

Netz Burgenland GmbH

Bericht

über die Durchführung, Umsetzung
und Überwachung
des Gleichbehandlungsprogramms
laut § 67 Abs.2 Bgld. ElWVG 2006
bzw. § 62 Abs.2 Stmk. ElWOG 2005

für das Geschäftsjahr 2015/16
der Netz Burgenland Strom GmbH

1. Präambel

Ende März 2017 wurden die beiden Netzgesellschaften Netz Burgenland Strom GmbH und Netz Burgenland Erdgas GmbH im Wege einer Gesamtrechtsnachfolge fusioniert. In diesem Zuge wurde auch der Firmenwortlaut des Unternehmens auf Netz Burgenland GmbH (vormals Netz Burgenland Strom GmbH bzw. Netz Burgenland Erdgas GmbH) geändert. Die Eintragung der Verschmelzung der neuen Firma im Firmenbuch erfolgte mit 25.04.2017.

Dieser Bericht bezieht sich somit auf das vorangegangene Geschäftsjahr der Netz Burgenland Strom GmbH, womit diese ihrer Verpflichtung gemäß § 67 Abs.2 Bgld. EIWG 2006 bzw. § 62 Abs.2 Stmk. EIWOG 2005 nachkommt.

Der Bericht befasst sich mit der Durchführung des Gleichbehandlungsprogramms, Maßnahmen zur Umsetzung und Überwachung desselben sowie Ausblick zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäftes.

Der Berichtszeitraum umfasst den Zeitraum Oktober 2015 bis September 2016.

Der Bericht wird vom Gleichbehandlungsbeauftragten Strom der Netz Burgenland GmbH, DI Wolfgang Mandl, der Burgenländischen Landesregierung, der Steiermärkischen Landesregierung und der Energie-Control Austria für die Regulierung der Elektrizitäts- und Erdgaswirtschaft (E-Control) (im Folgenden kurz ECA) vorgelegt. Das Gleichbehandlungsprogramm ist auf der Homepage der Netz Burgenland GmbH (www.netzburgenland.at) veröffentlicht.

2. Executive Summary

Das Berichtsjahr war von der Abwicklung des Effizienzprojektes FIT 2020 der Energie Burgenland Gruppe gekennzeichnet. Neben zahlreichen kleineren, nicht diskriminierungsrelevanten Maßnahmen wurden vom Vorstand der Energie Burgenland AG folgende Maßnahmen beschlossen, welche auch die Netzbetreiber betreffen:

- Die IT-Abteilung soll aus dem Netz ausgegliedert und wieder als eigene Abteilung in der Energie Burgenland Muttergesellschaft eingegliedert werden.
 - Die internen Services (Facilitymanagement, KFZ-Verwaltung, Einkauf- und Materialwirtschaft) sollen ebenfalls aus dem Netz ausgegliedert und in ein neues Unternehmen Energie Burgenland Dienstleistung und Technik GmbH (EBD) eingebracht werden.
 - Das Vertriebscallcenter, das Netzkundentelefon und der Telefondienst der Energie Burgenland Wärme und Service GmbH (Wärmeanlagen, Contracting, Energiedienstleistungen...) soll ebenfalls in der EBD konzentriert (1st-level-Support) werden.
 - Die Controlling-Agenden für alle Konzerngesellschaften sollen in der Muttergesellschaft konzentriert werden, nur in der Netzgesellschaft wird aus Unbundlinggründen eine dezentrale Controlling-Abteilung eingerichtet.
 - Der im Ausblick des letztjährigen Berichtes angekündigte Wechsel der Funktion „Zählerstandsplausibilisierung“ wird nach Diskussion nicht durchgeführt. Damit werden die Aufgaben Zählerablesung, Zählerstandsplausibilisierung und Smart Metering in der Netzgesellschaft verbleiben.
- Der Gleichbehandlungsbeauftragte Strom war in die Aufbereitung der Entscheidungsgrundlagen eingebunden und hat den Abteilungsleitern und

Führungskräften der diskriminierungsrelevanten Organisationseinheiten die unbundlingrechtlichen Rahmenbedingungen erläutert, die regulatorischen Risiken dargelegt, nochmals eindringlich die „Auslegungsgrundsätze zu den „Energierightlichen Entflechtungsbestimmungen“ der ECA näher gebracht und auf die Einhaltung gedrängt.

