

Gleichbehandlungsbericht
der
Stromnetz Graz GmbH & Co KG
Berichtsjahr 2019

Ing. Thomas Patterer
Gleichbehandlungsbeauftragter
30.03.2020

Verzeichnis

1. Präambel	3
2. Gleichbehandlungsbeauftragter	3
2.1. Anlaufstelle Gleichbehandlungsbeauftragter	4
2.2. Überwachung	4
3. Organisation	5
4. Gleichbehandlungsprogramm	6
4.1. Schlichtungsstelle	6
5. Prozessanalyse	6
5.1. Zugang zu Anlagen des Netzbetriebes	7
5.2. Vorgabe von Richtlinien	7
5.3. Bearbeitung von Kundenanfragen.....	7
5.4. Vorgehensweise bei Beauftragung im Störfall.....	8
5.5. Marktkommunikation, Website und Kundenportal	8
5.6. Smart Meter	8
6. Technisches Sicherheitsmanagement	9
7. Ausblick	10
7.1. Schulungskonzept.....	10
7.2. Audit.....	10
8. Beschwerden/Sanktionen.....	11

1. Präambel

Mit diesem Gleichbehandlungsbericht kommt die Stromnetz Graz GmbH & Co KG ihrer gesetzlichen Verpflichtung gemäß § 62 (2) Stmk. ELWOG 2005 idF 2011 nach.

Der vorliegende Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der Stromnetz Graz GmbH & Co KG dokumentiert die Maßnahmen zur Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben und Inhalte des Gleichbehandlungsprogramms im Jahr 2019.

Dieser Bericht wird vom Gleichbehandlungsbeauftragten der Stromnetz Graz GmbH & Co KG, Ing. Thomas Patterer, der Steiermärkischen Landesregierung und der Energie-Control Austria vorgelegt sowie auf der Homepage des Unternehmens www.stromnetz-graz.at veröffentlicht.

2. Gleichbehandlungsbeauftragter

Die Geschäftsführung der Stromnetz Graz GmbH & Co KG hat Herrn Ing. Thomas Patterer, Leiter der Stabstelle „Qualitätssicherung und Standards“, mit 01. Dezember 2007 als Gleichbehandlungsbeauftragten bestellt. Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist in seiner Aufgabenerfüllung weisungsfrei und allein der Geschäftsführung der Stromnetz Graz GmbH & Co KG unterstellt.

STROMNETZ GRAZ GMBH & Co KG

Ing. Thomas Patterer

Gleichbehandlungsbeauftragter

Schönaugürtel 65

8010 GRAZ, Austria

Telefon: +43 316 9395 1585

Fax: +43 316 9395 1609

Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist Beratungs- und Kontrollinstanz zur Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms sowie Ansprechpartner für Diskussionen zum Thema Legal Unbundling und Diskriminierungsfreiheit.

Die Kompetenzen des Gleichbehandlungsbeauftragten blieben im Berichtszeitraum 2019 unverändert.

2.1. Anlaufstelle Gleichbehandlungsbeauftragter

Die Kommunikation zwischen dem Gleichbehandlungsbeauftragten und der Belegschaft findet auf mehreren Wegen statt. Einerseits durch persönliche Kontakte im Zuge der Klärung von konkreten Fragen zum Thema Unbundling. Andererseits wurde der Gleichbehandlungsbeauftragte mehrfach in verschiedene Projekte in beratender Funktion eingebunden.

Unabhängig davon haben alle MitarbeiterInnen des Unternehmens das vorbehaltlose Recht bei Fragen bzw. Hinweisen den Gleichbehandlungsbeauftragten ohne Rücksprache mit den jeweiligen Vorgesetzten oder der Geschäftsführung zu kontaktieren. Gleichermäßen besteht für unternehmensexterne Personen ebenfalls die Möglichkeit mittels Anfrage Kontakt mit dem Gleichbehandlungsbeauftragten aufzunehmen.

Den MitarbeiterInnen wurden die Kompetenzen des Gleichbehandlungsbeauftragten erläutert. Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist als Anlaufstelle hinsichtlich Unbundling nicht nur bekannt, sondern hat sich im Unternehmen etabliert.

