritt, das Tarifmanagement, das Management der Daten im Schnittstellenbereich zu allen Marktteilnehmern (insbesondere auch die Abwicklung des Wechselprozesses gemäß Wechselverordnung) und das Vertragsmanagement für alle Kunden und Netzpartner.

Die LINZ STROM Netz GmbH wickelt die ihr obliegenden Aufgaben selbständig und in eigenem Namen ab. Gleiches gilt für die Errichtung und den laufenden Betrieb des Netzes.

## ORGANISATION DER LINZ STROM Netz GmbH



### 3. Organisation des Gleichbehandlungsmanagements

#### 3.1 Gleichbehandlungsprogramm

Die Geschäftsführung der LINZ STROM Netz GmbH hat ein Gleichbehandlungsprogramm erstellt und dieses am 8. März 2006 im Konzessionsantrag zur Erteilung der Verteilernetzkonzession der zuständigen Behörde vorgelegt. Im Verfahren zur Übertragung der Konzession auf die LINZ STROM Netz GmbH wurde das Gleichbehandlungsprogramm der LINZ STROM Netz GmbH von der Behörde zustimmend zur Kenntnis genommen. Die Geschäftsführung der LINZ STROM Netz GmbH hat auf der Grundlage des Oö. EIWOG ein neues Gleichbehandlungsprogramm erstellt und dieses im Zuge der Erstellung des Gleichbehandlungsberichts der zuständigen Behörde vorgelegt.

Dieses Gleichbehandlungsprogramm wird in allen Vereinbarungen mit internen und externen Dienstleistern als verbindlicher Vertragsbestandteil vereinbart und ist auf der Homepage der LINZ STROM Netz GmbH ([www.linz-stromnetz.at](http://www.linz-stromnetz.at)) veröffentlicht.

Das Gleichbehandlungsprogramm wird im Zuge der regelmäßig durchgeführten Mitarbeiterschulungen sowohl den Mitarbeitern der LINZ STROM Netz GmbH als auch den beauftragten externen Dienstleistern vorgestellt und erläutert. Änderungen der Gesetze, Verordnungen oder anderer regulatorischer Vorgaben wie der Marktregeln werden dabei berücksichtigt.

### 3.2 Gleichbehandlungsbeauftragter

Der in § 33 Absatz 5 Ziffer 5 Oö. EIWOG normierte Gleichbehandlungsbeauftragte der LINZ STROM Netz GmbH ist Herr Mag. Johannes Hanetseder, Leiter der Rechtsabteilung der LINZ AG.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist in seiner Funktion weisungsfrei und hat Zugang zu allen relevanten Informationen in der LINZ STROM Netz GmbH. Zur Sicherstellung der internen Kommunikation zwischen dem Gleichbehandlungsbeauftragten und den Mitarbeitern, sind im Intranet die Kontaktdaten des Gleichbehandlungsbeauftragten (Postanschrift, Telefonnummer, e-mail-Adresse) zugänglich. Zudem wurde eine Intranetseite zur Gleichbehandlung eingerichtet, auf der im Falle von Beschwerden, Vorschlägen und Nachfragen auf den Gleichbehandlungsbeauftragten als Kontaktperson verwiesen wird.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte steht allen Mitarbeitern als Ansprechpartner für sämtliche Fragen im Zusammenhang mit der Gleichbehandlung zur Verfügung. Aufgeworfene Probleme und Fragestellungen werden mit den betroffenen Mitarbeitern besprochen und im Sinne des Gleichbehandlungsprogramms bearbeitet und erledigt. Im Zuge der wiederkehrenden Schulungen werden sämtliche Mitarbeiter über diese Möglichkeit der Kontaktaufnahme informiert.

Aktuelle Fragen der Gleichbehandlung werden zwischen der Geschäftsführung der LINZ STROM Netz GmbH und dem Gleichbehandlungsbeauftragten besprochen und gemäß den gesetzlichen Vorgaben bearbeitet und gelöst.

Maßnahmen im Zusammenhang mit der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms, insbesondere die Inhalte und die Durchführung von Schulungen bzw. Vorgaben für die interne Kommunikation werden zwischen Unternehmensleitung und Gleichbehandlungsbeauftragtem abgestimmt und laufend veröffentlicht bzw. geschult.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte führt zumindest einmal jährlich eine Schulung für alle betroffenen Mitarbeiter der LINZ STROM Netz GmbH und des LINZ AG Konzerns durch. Darüber hinaus wird ständig eine begleitende Kontrolle durchgeführt. Neuen Mitarbeitern werden die Schulungsunterlagen des Gleichbehandlungsprogramms übermittelt. Diese Mitarbeiter nehmen sodann bei der nächsten Schulung des Gleichbehandlungsbeauftragten teil.

