

Bericht

der

Netz Oberösterreich GmbH

über die

Maßnahmen und die Überwachung

des

Gleichbehandlungsprogramms

gem. § 33 Abs. 5 Z 5 Oö. EIWOG 2006

für das

Geschäftsjahr 2012/2013

1. Präambel

Die Netz Oberösterreich GmbH erfüllt mit diesem jährlich zu erstattenden Bericht die Verpflichtung gemäß § 33 Abs. 5 Z 5 Oö. ElWOG 2006 idF Novelle 2012.

Mit Bescheid des Amtes der oberösterreichischen Landesregierung vom 24.10.2006 wurde im Einvernehmen mit den Landesregierungen von Niederösterreich, der Steiermark und Salzburg ausgesprochen, dass die Konzessionsträgerin Energie AG Oberösterreich Netz GmbH (nunmehr Netz Oberösterreich GmbH), Böhmervaldstraße 3, 4021 Linz, FN 266534 m, die Voraussetzungen für die Erteilung der Konzession nachgewiesen hat und die Konzession in dem am 21.04.2004 Bestand habenden Umfang erteilt ist. Als Auflage im Spruchteil B wurde auch die jährliche Vorlage eines Gleichbehandlungsberichtes erteilt. Diese Verpflichtung wird hiermit erfüllt.

Es wird über das Geschäftsjahr 2012/13 der Netz Oberösterreich GmbH, somit über den Zeitraum Oktober 2012 bis September 2013, berichtet.

Dieser Bericht wird vom Gleichbehandlungsverantwortlichen **Dr. Franz Kepplinger** vorgelegt. Der Bericht wird inhaltsgleich an die Oberösterreichische Landesregierung und an die E-Control GmbH übersendet. Darüber hinaus ist der Bericht nach Versendung an die Behörden auch auf der Homepage der Netz Oberösterreich GmbH (www.netzgmbh.at) einsehbar.

Personenbezogene Bezeichnungen in diesem Bericht sind aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur in männlicher Form angeführt. Sie beziehen sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise. Bei Anwendung auf bestimmte Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form zu verwenden.

2. Aktuelle Entwicklungen

2.1 Eigenständige Marken- und Kommunikationspolitik

Die gesetzlichen Bestimmungen erfordern eine Marken- und Kommunikationspolitik vom Netzbetreiber, die Verwechslungen mit der Versorgungssparte innerhalb eines vertikal integrierten Elektrizitätsunternehmens ausschließen. Nach einem Meinungsbildungsprozess mit dem Amt der Oberösterreichischen Landesregierung und der Regulierungsbehörde, in wie weit der bisherige Firmenwortlaut „Energie AG Oberösterreich Netz GmbH“ diesen Anforderungen entspricht, wurde letztlich beschlossen, dass der Netzbetreiber ab 01.10.2013 unter „Netz Oberösterreich GmbH“ firmiert und ein entsprechendes neues Logo verwendet wird:



Verwechslungsgefahr mit der Versorgungssparte ist damit ab diesem Zeitpunkt definitiv ausgeschlossen.

Es wird im Bericht daher durchgängig die nun geltende Firmenbezeichnung verwendet, obwohl natürlich im gegenständlichen Berichtszeitraum die Firma noch „Energie AG Oberösterreich Netz GmbH“ gelautet hat.

Das neue Logo ersetzt nicht nur im Schriftverkehr mit Kunden und Partnern den bisherigen Außenauftritt, es wird künftig auch für Arbeitsbekleidung, Anlagenkennzeichnungen und für den Internetauftritt verwendet. Aus Ressourcen- und Kostengründen war eine vollständige

Umsetzung aller beschriebenen Maßnahmen zum 01.10.2013 noch nicht möglich, die Arbeiten dazu werden daher im laufenden Geschäftsjahr fortgesetzt.

2.2 Qualitätsdienstleistungsverordnung

Die Regulierungsbehörde hat auf Basis des § 19 ElWOG einen Entwurf für eine Qualitätsdienstleistungsverordnung im Sommer 2012 vorgelegt. Im Berichtszeitraum erfolgte eine intensive Auseinandersetzung mit diesen Vorgaben. Die inhaltliche Kritik am Zustandekommen der Verordnung und den Inhalten wurde zwar zur Kenntnis genommen, jedoch bei weitem nicht ausreichend berücksichtigt. Das letztlich vorliegende Ergebnis wird – soviel kann nach ersten Erfahrungen schon gesagt werden – einen erheblichen Administrationsaufwand verursachen. Problematisch sind dabei nicht die Fristen und Vorgaben an sich, weil diese im Kundeninteresse ohnehin bereits weitestgehend umgesetzt und eingehalten werden. Aufwändig und problematisch sind jene Änderungen und Ergänzungen von Prozessen und Dokumentationen, die erforderlich sind, um den Monitoring-Pflichten nachkommen zu können. Es zeigt sich schon nach ersten Erfahrungen aus der Praxis, dass die Erforderlichkeit der Messbarkeit und Evaluierung zu Lasten der Flexibilität bei der unmittelbaren Problemlösung vor Ort geht.

