

Gleichbehandlungsbericht 2017

Bericht

des Gleichbehandlungsbeauftragten der Netz Niederösterreich GmbH

gemäß § 106 Abs 2 Z 4 Gaswirtschaftsgesetz 2011 (GWG 2011)

und

**§ 42 Abs 3 Z 4 Elektrizitätswirtschafts- und
–organisationsgesetz 2010 (EIWOG 2010) sowie § 73 Abs 2 NÖ
Elektrizitätswesengesetz 2005 (NÖ ElWG 2005)**

über die

Überwachung des Gleichbehandlungsprogramms

und

die zu dessen Einhaltung getroffenen Maßnahmen für den

Berichtszeitraum 1.10.2015 – 30.9.2016

Inhalt

1. Allgemeines
2. Gleichbehandlungsprogramm
3. Gleichbehandlungsbeauftragter
4. Außenauftritt der Netz Niederösterreich GmbH
5. Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms
6. Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse der Netz Niederösterreich GmbH
7. Zusammenfassung

1. Allgemeines

Der vorliegende Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der Netz Niederösterreich GmbH wird in Erfüllung der gesetzlichen Bestimmungen des § 106 Abs 2 Z 4 Gaswirtschaftsgesetz 2011 (GWG 2011), BGBl I Nr. 107/2011 (idF BGBl I Nr. 31/2015) und § 42 Abs 3 Z 4 Elektrizitätswirtschafts- und –organisationsgesetz 2010 (EIWOG 2010), BGBl I Nr. 110/2010 (idF BGBl I Nr. 174/2013) sowie § 73 Abs 2 NÖ Elektrizitätswesengesetz 2005 (NÖ EIWG 2005 idF der Novelle 2011) an die Energie-Control Austria und an das Amt der NÖ Landesregierung als die für die Überwachung zuständigen Behörden übermittelt.

2. Gleichbehandlungsprogramm

Das Gleichbehandlungsprogramm der Netz Niederösterreich GmbH dient der Darstellung der besonderen Pflichten der Mitarbeiter der Netz NÖ GmbH als Betreiber von Strom- und Erdgasverteilernetzen zur Gleichbehandlung aller Kunden und aller Marktteilnehmer und zum Ausschluss von diskriminierendem Verhalten.

Das Gleichbehandlungsprogramm ist im Intranet abrufbar und zusätzlich steht die letztgültige Version des Gleichbehandlungsprogramms auf der Homepage der Netz Niederösterreich GmbH zur Verfügung (www.netz-noe.at).

3. Gleichbehandlungsbeauftragter

Gleichbehandlungsbeauftragter für den Strom- und Gasbereich ist seit 14.12.2011 durch Beschluss der Geschäftsführung der Netz Niederösterreich GmbH Herr Dipl.-Ing. Kurt Marquardt. Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist Leiter der Abteilung Netzcontrolling der Netz Niederösterreich GmbH.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist in seiner Funktion weisungsfrei, er hat Zugang zu sämtlichen notwendigen Informationen, über die der Verteilnetzbetreiber und etwaige verbundene Unternehmen verfügen. Um seine Aufgaben umfassend erfüllen zu können, verfügt er zudem über die erforderliche Anordnungsbefugnis.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte steht allen Mitarbeitern als zentraler Ansprechpartner für sämtliche Fragen im Zusammenhang mit der Gleichbehandlung aller Kunden und sonstiger Marktteilnehmer zum Ausschluss von diskriminierendem Verhalten zur Verfügung. Dabei werden aktuelle Fragestellungen erörtert und im Sinne des Gleichbehandlungsprogramms gelöst.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jederzeit telefonisch oder mittels E-Mail erreichbar.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte wird bei seinen Tätigkeiten von der Konzernfunktion „Generalsekretariat und Corporate Affairs“ unterstützt.

Die Kontaktdaten des Gleichbehandlungsbeauftragten sind zudem im Internet auf der Homepage der Netz Niederösterreich GmbH verfügbar.

4. Außenauftritt der Netz Niederösterreich GmbH

§ 54 Abs 5 NÖ ElWG 2005 bzw. § 106 Abs 3 GWG 2011 regeln, dass vertikal integrierte Verteilnetzbetreiber 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.

Mit der per 1.10.2013 erfolgten Umbenennung und neuer Logo-Gestaltung für die Netz Niederösterreich GmbH hat diese schrittweise sämtliche Kommunikationsaktivitäten angepasst, insbesondere auch im Hinblick auf ihre bestehende Infrastruktur.

So wurden die notwendigen Maßnahmen ergriffen, damit alle Trafostationen, Umspannwerke und Gasdruckregelanlagen (in Summe mehr als 13.000 Objekte) mit dem neuen Logo der Netz Niederösterreich GmbH ausgestattet wurden. Ebenso konnten im Berichtszeitraum die Pylone der Servicecenter auf den neuen Außenauftritt umgestellt werden.

Die Umstellung der Kennzeichnung der rund 750 KFZ mit dem neuen Logo der Netz Niederösterreich GmbH konnte ebenfalls erfolgreich abgeschlossen werden.

Des Weiteren werden im Zusammenhang mit der Kundenkommunikation an Netzkunden gerichtete Schreiben, die eine Zahlungserinnerung oder eine Abschaltankündigung beinhalten, durch Netz Niederösterreich GmbH unter Verwendung des Netz Niederösterreich Logos versandt.