## **4. Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms**

### 4.1 Umsetzung des EIWOG 2010

#### 4.1.1 Erforderliche Ressourcen

§ 42 Absatz 3 Ziffer 3 EIWOG 2010 legt fest, dass der Verteilernetzbetreiber „über die zur Erfüllung seiner Aufgabe erforderlichen Ressourcen, einschließlich der personellen, technischen, materiellen und finanziellen Mittel verfügt, die für den Betrieb, die Wartung oder den Ausbau des Netzes erforderlich sind und gewährleistet ist, dass der Verteilernetzbetreiber über die Verwendung dieser Mittel unabhängig von den übrigen Bereichen des integrierten Unternehmens entscheiden kann“.

Diese Forderung wurde in äquivalentem Umfang auch in § 33 Absatz 5 Ziffer 3 Oö. EIWOG aufgenommen. Diese gesetzliche Vorgabe wurde bereits durch die per 1.10.2010 wirksame Neuorganisation der LINZ STROM Netz GmbH umgesetzt.

Mit 1.10.2014 wurde zusätzlich auch der Betrieb der Netzleitzentrale, der bis zu diesem Zeitpunkt von der LINZ STROM GmbH im Auftrag der LINZ STROM Netz GmbH durchgeführt wurde, in die LINZ STROM Netz übertragen.

Mit 1.10.2016 wurde neben dem betriebsnotwendigen Anlagevermögen auch das gesamte betriebsnotwendige Personal für den Netzbetrieb in die LINZ STROM Netz übertragen

#### 4.1.2 Außenauftritt

§ 33 Absatz 5 Ziffer 7 Oö. EIWOG normiert, dass vertikal integrierte Verteilernetzbetreiber in ihrer Kommunikations- und Markenpolitik dafür Sorge zu tragen haben, dass eine Verwechslung in Bezug auf die eigene Identität der Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmens ausgeschlossen ist.

Die LINZ STROM Netz GmbH hat bereits im Geschäftsjahr 2011/2012 für den geschäftlichen Verkehr eine eigene Marke kreiert, welche eine Verwechslung mit anderen Unternehmen ausschließt. Diese Marke wird durchgängig im Geschäftsverkehr und im Internetauftritt verwendet. Außerdem wurde für die Kommunikation der LINZ STROM Netz GmbH eine eigene URL-Domäne für den Auftritt im Internet, eine eigene E-Mail-Domain und eigene Telefonnummern eingerichtet. Damit ist sichergestellt dass die LINZ STROM Netz GmbH von den Kunden als unabhängiges Unternehmen wahrgenommen wird.

Im Geschäftsjahr 2014/15 wurde die LINZ STROM Netz GmbH – wie auch andere Netzbetreiber – zudem aufgefordert, auf sämtlichen Netzanlagen (Umspannwerken, Trafostationen, etc.) das neue Logo anzubringen. Teilweise waren im Geschäftsjahr 2014/2015 auf diesen Anlagen noch die Logos des Eigentümers der Infrastruktur (also der LINZ STROM GmbH) angebracht. Die LINZ STROM Netz GmbH hat gegenüber der E- Control Austria mitgeteilt, dass die alten Logos auf sämtlichen Netzanlagen bis

Ende des Kalenderjahres 2015 entfernt werden. Die Umsetzung wurde umgehend beauftragt und wurde noch im Geschäftsjahr 2015/2016 abgeschlossen.

#### 4.1.3 Unabhängigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten

§ 33 Absatz 5 Ziffer 8 Oö. EIWOG legt fest, dass der Gleichbehandlungsbeauftragte des Verteilernetzbetreibers völlig unabhängig ist und Zugang zu allen Informationen hat, über die der Verteilernetzbetreiber und etwaige verbundene Unternehmen verfügen und die der Gleichbehandlungsbeauftragte benötigt um seine Aufgaben zu erfüllen.

Da der Gleichbehandlungsbeauftragte der LINZ STROM Netz GmbH bereits vor der Novellierung des EIWOG völlig unabhängig war und Zugang zu allen seiner Aufgabenerfüllung dienlichen Informationen hatte, waren keine weiteren Maßnahmen notwendig, um die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen.

### 4.2 Umsetzung der Marktregeln

#### 4.2.1 Konkretisierung und Überarbeitung des Wechselprozesses

Seit dem Geschäftsjahr 2011/2012 ist die LINZ STROM Netz GmbH stark in den Neugestaltungsprozess der „Wechselplattform“ eingebunden. Auch im Geschäftsjahr 2015/2016 lag das Hauptaugenmerk auf die Umsetzung der Vorgaben aus der neuen Wechselverordnung. In diesem Zusammenhang war - wie bereits in den Vorjahren - eine intensive Einbindung von IT-Spezialisten erforderlich um die erforderlichen Prozesse zu etablieren. Zudem erfordert die Umsetzung auch einen erhöhten „Einschulungsbedarf“ bei den betroffenen Mitarbeitern bzw. Dienstleistern.

