

## Gleichbehandlungsbericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der Wiener Netze GmbH für das Geschäftsjahr 2019

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 1.1.2019 bis 31.12.2019 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. Die Wiener Netze GmbH wurde mit Bescheid des Vorstands der Energie-Control Austria vom 18.10.2013 als Kombinationsnetzbetreiber zugelassen.

Das Gleichbehandlungsprogramm der Wiener Netze GmbH stellt einen Leitfaden des Unternehmens im liberalisierten Gas- und Strommarkt dar und ist als firmeninterner Verhaltenskodex Bestandteil der Unternehmensphilosophie der Wiener Netze GmbH. 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.

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 sind im Intranet der Wiener Netze GmbH abrufbar und so allen MitarbeiterInnen zugänglich.

Weiters 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.

Die Wiener Netze haben die Marke Wiener Netze sowie ihre Services und Leistungen bei zahlreichen Veranstaltungen und Messen präsentiert. Darüber hinaus waren das ganze Jahr hindurch auf Umspannwerken der Wiener Netze Fassadentransparente sichtbar. Für die

Kommunikation und Wissensvermittlung an Kinder und Jugendliche wurde „Mona Netz“ als Markenfigur ins Leben gerufen. Als technikaffiner Charakter kommt sie als Illustration aber auch als reale Person mit zielgruppenadäquater Ansprache und einem entsprechenden Programm zum Einsatz.

Auf der Wiener Netze Homepage wurde der Wiener Netze Chatbot Mona Netz eingeführt, der dem Trend in der Veränderung im Kundenservice Rechnung trägt und den Kunden eine 24/7/365 Bereitstellung einer konsistenten und hilfreichen Betreuung bietet. Der Chatbot bietet KundInnen die Möglichkeit, noch rascher und rund um die Uhr gezielte Informationen abzurufen.

Im Betrachtungszeitraum fand seitens der Wien Energie GmbH im Zuge der Dienstleistungserbringung für die Wiener Netze GmbH die jährlich wiederkehrende nachweislich dokumentierte Unterweisung aller im aktiven Kundenkontakt stehender MitarbeiterInnen sowie jener ohne Kundenkontakt zu den Themen „Gleichbehandlung für Netzbetreiber“ und „Verhaltenskodex für Energielieferanten“ statt. Diese elektronische Unterweisung wird laufend adaptiert und verstärkt auf Fallsituationen aus der Praxis aufgebaut.

Wien, 5. Juni 2020

Dr. Wolfgang Orasch  
Gleichbehandlungsbeauftragter Wiener Netze GmbH