- Gemäß Bericht der ECA-Schlichtungsstelle 2016, betrafen 12 von 608 Verfahren und 7 von 792 Anfragen die Netz Burgenland Strom. Im Verhältnis zur Kundenzahl ist das deutlich unterdurchschnittlich. Es wurde kein Missbrauchsverfahren eingeleitet.

3. Netz Burgenland Strom GmbH - Organisation

Aufgrund der Verpflichtung zur rechtlichen Entflechtung laut § 42 Abs 3 EIWOG 2010 iVm § 48 Bgld. EIWG 2006 und § 44 Abs 14 Stmk. EIWOG 2005 wurde die Netz Burgenland Strom GmbH als unabhängiger Netzbetreiber eingerichtet. Die Netz Burgenland Strom GmbH ist ein 100%iges Tochterunternehmen der „Energie Burgenland AG“, in weiterer Folge kurz „Energie Burgenland“ genannt. Die Energie Burgenland führte im Zuge des Legal Unbundlings im Rahmen eines Sacheinlage- und Einbringungsvertrages eine Einbringung eines Vermögensteiles in die Netz Burgenland Strom GmbH per 2005 10 01 durch. Im Rahmen dieses Vertrages wurden sämtliche Verträge, zu deren Abschluss die übertragende Gesellschaft als Betreiber ihrer Verteilernetze gemäß § 45 EIWOG 2010 und den entsprechenden Ausführungsbestimmungen der Länder Burgenland und Steiermark verpflichtet war, einschließlich jener über den Datenaustausch mit anderen Netzbetreibern, den Bilanzgruppenverantwortlichen sowie den Bilanzgruppenkoordinatoren und anderen Marktteilnehmern entsprechend den Marktregeln, die Verträge mit Stromhändlern über die umsatzsteuerrechtliche Abwicklung von Leistungen aus Stromlieferungsverträgen und Netzanschlussverträgen, die mit KundInnen im Sinne des § 7 Z 40 EIWOG 2010, Entnehmer im Sinne des § 7 Z 14 EIWOG 2010 und mit Erzeugern im Sinne des § 7 Z 17 EIWOG 2010 bestehende Verträge über den Zugang zu den Stromnetzen (Verteilernetzen), sämtliche Netzzugangs- und Netzzutrittsverträge mit Einspeisern, den Vereinbarungen, die die Betriebsführung von Hochspannungsanlagen im Eigentum von Entnehmern, Erzeugern und/oder von galvanisch verbundenen Netzbereichen von Netzbetreibern regeln (BFÜ) und weitere Verträge in die Netz Burgenland Strom GmbH eingebracht.

Weiters wurde zwischen Energie Burgenland und Netz Burgenland Strom GmbH ein Pachtvertrag über das gesamte Stromnetz abgeschlossen. Im Rahmen dieses Pachtvertrages verpachtet die Energie Burgenland das Verteilernetz ebenso wie den Verteilernetzbetrieb und die zum Betrieb dieses Verteilernetzes gemäß einschlägigen elektrizitätsrechtlichen Bestimmungen erforderliche Konzession an die Netz Burgenland Strom GmbH und überträgt dieser damit die Ausübung der Konzession, die sie selbst weiterhin innehat.

Mit dem Pachtvertrag wurde auch die Ausübung der Konzessionen zum Betrieb des Verteilernetzes (der Verteilernetze) sowie alle weiteren allenfalls bestehenden Berechtigungen der Energie Burgenland zum Betrieb des (der) Stromnetze(s) in seinem (ihren) derzeitigen Bestand auf die Netz Burgenland Strom GmbH übertragen. Zum Verteilernetzbetrieb, der zur Fortführung an die Netz Burgenland Strom GmbH verpachtet wird, gehören alle Aktiva und Passiva, die zur Fortführung des Netzbetriebes erforderlich sind. Dazu gehören insbesondere das zum Verteilernetzbetrieb gehörige bewegliche und unbewegliche Anlagevermögen, die dem pachtgegenständlichen Unternehmensteil zugehörigen Liegenschaften, Liegenschaftsteile samt den darauf befindlichen Bauwerken sowie die für den Betrieb des Verteilernetzes erforderlichen elektrizitätsrechtlichen Konzessionen der Energie Burgenland. Eine Übertragung des

Eigentums am Verteilernetz erfolgt somit ebenso wenig wie eine Übertragung der elektrizitätsrechtlichen Konzessionen selbst, allerdings wird die Ausübung der Konzession an die Netz Burgenland Strom GmbH übertragen.

