

Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten

von

Wiener Netze GmbH

gemäß §75 WEIWG 2005, §73 NÖ EIWG 2005, §67 Bgld. EIWG 2006

sowie §106 GWG 2011

für das Jahr 2016

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 1.1.2016 bis 31.12.2016, 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. 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.

Das Gleichbehandlungsprogramm ist als firmeninterner Verhaltenskodex Bestandteil der Unternehmensphilosophie der Wiener Netze GmbH.

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

Die folgenden Maßnahmen wurden im Berichtsjahr von Wiener Netze GmbH bzw. dem Dienstleister Wien Energie GmbH im Geschäftsbereich Kundenservice durchgeführt:

Im Betrachtungszeitraum fand die jährliche Unterweisung aller aktiven MitarbeiterInnen im Geschäftsbereich Kundenservice des Dienstleisters Wien Energie GmbH zu den Themen „Gleichbehandlung für Netzbetreiber“ und „Verhaltenskodex für Energielieferanten“ statt. Diese elektronische Unterweisung wird laufend adaptiert und stärker auf Fallsituationen aus der Praxis aufgebaut. In sensiblen Bereichen wurden zusätzlich abteilungsbezogene Leitfäden aktualisiert und mit Schulungen durch Unbundling-Spezialisten unterstützt bzw. wiederholt. Die erfolgten Schulungen/Unterweisungen wurden zum Nachweis dokumentiert. Der Trainingsplan für Neuaufnahmen und Karenzrückkehrer kam im Bereich des Customer Care Centers in der überarbeiteten Version weiter zum Einsatz. Die erfolgten Schulungen wurden zum Nachweis dokumentiert.

Um einen klaren Auftritt im Rahmen des Beschwerdemanagements (2nd Level) für Netz-Kunden sicher zu stellen, tritt das Beschwerdemanagement des Dienstleisters Wien Energie GmbH nicht mehr direkt bei reinen Netz-Beschwerden mit dem Netz-Kunden in Kontakt. Die Kommunikation erfolgt hier nur noch über das Beschwerdemanagement der Wiener Netze. Für die vereinbarten Netz-Beschwerdethemen Abrechnung, Zahlung und Forderungsbetreibung findet weiterhin eine fallbezogene Abstimmung statt.

Hinsichtlich Kommunikation der Marke Wiener Netze wurde im Frühjahr 2016 die Kampagne „Unter der Oberfläche“ weitergeführt. Ziel war, die Leistungen der Wiener Netze vor den Vorhang zu holen und die Marke Wiener Netze bei KundInnen bekannter zu machen. Plakate – etwa auf Umspannwerken der Wiener Netze – und Citylights wurden im Raum Wien affiziert, in der Donaumarina wurde ein Spiderrock mit dem Sujet der Wiener Netze platziert.

Im September 2016 wurde der neue Unternehmensstandort Campus Wiener Netze bezogen. AnrainerInnen, MitarbeiterInnen und sämtliche Stakeholder wurden im Vorfeld, während und nach dem Umzug regelmäßig über die einzelnen Schritte informiert. Das Gelände, mit dem neuen Smart Campus im Zentrum, wurde unter anderem auf der Website sowie in einer Broschüre prominent in Szene gesetzt und im Rahmen eines offenen Pressetermins sowie einer Presseaussendung an die Medien verlaublich. Das Gebäude wurde prominent und korrekt mit Wiener Netze Schriftzügen gebrandet.

Die Wiener Netze waren darüber hinaus das ganze Jahr hindurch bei diversen Veranstaltungen vertreten und haben die Marke Wiener Netze sowie ihre Leistungen und Services BesucherInnen und KundInnen präsentiert.

Zusammenfassung

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

Wien, 29. Mai 2017

Dr. Wolfgang Orasch
Gleichbehandlungsbeauftragter Wiener Netze GmbH