Der Wechselprozess wird bei der LINZ STROM Netz GmbH EDV-unterstützt durchgeführt und ist damit in jedem Schritt dokumentiert.

Im Geschäftsjahr 2015/16 wurden an LINZ STROM Netz GmbH 14.084 Zählpunkte zum Lieferantenwechsel übermittelt. Davon haben etwa 97,45% den Lieferanten gewechselt, der Rest von etwa 2,55% konnten wegen unvollständiger Datensätze (1,80%), wegen eines Einwandes des alten Lieferanten (0,61%), wegen nicht vorhandener Zählpunkte (0,13%) oder wegen Storno durch den neuen Lieferanten (0,01%) nicht gewechselt werden.

Alle im Zuge des Wechselprozesses auszutauschenden Daten wie die Übermittlung der Wechselinformation, die Information über den Einwand des alten Lieferanten, die Information über eine Ablehnung des Wechsels oder die Wechselbestätigung wurden, ohne Ausnahme, rechtzeitig entsprechend den Marktregeln an die betroffenen Marktteilnehmer übermittelt.

Im Geschäftsjahr 2015/16 wurden im Netzgebiet der LINZ STROM Netz GmbH rund 49% der verteilten elektrischen Energie von LINZ STROM Vertrieb GmbH & Co KG

(im Unternehmensverbund der ENAMO GmbH), die restlichen 51% von anderen Lieferanten an die Kunden geliefert.

#### 4.2.2 Elektronische Übermittlung der Zählpunkte

Die Verordnung der E-Control über den Wechsel, die Anmeldung, die Abmeldung und den Widerspruch (Wechselverordnung 2014, WVO 2014) wurde mit 3. November 2014 in Kraft gesetzt. Mit der Wechsel-VO wurde somit auch der Prozess für die Zählpunkt- und Endverbraucheridentifikation beim Netzbetreiber gesetzlich geregelt. Die Prozesse wurden von der LINZ STROM Netz GmbH automatisiert und entsprechend den gesetzlichen Vorgaben über die Wechselplattform geführt.

#### 4.2.3 Elektronische Übermittlung der Abrechnungsdaten

Die Übermittlung der elektronischen Abrechnungsdaten wurde von der LINZ STROM Netz GmbH bereits im Jahr 2007 allen Lieferanten angeboten

Mit Ablauf des Geschäftsjahres 2015/16 wurden von LINZ STROM Netz GmbH 20 Lieferanten auf den elektronischen Rechungsdatenaustausch umgestellt. Damit werden derzeit etwa 399.500 elektronische Teilrechnungen und 45.087 Rechnungen versandt.

Ein Schwerpunkt im GJ 2015/2016 lag – ebenso wie bereits im GJ 2014/2015 - auf einer möglichst lückenlosen Vereinbarung von Datenübermittlungsverträgen mit den im Verteilernetzgebiet der LINZ STROM Netz GmbH tätigen Lieferanten und dem Abschluss der Verträge über Vorleistung inkl. elektronische Rechnungslegung mit allen Anbietern, die das Vorleistungsmodell mit ihren Kunden praktizieren. Zudem wurde an der Entwicklung eines branchenweit einheitlichen Rückläufermodells gearbeitet. Ziel für das Geschäftsjahr 2016/17 ist eine möglichst lückenlose Vereinbarung des Rückläufermodells mit den relevanten Lieferanten.

#### 4.3 Grundlagen für das Schulungsprogramm

Änderungen am liberalisierten Markt bilden laufend den Anlass dafür, das Schulungskonzept und die Schulungsunterlagen zu überarbeiten. Die Unterlagen stehen allen Führungskräften und interessierten Mitarbeitern, in elektronischer Form, zur Verfügung und bilden die Grundlage für die jährlich vorgesehenen und durchgeführten Schulungen.

In diesen Schulungsunterlagen werden die Themen Gleichbehandlung, Vermeidung von Diskriminierung, Umgang mit Information und besondere Erfordernisse im Bereich der Dienstleistungen erläutert.

Im Rahmen der Schulung und Diskussionen steht Fachpersonal für entsprechende Fragen zur Verfügung, insbesondere werden konkrete Beispiele und Anlassfälle zur Verdeutlichung der Schulungsinhalte herangezogen.

Neu eingestellte Mitarbeiter werden im Rahmen der Einschulungsveranstaltung mit den Themen des Unbundling vertraut gemacht.