Die Netz Burgenland Strom GmbH ist unter der Firmenbuch-Nummer FN 128458i des Landesgerichtes Eisenstadt eingetragen, ausreichend mit Stammkapital ausgestattet und somit hinsichtlich Organisation und Entscheidungsgewalt unabhängig von der Konzernmutter.

Es ist ein Aufsichtsrat eingerichtet, welcher neben den beiden Vorstandsmitgliedern der Konzernmutter auch zwei unabhängige Mitglieder (Arbeiterkammer, Wirtschaftskammer) sowie 2 Betriebsratsvertreter hat.

Im Gesellschaftsvertrag der Netz Burgenland Strom ist darüber hinaus festgelegt, dass die Geschäftsführung nicht abgelöst werden darf, wenn sie unbundlingwidrigen Weisungen der Gesellschafter nicht Folge leistet. Auch sind die Geschäftsführer sowie alle Führungskräfte bis zur 3. Führungsebene (Gruppenleiter) direkt in der Netz Burgenland Strom GmbH angestellt und so nur dieser Gesellschaft gegenüber verpflichtet. Es ist ausgeschlossen, dass sie Teil betrieblicher Einrichtungen sind, welche direkt oder indirekt für den laufenden Betrieb in den Bereichen Erzeugung und Handel oder Lieferung von Energie zuständig sind.

Im Zuge des jährlichen Budgetierungsprozesses gibt die Konzern-Mutter dem Netzbetreiber den finanziellen Rahmen vor, innerhalb dieses Rahmens kann sich die Geschäftsführung frei bewegen.

Alle Kernprozesse des Netzbetreibers wie Regulierungsmanagement, Assetmanagement, Netzbetrieb, Instandhaltung, Wartung, Netzbau und Anschlusswesen und alle Netzkundenprozesse (eigenes vom Energievertrieb getrenntes Netzkundentelefon) wurden von der Netz Burgenland Strom GmbH selbst erbracht. Auch Zentralprozesse, wie EDV, Recht, Controlling, Gebäude- und Fuhrparkmanagement wurden im Berichtszeitraum von der Netz Burgenland Strom GmbH selbst erbracht. Gemeinsame Dienstleistungen (Shared Services) wurden somit hauptsächlich aus der Netzgesellschaft heraus an den Konzern erbracht. Für alle von der Energie Burgenland an die Netz Burgenland Strom GmbH bzw. von der Netz Burgenland Strom GmbH an Energie Burgenland Konzernunternehmen erbrachten Dienstleistungen wurden Dienstleistungsverträge mit Service Level Agreements abgeschlossen. Sie werden in der Regel strukturiert nach Sockelbetrag und einem variablen Anteil (Menge x Preis), also nicht pauschaliert verrechnet und halten einem Drittvergleich stand.

Durch diese Organisation und Vertragslage ist sichergestellt, dass der Verteilnetzbetreiber in Bezug auf Vermögenswerte, welche für den Betrieb, Wartung oder Ausbau des Netzes erforderlich sind, tatsächliche Entscheidungsbefugnisse hat, diese unabhängig vom integrierten Unternehmen ausüben kann und über die notwendigen Ressourcen in personeller, technischer, materieller und finanzieller Hinsicht verfügt.

4. Gleichbehandlungsbeauftragter

Mit Beschluss des Vorstandes vom 27.11.2001 wurde Herr Dipl. Ing. Wolfgang Mandl gemäß Erklärung der Partnerunternehmen der Energieallianz gegenüber der Republik Österreich vom 14.01.2001 im Zusammenschlussverfahren zu 29 KT 291/01 Pkt. C1 und

C2, als Gleichbehandlungsbeauftragter bestellt und mit Ausgliederung des Netzbetriebs in eine eigene GmbH (Netz Burgenland Strom GmbH) in dieser Funktion als Gleichbehandlungsbeauftragter bestätigt.