2.3 Lieferantenwechsel

Der Berichtszeitraum war weiters durch intensive Vorbereitungsarbeiten zur Ermöglichung des neuen Systems des Lieferantenwechsels über die Wechselplattform geprägt. Die gesetzlichen Vorgaben bzw. die Anforderungen der Regulierungsbehörde erforderten eine Neugestaltung des Wechselprozesses. Die technische und organisatorische Implementierung war äußerst komplex, sodass eine Verschiebung des ursprünglich ins Auge gefassten Umsetzungszeitpunkts für die gesamte Branche geboten war. Die Marktpartner übergreifenden Tests im Sommer 2013 waren unverzichtbar um die Stabilität des Systems einigermaßen abschätzen zu können. Der Produktivstart erfolgte mit 02.10.2013.

3. Gleichbehandlungsprogramm der Netz Oberösterreich GmbH

3.1 Gleichbehandlungsprogramm

Das Gleichbehandlungsprogramm der Netz Oberösterreich GmbH wurde im Berichtszeitraum nicht verändert. Geschäftsführer der Netz Oberösterreich GmbH waren im Berichtszeitraum DI Manfred Hofer MBA und DI Dr. Walter Tenschert. Die Geschäftsführer haben das aktuell geltende Gleichbehandlungsprogramm im Sinne des § 33 Abs. 5 Z 4 Oö. ElWOG 2006 bzw. Oö. ElWOG-Novelle 2012 laufend umgesetzt. Aus diesem Programm geht hervor, welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens getroffen werden. Weiters sind Maßnahmen, durch die die ausreichende Überwachung der Einhaltung dieses Programms gewährleistet wird, enthalten und werden die Pflichten der Mitarbeiter der Netz Oberösterreich GmbH im Hinblick auf die Erreichung dieses Ziels festgelegt.

3.2 Gleichbehandlungsverantwortlicher

Gleichbehandlungsverantwortlicher gemäß § 33 Abs. 5 Z 5 erster Satz Oö. ElWOG 2006 war im Berichtszeitraum Herr Dr. Franz Kepplinger.

3.3 Organisatorische Umsetzung

Die Netz Oberösterreich GmbH bediente sich im Geschäftsjahr 2012/13 zur Durchführung einer Vielzahl verschiedener Aufgaben der Hilfe von Dienstleistern. Es wurden mit diesen Dienstleistern eigene Dienstleistungsverträge geschlossen. Folgende Dienstleistungsverträge bestanden im Berichtszeitraum

- mit Energie AG Oberösterreich Kraftwerke GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Data GmbH

- mit Energie AG Oberösterreich Tech Services GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Business Services GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Customer Services GmbH
- mit Energie AG Oberösterreich Personal Services GmbH

In allen Dienstleistungsverträgen ist ausdrücklich vereinbart, dass auch die Mitarbeiter der jeweiligen Dienstleister das Gleichbehandlungsprogramm kennen und einhalten. Insbesondere nehmen die Dienstleister auch die Verpflichtungen des Netzbetreibers zur Wahrung der Vertraulichkeit sensibler Daten zur Kenntnis und verpflichten sich zur Einhaltung. Dadurch wird letztlich sichergestellt, dass die Geschäftsführer der Netz Oberösterreich GmbH ausreichenden Einfluss auf die Dienstleister ausüben können.

Mit diesem Konzept der Umsetzung werden auch die klarstellenden Anforderungen des § 33 Abs. 2 Oö. ElWOG-Novelle 2012 erfüllt. Mit dieser vertraglichen Vereinbarung ist sichergestellt, dass auch die Dienstleister die Verpflichtungen aus dem Gleichbehandlungsprogramm einhalten.

3.4 Kommunikation

3.4.1 Im Bereich der Netz Oberösterreich GmbH wurde das Gleichbehandlungsprogramm unmittelbar von der Geschäftsführung für die Mitarbeiter als verbindlich erklärt. Die Kundmachung erfolgte durch Verteilung des Verhaltenskodex an alle Mitarbeiter sowie durch Veröffentlichung im Intranet.

3.4.2 In den Bereichen der Dienstleister erfolgt die Kommunikation über das Gleichbehandlungsprogramm sowie die damit verbundenen Verpflichtungen unter der Verantwortung der jeweiligen Geschäftsführer. Diese Verpflichtung wurde den Geschäftsführern besonders ausdrücklich kommuniziert, weil das Überwachungssystem auf der engen Zusammenarbeit der betroffenen Bereiche basiert.

4. Maßnahmen zur Umsetzung

4.1. Kommunikation

Grundvoraussetzung für die Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms ist die ausreichende Information und die wirksame Bekanntmachung des Programms in allen betroffenen Bereichen. Die Bekanntmachung erfolgte sowohl in der Netz Oberösterreich GmbH als auch in der Energie AG Oberösterreich in der unter Punkt 3.4 beschriebenen Weise.