Die Umstellung der Aufforderung zur Selbstablesung von EVN AG auf Netz Niederösterreich GmbH konnte im Berichtszeitraum ebenfalls umgesetzt werden.

5. Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms

5.1. Schulungsprogramm und Schulungsmaßnahmen

Das Erfordernis der Gleichbehandlung wird kommuniziert durch

- den institutionalisierten Rundlauf der Bundesgesetzblätter
- Herausgabe des Gleichbehandlungsprogramms.

Der Schulungsauftrag ist durch das Gleichbehandlungsprogramm beschrieben. Das Gleichbehandlungsprogramm wurde im Dezember 2011 an die geänderten gesetzlichen Rahmenbedingungen im Strom- und Gasbereich angepasst und besteht aus folgenden Inhalten:

- Ziele des Gleichbehandlungsprogramms
- Gesetzliche Rahmenbedingungen
- Diskriminierungsverbot
- Außenauftritt der Netz Niederösterreich GmbH
- Verpflichtungen der Netz Niederösterreich GmbH im operativen Geschäft

Das Schulungsprogramm richtet sich an folgenden Personenkreis:

- An die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Netz Niederösterreich GmbH
- An die Netz Niederösterreich GmbH überlassene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- An die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Abteilung Customer Relations der EVN AG
- An Externe Dritte, soweit und solange diese Dienstleistungen für die Erfüllung der Aufgaben der Netz Niederösterreich GmbH erbringen

Die Schulung erfolgt durch unmittelbare Präsentation des Gleichbehandlungsprogramms durch den Gleichbehandlungsbeauftragten selbst sowie durch die jeweiligen Leiter der Abteilungen und Servicecenter.

Die Mitarbeiter der Abteilung Customer Relations wurden durch den Leiter der Organisationseinheit über die Inhalte des Gleichbehandlungsprogramms unterwiesen. Neu eintretende Mitarbeiter werden zu den Inhalten des Gleichbehandlungsprogramms persönlich geschult und erhalten diesbezügliche

Schulungsunterlagen mit „FAQ's zum Gleichbehandlungsprogramm“. Unbundlingrelevante Kundenprozesse sind in einem Prozesshandbuch zusammengefasst und über das Intranet allen Mitarbeitern zugänglich.

Einmal jährlich wird das Fachwissen aller CR-Mitarbeiter mittels eines E-Learning-Programms überprüft. Diese Vorgangsweise sichert eine lückenlose Dokumentation.

5.2. Überprüfung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms

Die Sicherstellung der Einhaltung der Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter obliegt in erster Linie den Leitern der jeweiligen organisatorischen Einheit.

Darüber hinaus wird die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms durch stichprobenartige Überprüfungen durch den Gleichbehandlungsbeauftragten überwacht.

Die Überprüfungen ergaben keinen Hinweis auf diskriminierendes Verhalten von Mitarbeitern der Netz Niederösterreich GmbH oder deren Erfüllungsgehilfen.

5.3. Regelmäßige Berichterstattung an die Geschäftsführung der Netz Niederösterreich GmbH

Der Gleichbehandlungsbeauftragte berichtet regelmäßig über seine Tätigkeit als Gleichbehandlungsbeauftragter an die Geschäftsführung der Netz Niederösterreich GmbH.

6. Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse der Netz Niederösterreich GmbH

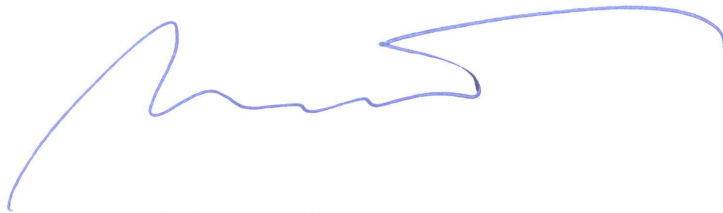
Zur Wahrung der Vertraulichkeit verweisen wir wie in den vorangegangenen Berichtsjahren darauf, dass nachstehend aufgelistete Informationen als Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse einzustufen und daher für eine Veröffentlichung nicht vorgesehen sind:

- Geschäftsanweisungen der Netz Niederösterreich GmbH
- Dienstleistungsverträge
- Organigramme

7. Zusammenfassung

Insgesamt kann festgehalten werden, dass im Berichtszeitraum 1.10.2015 – 30.9.2016 die Inhalte des Gleichbehandlungsprogramms

- in zufriedenstellender Weise umgesetzt werden konnten
- die Mitarbeiter entsprechend ihrem Aufgabengebiet geschult wurden
- anlassbezogene Unterweisungen erfolgt sind
- die Schulungsunterlagen zum Gleichbehandlungsprogramm überarbeitet wurden
- die Geschäftsführung der Netz Niederösterreich GmbH den Gleichbehandlungsbeauftragten bei der Ausübung seiner Tätigkeit zur Einhaltung der gebotenen Regelungen zum Gleichbehandlungsprogramm unterstützt hat.



Maria Enzersdorf, im Juni 2017
Dipl.-Ing. Kurt Marquardt
Gleichbehandlungsbeauftragter
der Netz Niederösterreich GmbH