Als Gesamtprokurist der Netz Burgenland Strom GmbH und Leiter der Abteilung Systemmanagement hat er ausreichenden Einfluss und Anordnungsbefugnis und erfüllt somit auch die laut § 48 Bgld. EIWG 2006 bzw. § 44 Stmk. EIWOG 2005 gestellten Anforderungen. Diese Fakten waren auch Gegenstand des Konzessionsverfahrens. Mit Bescheid vom 27.06.2013. wurde die Ausübung der Konzession durch die Netz Burgenland Strom GmbH von der Burgenländischen Landesregierung genehmigt und somit implizit festgestellt, dass die völlige Unabhängigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten in ausreichendem Maße gegeben ist.

5. Gleichbehandlungsprogramm

Am 22. Dezember 2005 wurde das Gleichbehandlungsprogramm der Netz Burgenland Strom GmbH, vom Gleichbehandlungsverantwortlichen Dipl. Ing. Wolfgang Mandl erstmalig erstellt und wird laufend aktualisiert. Die für den Berichtszeitraum relevante Fassung datiert mit August 2013.

Das Gleichbehandlungsprogramm wurde von der Geschäftsführung der Netz Burgenland Strom GmbH beschlossen und allen MitarbeiterInnen der Netz Burgenland Strom GmbH und den MitarbeiterInnen der Energie Burgenland, die im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages mit der Netz Burgenland Strom GmbH Zugang zu wirtschaftlich sensiblen Informationen haben, zur Kenntnis gebracht. Die Netz Burgenland Strom GmbH bekennt sich zum Gleichbehandlungsprogramm und wird dafür Sorge tragen, dass dieses sinngemäß von betroffenen MitarbeiterInnen eingehalten wird.

Verstößt ein Mitarbeiter bzw. eine Mitarbeiterin der Netz Burgenland Strom GmbH gegen das Gleichbehandlungsprogramm, so haftet er/sie seinem Arbeitgeber dafür und nimmt zur Kenntnis, dass jeder Verstoß sanktioniert wird. Verstöße können arbeitsrechtliche und/oder disziplinarrechtliche Konsequenzen (insbesondere Verwarnung, Nachschulung, Versetzung, Kündigung und Entlassung der betroffenen MitarbeiterInnen) sowie die in den Elektrizitätswirtschaftsgesetzen vorgesehenen Strafen und/oder eine Haftung der betroffenen MitarbeiterInnen nach sich ziehen.

6. Maßnahmen und Umsetzung

- Netz Burgenland Strom GmbH und Netz Burgenland Erdgas GmbH waren im Berichtszeitraum noch getrennte Unternehmen, wobei die Organisationsstruktur soweit angeglichen wurde, dass eine Zusammenführung der beiden Netzgesellschaften zu einem Kombinationsnetzbetreiber einfach möglich ist.

- Das Thema „Gleichbehandlung“ ist für viele Bereiche von Bedeutung, wobei oftmals Wechselwirkung besteht. Eine Verbesserung der Umsetzung erfordert daher einen möglichst guten Austausch zwischen den betroffenen Bereichen.

Ein Team zur Unterstützung des Gleichbehandlungsbeauftragten kümmert sich um die Erhöhung der Sensibilität für die Diskriminierungsfreiheit des Netzbetriebes und die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen.

Das Team ist mit den Führungskräften aus allen diskriminierungsrelevanten Bereichen des Energie Burgenland Konzerns besetzt:

- Ing. Peter Sinowatz, Geschäftsführer Netz Burgenland Strom GmbH
- Mag. Johann Wachtler, Geschäftsführer Netz Burgenland Strom GmbH