2.2. Überwachung

Die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms obliegt in erster Linie den Führungskräften der entsprechenden Linienorganisation, wobei der Gleichbehandlungsbeauftragte die Verantwortlichen durch Mitarbeit bei unternehmensinternen Unbundlingprojekten unterstützt. Im Falle eines Verstoßes ist dieser unverzüglich dem Gleichbehandlungsbeauftragten zu melden.

Der Schwerpunkt der Überwachungstätigkeiten im Berichtszeitraum 2019 lag in den Bereichen Projektbegleitung und laufende Beratung. Als Referenzprojekt dazu kann insbesondere das Projekt zur Evaluierung der Gleichbehandlungsmaßnahmen und dessen Wirksamkeit herangezogen werden. Unabhängig davon hat sich der Gleichbehandlungsbeauftragte stichprobenartig von der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms anhand der unbundlingkonformen Prozessabläufe überzeugt.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte kam seiner Verpflichtung zur Überwachung des Gleichbehandlungsprogramms nach und konnte im Rahmen seiner Überwachungsfunktion jedenfalls ein verantwortungsbewusstes und unbundlingkonformes Verhalten feststellen.

Etwaigen Hinweisen und Beschwerden über mutmaßliche Verstöße wird sofort nachgegangen. Gegebenenfalls werden unmittelbar Maßnahmen zur Abstellung der Verstöße in Abstimmung mit den Führungskräften erarbeitet und umgesetzt.

3. Organisation

Die Unternehmenstätigkeit umfasst alle Agenden des Verteilnetzbetreibers. Dazu zählen Netzzutritt, Vertrags- und Tarifmanagement, Mess- und Schaltgerätemanagement, Netzstrategie, Netzplanung, Ausbau und Instandhaltung. Das Netz bzw. die Infrastruktur samt allen Nebenanlagen wird im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages von der Energie Graz GmbH & Co KG betrieben.

Die Stromnetz Graz GmbH & Co KG als Verteilnetzbetreiber trägt die alleinige Entscheidungs- und Beauftragungskompetenz als unabhängiges Unternehmen und beauftragt die Energie Graz GmbH & Co KG auf Basis bestehender Dienstleistungsverträge Shared Services, Technische Services sowie Kundenservice und Netzkundenbetreuung.

4. Gleichbehandlungsprogramm

Das Gleichbehandlungsprogramm bildet die Basis zur Sicherstellung der gesetzlichen Unbundlingvorschriften. In der neu gegründeten Stabstelle „Qualitätssicherung und Standards“, mit deren Leitung Ing. Thomas Patterer betraut wurde, werden die für den Netzbetrieb einschlägigen Normen und Richtlinien, den in der Stromnetz Graz aufrechten internen Richtlinien laufend gegenübergestellt und gegebenenfalls ergänzt bzw. angepasst.

Das Gleichbehandlungsprogramm wurde von der Geschäftsführung der Stromnetz Graz GmbH & Co KG und der Energie Graz GmbH & Co in Kraft gesetzt und veröffentlicht, sowie den MitarbeiterInnen zur Kenntnis gebracht.

Das Gleichbehandlungsprogramm steht den MitarbeiterInnen auch über das Intranet zur Verfügung.

4.1. Schlichtungsstelle

Bei Anfragen durch die Schlichtungsstelle werden zunächst der Sachverhalt abteilungsübergreifend recherchiert und ggf. umgehend Lösungen zur unbundlingkonformen Prozessabwicklung unter Einbeziehung des Gleichbehandlungsbeauftragten erarbeitet.

Im Berichtszeitraum konnten alle drei Streitschlichtungsfälle im Einvernehmen mit der Schlichtungsstelle und den Kunden beantwortet bzw. die Sachverhalte dazu aufgeklärt werden.

5. Prozessanalyse

Um die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms und der Unbundlingvorschriften durch den Netzbetreiber sowie den Dienstleistern des Netzbetreibers zu überprüfen, wurden sämtliche Geschäftsprozesse einer detaillierten Evaluierung unterzogen. Dabei wurden zunächst bestehende Prozesse und Geschäftsfälle sowie geänderte Prozessabläufe erfasst.