#### 4.4 Schulungsmaßnahmen

Die LINZ STROM Netz GmbH führt in regelmäßigen Abständen und anlassbezogenen Informationsveranstaltungen über den aktuellen Stand bzw. Änderungen der Marktregeln oder der gesetzlichen Rahmenbedingungen durch. In diese Schulungsmaßnahmen werden sowohl die Mitarbeiter der LINZ STROM Netz GmbH als auch alle Mitarbeiter der von LINZ STROM Netz GmbH beauftragten Dienstleister, welche diskriminierungsrelevante Aufgaben durchführen, einbezogen. Ein besonderer Schulungsschwerpunkt lag auch im Geschäftsjahr 2015/16 auf der lückenlosen Umsetzung der Vorgaben aus der Wechselverordnung.

#### 4.6 Anpassung der Prozesse an die gesetzlichen Anforderungen

Die Führungskräfte des mittleren Managements werden in periodischen Veranstaltungen mit den aktuellen Fragen vertraut gemacht und erforderliche Maßnahmen werden in Arbeitsgruppen oder Projekten vorbereitet und umgesetzt.

#### 4.7 Beziehungen zwischen den Marktteilnehmern und der LINZ STROM Netz GmbH

Die Abwicklung des Datenaustausches bzw. der Kommunikation zwischen der LINZ STROM Netz GmbH und den sonstigen Marktteilnehmern erfolgt ausschließlich nach den von der E-Control veröffentlichten Marktregeln.

#### 4.8 Daten der Netzbenutzer

Die Trennung der Daten in Netz- und Vertriebsdaten ist entsprechend dem so genannten „Zwei-Vertragsmodell“ abgebildet. Zur Einhaltung der Entflechtungsvorschriften wurde ein Datenzugriffskonzept vereinbart und umgesetzt. Für Netzbenutzer, welche im Netzgebiet der LINZ STROM Netz GmbH angeschlossen sind, werden gesonderte Verträge für den Netzzutritt und den Netzzugang im System geführt.

Daten von Netzbenutzern, welche ihrem Lieferanten eine Vollmacht erteilt haben und dieser mit LINZ STROM Netz GmbH eine Vereinbarung zur Abwicklung der Verrechnung nach dem so genannten Vorleistungsmodell abgeschlossen hat, werden von der LINZ STROM Netz GmbH direkt diesen Lieferanten zur Verfügung gestellt. Die für die Abrechnung der Netzkosten erforderlichen Prozesse werden dann von den, von den Netzbenutzern bevollmächtigten Lieferanten durchgeführt. Für alle anderen Netzbenutzer erfolgt die Abrechnung durch LINZ STROM Netz GmbH direkt an die Netzbenutzer.

Für alle Netzkunden im Versorgungsgebiet der LINZ STROM Netz GmbH wird die Anlage der technischen Stammdaten - Anschlussobjekt Verbrauchsstelle Geräteplatz Anlagezählpunkt und die Gerätemontage von der Abteilung Mess- und Zählerwesen durchgeführt, die seit 1.10.2015 direkt der LINZ STROM Netz GmbH zugeordnet ist, durchgeführt.

Das Wechselmanagement wird ebenso von der LINZ STROM Netz GmbH selbst durchgeführt. Die Prozesse Kundenwechsel, Stammdatenpflege und Beauskunftung jeder Art, wird über einen Dienstleister, in den Unternehmenseinheiten Contact-Center und Call-Center der MANAGEMENTSERVICE LINZ GmbH abgewickelt.

#### 4.9 Diskriminierungsfreier Netzzutritt

Die Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz der LINZ STROM Netz GmbH sind die Basis für die Bearbeitung von Neuanlagen bzw. die Veränderung von bestehenden Anschlussanlagen.

Der Netzzugang darf nur bei sachlich gerechtfertigten Gründen verweigert werden. Kunden, die Neuanlagen errichten und einen Netzanschluss vornehmen, können ihren Lieferanten frei wählen. Dritte Lieferanten werden nicht anders als der „local player“ behandelt.

Beim Abschluss eines Netzzugangsvertrages werden die Kunden mittels Informationsblatt über die Möglichkeit der freien Lieferantenwahl informiert. Dies gilt auch für einen allfälligen telefonischen Kundenkontakt.

#### 4.10 Streitschlichtungsverfahren

Die E-Control Austria hat im Jahr 2015/16 vier Streitschlichtungsverfahren zwischen Netzkunden und der LINZ STROM Netz GmbH abgehandelt. Diese Verfahren wurden nach Klärung der Situation von der E-Control Austria eingestellt.

#### 4.11 Missbrauchsverfahren

Gegen die LINZ STROM Netz GmbH wurde im Geschäftsjahr 2015/16 ein Missbrauchsverfahren im Zusammenhang mit einem Lieferantenwechsel eingeleitet. Nach einer entsprechenden Sachverhaltsdarstellung seitens LINZ STROM Netz GmbH konnte die Behörde keine missbräuchliche Vorgangsweise feststellen und wurde dieses Verfahren eingestellt.