- Mag. Beate Pauer-Zingg, Leiterin Personalabteilung, Prokura Energie Burgenland
- Mag. Hans-Jürgen Summer, Assistent der Geschäftsführung und Jurist der Netz Burgenland Strom GmbH
- Mag. Markus Felder, Geschäftsführer Energie Burgenland Vertrieb GmbH & Co KG
- Mag. Willibald Kuzmits, Leiter der Abteilung Interne Services
- Ing. Wolfgang Trimmel, Geschäftsführer Energie Burgenland Windkraft GmbH
- Mag. Günther Nemeth, Beauftragter des Vorstandes für Sonderprojekte, Prokura Energie Burgenland
- Mag. Johann Teuschler, Leiter Finanzen, Prokura Energie Burgenland
- Herbert Stifter, Leiter Marketing und Kommunikation, Energie Burgenland
- Mag. Andreas Silberschneider, Leiter Recht und Versicherungen, Energie Burgenland
- Ing. Thomas Torda, Geschäftsführer Energie Burgenland Wärme und Service GmbH
- Dipl. Ing. Wolfgang Mandl, Gleichbehandlungsbeauftragter Strom Netz Burgenland GmbH, Prokura Netz Burgenland GmbH
- Dipl. Ing. Gerhard Koll, Gleichbehandlungsbeauftragter Erdgas Netz Burgenland GmbH
- DI(FH) Andreas Benkö, Assistent des Gleichbehandlungsbeauftragten Netz Burgenland Strom GmbH

Bei Bedarf wird dieses Team vom Gleichbehandlungsbeauftragten einberufen. Dadurch ist gewährleistet, dass Probleme schon im Vorhinein erkannt werden und notwendige Änderungen kurzfristig umgesetzt werden können.

Nachdem es in den letzten Jahren zu zahlreichen personellen Änderungen auch im Führungsbereich gekommen ist, wurden den Führungskräften nochmals eindringlich die gesetzlichen Rahmenbedingungen (EIWOG, GWG) und insbesondere die Auslegungsgrundsätze zu den energierechtlichen Entflechtungsbestimmungen der ECA samt relevanten Strafbestimmungen näher gebracht.

Folgende Maßnahmen wurden in den letzten Jahren bereits umgesetzt:

- Die Netz Burgenland Strom GmbH ist im Rahmen eines Projektes von Österreichs Energie an einer diskriminierungsfreien Gestaltung der Abrechnungsübermittlung beteiligt. Die Netz Burgenland Strom GmbH hat daher die Verpflichtung gemäß der sonstigen Marktregeln Kapitel 7 über den elektronischen Austausch von Netza abrechnungsdaten ab 2007 11 01 umgesetzt. Wie im Wettbewerbsbelebungsprogramm vereinbart, erhält somit ab November 2007 jeder Lieferant, der es wünscht eine elektronische Netzrechnung.
- Im Zuge des Wettbewerbsbelebungsprogramms, welches ECA, Österreichs Energie und die Wettbewerbsbehörde gemeinsam erstellt haben, wurde festgelegt, dass allen KundInnen ein Informationsblatt über „die Möglichkeiten des geöffneten Strommarktes“ zur Kenntnis gebracht wird. Diese Maßnahme wurde von der Netz Burgenland Strom GmbH umgesetzt. Für neue KundInnen liegt das Informationsblatt dem Angebotsschreiben bzw. dem Netzzugangsvertrag bei und liegt darüber hinaus für alle KundInnen als Drucksorte in den Servicezentren zur freien Entnahme auf.
- Das Verschicken des Netzzugangs- bzw. Netznutzungsvertrags und des Energieliefervertrags erfolgt getrennt, jeweils durch die Netz Burgenland Strom GmbH sowie dem jeweiligen Energielieferanten.