Auf Basis des bestehenden Maßnahmenkatalogs wurden alle unbundlingkritischen Prozesse evaluiert. Ziel dieser Schwerpunktaktion war in den betroffenen Abteilungen das Bewusstsein zum Thema Unbundling weiter zu vertiefen und gegebenenfalls entsprechende Verbesserungen

zu erarbeiten und umzusetzen. Alle Führungskräfte der betroffenen Abteilungen KUA/A, KUA/CCM, KUA/L-ED, AUB/SAB, MMS/KOM, MMS/IT und MMS/Recht wurden in die notwendigen Erhebungen als Projektkernteammitglieder eingebunden.

Anhand der angeführten Beispiele kann die unbundlingkonforme Ausgestaltung der Unternehmensprozesse dargestellt werden.

5.1. Zugang zu Anlagen des Netzbetriebes

Durch Beschaffung eines neuen Schließsystems wurden für den Zugang zu Anlagen des Netzbetriebes gesonderte und geschützte Schließgruppen festgelegt.

Die Vergabe der Schlüssel erfolgt nach Antrag und Freigabe ausschließlich an MitarbeiterInnen der Stromnetz Graz GmbH & Co KG, sowie an jene MitarbeiterInnen der Energie Graz GmbH & Co KG, welche als Dienstleister im Rahmen des Dienstleistungsvertrages „Technische Services“ für den Netzbetreiber tätig sind.

5.2. Vorgabe von Richtlinien

Im Zuge einer erneuten und vertieften Evaluierung aller Richtlinien wurde eine aktuelle Darstellung aller Vorgaben und Leistungsbeschreibungen geschaffen. Für die Leistungserbringung relevante und freigegebene Dokumente werden den entsprechenden MitarbeiterInnen des Dienstleisters durch ein zugängliches digitales Filesharing System zur Verfügung gestellt. Die MitarbeiterInnen des Dienstleisters, welche Aufgaben für die Stromnetz Graz zu erfüllen haben, verfügen somit über alle relevanten und aktuellen Vorgaben zur unbundlingkonformen Erfüllung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen.

5.3. Bearbeitung von Kundenanfragen

Besonderes Augenmerk wurde auf die Prozesse zur Behandlung von Kundenanfragen gerichtet. Insbesondere wurde auch die Vorgehensweise im Zusammenhang mit „Irrläufern“ (z.B. Anfragen an den Netzbetreiber, die den Energielieferanten betreffen), unabhängig davon ob diese schriftlich, telefonisch oder mündlich eingehen, festgelegt, um die strikte Einhaltung des Diskriminierungsverbotes sicherzustellen.

5.4. Vorgehensweise bei Beauftragung im Störfall

Bei einer Meldung des Kunden über eine Störung bzw. Unterbrechung der Stromversorgung kann zum Teil nicht sofort beurteilt werden, ob es sich im konkreten Fall um eine Störung im Bereich der Anlage des Netzbetreibers oder in der Kundenanlage handelt. Eine definitive Feststellung darüber kann daher erst durch Kontrolle des vor Ort anwesenden Entstörungsdienst-Mitarbeiters getroffen werden. Handelt es sich um eine Störung in der Kundenanlage, obliegt die Auftragsvergabe zur Reparatur dem Kunden.

Die MitarbeiterInnen sind darauf geschult entsprechend des Gleichbehandlungsgrundsatzes den Kunden über die Auswirkungen der Störung, sowie über die Möglichkeiten zur Instandsetzung zu informieren.

Die Entstörungsdienst- Mitarbeiter, haben den Kunden explizit darauf hinzuweisen, dass für die Schadensbehebung in der Kundenanlage jedes konzessionierte Elektronunternehmen beauftragt werden kann. Wünscht der Kunde explizit eine Beauftragung des Dienstleisters, wird dies sowie die erfolgte Aufklärung des Kunden über die Möglichkeit auch andere Unternehmer zu beauftragen, schriftlich festgehalten.

5.5. Marktkommunikation, Website und Kundenportal

Sämtliche PR Maßnahmen im Auftrag des Netzbetreibers werden unter Einhaltung des Gleichbehandlungsgrundsatzes durchgeführt. Die redaktionelle Berichterstattung erfolgt ausschließlich unter Einhaltung von definierten Wordings.

Bei Konzepten und Aktionen hinsichtlich Campaignmanagement werden die Corporate Design Vorgaben des Netzbetreibers eingehalten. Darüber hinaus wird jede Änderung der Homepage auf Unbundling-Konformität überprüft.