- Es wurden Checklisten erarbeitet und verteilt, auf deren Basis in standardisierter Form ein schriftlicher Bericht über die Aushändigung des Informationsblattes, die Vornahme des besonderen jährlichen Hinweises und allfällige weitere Information von den Leitern der jeweiligen Organisationseinheiten an den Gleichbehandlungsbeauftragten erfolgte.
- Die MitarbeiterInnen der Netz Burgenland Strom GmbH sind in das neue Netzgebäude übersiedelt. Die Zutrittsberechtigungen sind über ein elektronisches Ausweismedium geregelt. Direkten Zutritt haben nur MitarbeiterInnen der Netz Burgenland Strom GmbH, an die Netz Burgenland Strom GmbH überlassene MitarbeiterInnen und einzelne Dienstleister.
- Im Zuge der Neuerrichtung des Gebäudes wurde auch die Telefonanlage erneuert und eine eigene, deutlich unterscheidbare Telefonnummer für die Netz Burgenland Strom GmbH eingerichtet (Netz Burgenland: 05/7790 DW, Energie Burgenland: 05/7770 DW).
- eigenes Netzkunden – Telefon (0800/888 9001)
- eigene Homepage und e-mail-Adressen (www.netzburgenland.at, vorname.nachname@netzburgenland.at)
- Im Energie Burgenland Intranet wurde für die Führungskräfte aus allen diskriminierungsrelevanten Bereichen des Energie Burgenland Konzerns, eine neue Gruppe „Gleichbehandlung“ angelegt in der alle aktuellen Informationen bezüglich Gleichbehandlung für alle Mitglieder jederzeit zugänglich sind.
- Das Gleichbehandlungsprogramm wurde an die neue Unternehmensstruktur angepasst und auch inhaltlich überarbeitet.
- Die Geschäftsführung hat anlässlich der Zusammenführung alle MitarbeiterInnen per Dienstmitteilung unmissverständlich über das Gleichbehandlungsprogramm und den Verhaltenskodex informiert. Ein Zuwiderhandeln führt zu dienstrechtlichen Konsequenzen.
- In der Netzgesellschaft wurde die Stelle einer/s Qualitätssicherungsbeauftragte/n für Netzkundenprozesse eingerichtet, auch um im Kundenkontakt, ob telefonisch oder persönlich, die strikte Neutralität des Netzbetreibers sicher zu stellen.
- Netz Burgenland Strom GmbH und Energie Burgenland Vertrieb GmbH & Co KG sind datenmäßig strikt getrennt. Durch das in der Abrechnungssoftware SAP – ISU verwendete „2 – Verträge Modell“ werden alle Geschäftspartnerdaten für Netz und Vertrieb in separaten Verträgen mit individuellen Zugriffsberechtigungen abgebildet. Somit hat die Energie Burgenland Vertrieb GmbH & Co KG keinen Zugriff auf netzrelevante Daten.
- Das gesamte Formularwesen und der elektronische Bauakt wurden der Neuorganisation angepasst.
- Die Vergabe von Zugriffsberechtigung erfolgt durch die IT-Abteilung. Bei organisatorischem Wechsel eines Mitarbeiters, wird die IT-Abteilung und alle anderen betroffenen Organisationseinheiten von der Personalabteilung verständigt. Die Anpassung der Berechtigungen erfolgt mit dem Stichtag des Wechsels. Eine MitarbeiterIn, welche beispielsweise von der Netz- in die Vertriebsgesellschaft wechselt, hat somit per Stichtag keinerlei Zugriffsberechtigungen mehr auf Netzdaten.
- Alle Trafostationen im Versorgungsgebiet der Netz Burgenland Strom GmbH wurden auf Netz Burgenland Strom gebrandet.

- Auch die der Netz Burgenland Strom GmbH zugeordneten KFZ wurden bis Ende 2014 umgebranded.

Mit diesen Maßnahmen ist sichergestellt, dass

- im Rahmen von Kommunikationsaktivitäten und Markenpolitik eine Verwechslung in Bezug auf die Identität der Versorgungssparte ausgeschlossen ist.
- die Entflechtungsvorgaben eingehalten werden.
- MitarbeiterInnen von Konzerngesellschaften keinen Zugriff auf Daten des Netzbetreibers haben, auf welche sie nicht in ihrer Funktion als neutraler Dienstleister Zugriff haben müssen (z.B. Abrechnung, Debitorenmanagement). In diesem Fall und auch wenn durch Dritte Dienstleistungen erbracht werden, ist durch Vertraulichkeitserklärung und Verhaltenskodex eine missbräuchliche Verwendung der Daten verboten.
- die Betreuung von Netzkunden nur durch MitarbeiterInnen der Netzgesellschaft erfolgt, welche auch nicht in anderen Konzern- und Unternehmensbereichen eingesetzt sind.

7. Überwachung

Die Überwachung erfolgt durch die Linien-Vorgesetzten (Geschäftsführung, Abteilungsleitung, Gruppenleitung) welche im Sinne der effektiven Überwachung dienstrechtlich nicht von der Energie Burgenland überlassen, sondern direkt bei der Netz Burgenland Strom GmbH angestellt sind.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte wird bei eventuellen Unklarheiten oder Fehlern unverzüglich informiert und zu Rate gezogen.