5.6. Smart Meter

Bei Bewertung der Unbundling-Konformität im Bereich Smart Meter wurden sämtliche Geschäftsprozesse bzw. Geschäftsfälle anhand einer Prozessliste abgebildet.

Dabei wurden insbesondere folgende Geschäftsfälle berücksichtigt:

- Zählermanipulation
- Anlageninbetriebnahme
- Qualitätssicherung
- Billing
- Kundenschriftverkehr
- Kundenkontakt
- Störungsbehebung
- Anlagenerweiterung
- Datenmanipulation

Die angeführten Prozesse wurden in Zusammenarbeit mit allen in dieser Materie involvierten Abteilungen abgestimmt und unter Berücksichtigung der Unbundlingkriterien erstellt.

6. Technisches Sicherheitsmanagement

Die Zertifizierung zum Technischen Sicherheitsmanagement bildet auch einen wesentlichen Beitrag zur Selbstüberwachung und bietet dem Unternehmen die Möglichkeit die Kernkompetenzen hinsichtlich Unternehmensorganisation, Betrieb, Ausbau und Instandhaltung von externen qualifizierten Prüfern aus der Branche bewerten zu lassen.

Um das Zertifizierungsverfahren bestmöglich zu unterstützen und die Akzeptanz in den einzelnen Abteilungen zu steigern, wurde das Überprüfungsintervall freiwillig auf eine jährliche Überprüfung umgestellt. Mithilfe dieses prozessorientierten Ansatzes wird der Rahmen für transparente Prozesse geschaffen, welche die Basis für einen stetigen Entwicklungsprozess im Hinblick auf eine unbundlingkonforme Abwicklung bilden.

Die Erfüllung der gesetzlichen Anforderungen, sowie die Qualität der Unternehmensprozesse wurden 2019 in einem mehrtägigen Überprüfungsverfahren von einem unabhängigen Auditorenteam bestätigt.

7. Ausblick

7.1. Schulungskonzept

Einen wesentlichen Bestandteil des Gleichbehandlungsprogramms bilden nach wie vor die Schulungsmaßnahmen. Um die Schulungen der MitarbeiterInnen zielgerichtet und effizient durchführen zu können, wird die Implementierung eines E-Learning Angebotes in Betracht gezogen.

Durch ein sogenanntes Web Based Training können zusätzlich zu den verpflichtenden Grundschulungen zum Thema Unbundling auch weitere abteilungs- bzw. tätigkeitsspezifische Schulungsmöglichkeiten angeboten werden. Mit einem zentralen E-Learning Modul können organisatorische oder prozessrelevante Änderungen zeitnah vermittelt und die Kenntnisnahme des Inhalts bestätigt werden. Die verpflichtende jährliche Schulung aller MitarbeiterInnen kann somit auch flächendeckend als Zusatz zu den jährlichen Unterweisungen angeboten werden.

7.2. Audit

Basierend auf der durchgeführten Prozessanalyse konnten die Prozessverantwortlichen hinsichtlich Unbundling-Umsetzung in vielen Bereichen sensibilisiert werden. Die Projektabwicklung mit allen verantwortlichen Führungskräften ermöglichte einen direkten Austausch und förderte das Bewusstsein welche abteilungsübergreifende Vorgaben bzw. Maßnahmen in Anbetracht der gesetzlichen Bestimmungen zu treffen und einzuhalten sind.

Um das Verantwortungsbewusstsein weiter auszubauen und zu fördern, werden in einem weiteren Schritt flächendeckende Überprüfungen anhand von Audits durchgeführt.

Zusätzlich bieten diese Audits die Möglichkeit bedarfsorientierte Fortbildungen für abteilungsspezifische Zielgruppen anzubieten.

8. Beschwerden/Sanktionen

In den bisherigen Berichtszeiträumen sind keine Beschwerden oder Hinweise auf die Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm festgestellt worden. Arbeitsrechtliche Konsequenzen sowie Sanktionen wurden keine verhängt. Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm wurden dem Gleichbehandlungsbeauftragten nicht angezeigt.

Für die Stromnetz Graz GmbH & Co KG

Dipl.-HTL-Ing. Erich Slivniker
(Geschäftsführer)

Dipl.-WI (FH) Gerhard Krampfl
(Geschäftsführer)

Ing. Thomas Patterer
(Gleichbehandlungsbeauftragter)