Durch den Gleichbehandlungsbeauftragten werden regelmäßige Kontrollen durchgeführt und es finden laufend Gespräche zwischen Vorgesetzten, MitarbeiterInnen und Gleichbehandlungsbeauftragtem statt.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte wird in alle diskriminierungsrelevanten Entscheidungen (Prozessdefinition, Schnittstellenfestlegungen, Formularerstellung, Schemabriefe, Vertragstexte, Neugestaltung von Internetportalen....) miteinbezogen. Der Gleichbehandlungsbeauftragte hat sich in persönlichen Gesprächen Überblick über die Leistungserbringung verschafft. Um die Berichterstattung künftig möglichst effizient und gleichartig zu gestalten, wurden Checklisten erarbeitet, auf deren Basis in Zukunft die Berichte erstellt werden.

Dem Thema „Gleichbehandlung“ wird von allen betroffenen MitarbeiterInnen große Bedeutung zugemessen.

Die Verantwortlichen tragen ausreichend dafür Sorge, dass mit den MitarbeiterInnen die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms weiterentwickelt wird.

All diese Maßnahmen tragen dazu bei, dass es kaum weder zu Rückfragen noch zu Beschwerden in Bezug auf Ungleichbehandlung von NetzkundInnen bei ECA kommt. Auch wird die Energie Burgenland/Netz Burgenland Strom GmbH im letzten Bericht der Schlichtungsstelle nicht negativ erwähnt.

8. Ausblick

Die Erfahrungen der ersten Jahre haben gezeigt, dass die Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms korrekt verläuft.

Das Gleichbehandlungsprogramm der Netz Burgenland Strom GmbH wird laufend an die aktuellen Rahmenbedingungen angepasst.

Der Datenaustausch zwischen den Marktteilnehmern erfolgt standardisiert und automatisiert auf Basis der EDA-Kommunikationsplattform. Die Netz Burgenland Strom GmbH nimmt aktiv an den Spezifizierungen und der Umsetzung teil.

Netz Burgenland Strom hat im Herbst 2015 den Smart-Meter Roll-Out gestartet und bisher etwa 34.700 Zähler getauscht. Der Massenrollout mit bis zu 6.000 Zählern pro Monat ist ab Herbst 2017 vorgesehen. Alle Smart-Meter Prozesse werden vom Gleichbehandlungsbeauftragten begleitet und auf Kompatibilität mit der Rolle des Netzbetreibers als Neutrale Datendrehscheibe (Neutral Market Facilitator) geprüft.

Wie der ECA bereits bekannt, wurden die beiden Netzgesellschaften Netz Burgenland Strom GmbH und Netz Burgenland Erdgas GmbH Ende März 2017 im Wege einer Gesamtrechtsnachfolge fusioniert und in Netz Burgenland GmbH umfirmiert.

Netz Burgenland GmbH hat zwischenzeitig bei der ECA den Antrag auf Zulassung als Kombinationsnetzbetreiber zum gleichzeitigen Betrieb des Verteilernetzes für elektrische Energie und des Verteilernetzes für Erdgas gestellt. In diesem Zusammenhang wurde auch ein neues, gemeinsames Gleichbehandlungsprogramm erarbeitet und mit den Antragsunterlagen der ECA vorgelegt. Die Gleichbehandlungsbeauftragten für Strom und Erdgas bleiben vorerst getrennt und personell unverändert. Nachdem der Berichtszeitraum das letzte Geschäftsjahr der getrennten Netzgesellschaften Strom/Erdgas umfasst, werden diesmal noch getrennte Berichte übermittelt. Für das Geschäftsjahr 2016/17 wird bereits ein gemeinsamer Gleichbehandlungsbericht für die Bereiche Strom und Erdgas gelegt.

Wie bereits berichtet läuft in der Energie Burgenland Gruppe neben der Netzfusion ein weitreichendes Effizienzprogramm unter dem Titel FIT 2020. Unter der Leitung eines externen Beratungsunternehmens wurden dabei in der gesamten Gruppe über 80 Maßnahmen zur Effizienzsteigerung erarbeitet. Die organisatorische Umsetzung der Maßnahmen ist im Zeitraum zwischen dem Berichtsstichtag am 30. 09. 2016 und dem Zeitpunkt der Erstellung des Berichtes weitgehend abgeschlossen worden, die technische/wirtschaftliche Umsetzung inkl. Hebung des geplanten Effizienzpotentials ist bis Ende 2020 geplant.

Die neuen Dienstleistungsverträge mit den Konzerngesellschaften und der Gesellschaftsvertrag wurden der ECA ebenfalls im Zuge der Einreichung vorgelegt. Im Einzelnen wurden seit dem Berichtsstichtag am 2016 09 30 und heute folgende Maßnahmen gesetzt.

- Die IT-Abteilung wurde aus dem Netz ausgegliedert und wieder als eigene Abteilung in der Muttergesellschaft eingegliedert.
- Die internen Services (Facilitymanagement, KFZ-Verwaltung, Einkauf- und Materialwirtschaft) wurden ebenfalls aus dem Netz ausgegliedert und in ein neues Unternehmen Energie Burgenland Dienstleistung und Technik GmbH (EBD) eingebracht.

- Das Vertriebscallcenter, das Netzkundentelefon und der Telefondienst der Energie Burgenland Wärme und Service GmbH (Wärmeanlagen, Contracting, Energiedienstleistungen...) wurden unter Einhaltung der Unbundlingvorgaben ebenfalls in der EBD konzentriert (nur 1st-level-Support, der 2nd-level-Support erfolgt weiterhin durch das Netz selbst).

Der Gleichbehandlungsbeauftragte Strom war in die Aufbereitung der Entscheidungsgrundlagen eingebunden und hat die unbundlingrechtlichen Rahmenbedingungen erläutert, die regulatorischen Risiken dargelegt und auf deren Einhaltung gedrängt / geachtet. Als Ergebnis wurden als Voraussetzung für die Umsetzung der Maßnahmen folgende Begleitmaßnahmen vorgeschlagen:

- Alle Dienstleistungen welche von Organisationseinheiten außerhalb des Netzes (Mutter, EBD) für das Netz erbracht werden, haben nach transparenten Regeln zu erfolgen, sind in der Regel nicht pauschal sondern strukturiert nach Fixkomponente (Sockelbetrag) und variabler Komponente (Stückzahl x Preis pro Stück) abzurechnen und sollen sich soweit vorhanden am Markt orientieren.
- Alle Dienstleister unterliegen dem Verhaltenskodex und haben eine Vertraulichkeitserklärung abzugeben.
- Das zentrale Callcenter ist nur für den first-level-Support zuständig, der second-level-Support bleibt bei den bisherigen Gesellschaften. Für das Netzcallcenter ist nicht nur eine eigene Nummer (bestehende eigene Nummer bleibt aufrecht), sondern auch eine räumliche Trennung vorzusehen. Die Callcenter-Agents sind eindeutig namentlich den Vertriebs- oder dem Netzcallcenter zuzuweisen. Das steht nicht einer gegenseitigen Urlaubs- und Krankenstandsvertretung oder kapazitätsbedingten Aushilfen entgegen, welche möglich sind, aber höchstens im Tagesrhythmus erfolgen dürfen. Keinesfalls darf sich derselbe Agent je nach angerufener Nummer, einmal als Mitarbeiter der Netzgesellschaft und das nächste Mal als Mitarbeiter der Vertriebsgesellschaft melden.
- Gemäß geltender Unbundling-Vorgaben bleibt im Netz eine eigene Controlling-Abteilung mit im Netz angestellten Controllern bestehen.
- Nachdem es sich bei Abrechnung um keine Kundenbetreuung im engeren Sinne handelt, welche ja vom Netz wahrgenommen wird, steht nach Meinung des Gleichbehandlungsbeauftragten aus Unbundlingsicht einer Erbringung dieser Dienstleistung durch eine neutrale Stelle bei der Mutter nichts entgegen, solange die Dienstleistungsverrechnung den oben genannten Bedingungen genügt.
- In der Netzgesellschaft wird eine eigene Rechtsabteilung direkt unter der Geschäftsführung (Recht und Assistenz) eingerichtet.

Eisenstadt,

.....
 Prokurist DI Wolfgang Mandl
 Gleichbehandlungsbeauftragter Strom
 der Netz Burgenland GmbH