Darüber hinaus sind die einschlägigen rechtlichen Normen (Gesetze, Verordnungen, Marktregeln) für alle betroffenen Mitarbeiter auf der Intranetseite der Abteilung Recht und Versicherung der Energie AG Oberösterreich Business Services GmbH sowie auf der Intra- und Internetseite der Netz Oberösterreich GmbH einsehbar. Den Mitarbeitern wurde dies ausdrücklich mitgeteilt.

4.2 Bewusstseinsbildung

Ein wesentlicher Schritt zu einer wirksamen Umsetzung des Programms ist die Verankerung der Bedeutung des Themas „Gleichbehandlung“ bei den Mitarbeitern. Dieser Ansatz wurde auch im Berichtszeitraum intensiv weitergeführt. Gerade die Diskussion über die innerstaatliche Umsetzung hat die Aktualität des Themas eindringlich vor Augen geführt.

Durch die Verselbständigung der operativen Bereiche sowie der Servicebereiche wurde der Bewusstseinsbildung, dass die Einhaltung der Gleichbehandlung zu den vertraglichen Pflichten gehört, besondere Aufmerksamkeit gewidmet.

In der Informationsmappe, die neue Mitarbeiter des Konzerns Energie AG Oberösterreich erhalten werden, wird zum Thema „Gleichbehandlung“ nachdrücklich auf die Bedeutung der Einhaltung des Programms hingewiesen.

4.3 Schulungskonzept

4.3.1 Die Schulungen zum Gleichbehandlungsprogramm werden in allen betroffenen Bereichen durchgeführt.

4.3.2 Die Schulungen erfolgen unter der Gesamtverantwortung des Gleichbehandlungsverantwortlichen durch verschiedene Referenten. Damit soll einerseits eine möglichst breite Basis an informierten Personen geschaffen werden und andererseits können dadurch die spezifischen Kenntnisse der Referenten aus der praktischen Arbeit genutzt werden. Durch die jeweiligen Vorkenntnisse über die Praxis in bestimmten Bereichen kann eine effizientere und tiefer gehende Beantwortung von konkreten Problemen in der Diskussion erzielt werden.

4.3.3 Im Zuge der Neugestaltung der Netzkundenbetreuung wurden sämtliche in diesem Tätigkeitsbereich befindlichen Mitarbeiter umfassend unter besonderer Berücksichtigung der diskriminierungsfreien Behandlung aller Kunden unabhängig von ihrem Stromlieferanten geschult.

Die Netzkundenbetreuung erfolgt in der Netz OÖ. in drei Kundensegmenten.

Im Privatkundensegment werden Kunden der Netzebene 7 mit nicht gemessenem und ggf. zusätzlich unterbrechbarem Netztarif betreut. Die Betreuung erfolgt durch das Kundenservice (Call-Center) der Energie AG Customer Services GmbH sowie vor Ort durch die Abteilung Netztechnik der Netz Oberösterreich GmbH.

Businesskunden werden durch fünf dezentrale Netzkunden-Betreuungsteams betreut. Die Teams sind in den beiden Netzregionen Nord und Süd angesiedelt, die auch für die Planung und Ausführung von Netzprojekten verantwortlich sind.

Zentrale Aufgaben der Netzkundenbetreuung sowie die Betreuung von Kettenkunden, Großkunden und der im Tarifbereich Oberösterreich angesiedelten konzessionierten Netzbetreiber werden durch das Team Netzkundenmanagement durchgeführt. Dieses Team ist in der Geschäftsführung der Netz Oberösterreich GmbH angesiedelt.

4.4 Entwicklung des Unterstützungsteams zur Umsetzung

Die Problemerkennung und -lösung im Bereich der Gleichbehandlung bedingt eine umfassende Einbindung betroffener Bereiche. Das dazu geschaffene Diskussionsforum wurde auch im Berichtszeitraum fortgeführt. Dadurch kann konkret und rasch auf aktuelle Entwicklungen reagiert werden bzw. können schon im Vorhinein mögliche Probleme erkannt und Änderungen von Prozessen erarbeitet werden.

4.5 Einrichtung eines Beschwerdemanagements und Erfahrungen

Vor einigen Jahren wurde in der Energie AG ein systematisches Beschwerdemanagement installiert. Ziel ist es, Kundenbeschwerden gezielt zu erfassen und durch eine entsprechende Reaktion auf die Beschwerde wieder zufriedenzustellen. Der wichtigste Ansprechpartner für die eingehenden Beschwerden ist das operative Beschwerdemanagement, welches in der Energie AG Oberösterreich Customer Services GmbH angesiedelt ist. Diese Beschwerdestelle steht allen Kunden - gleichgültig, ob es sich beim Beschwerdeführer um einen Kunden mit Energiebezug und Netznutzung oder um einen reinen Netzkunden handelt - offen. Wesentlich

ist, dass auf Grund der umfassenden Auswertungen Beschwerdeursachen ersichtlich werden und von den betroffenen Bereichen entsprechende Maßnahmen abgeleitet werden können.

4.6 Diskriminierungsfreie Netzkundenbetreuung

Die Netzkundenbetreuer achten darauf, dass alle Kunden, unabhängig vom gewählten Lieferanten, gleich behandelt werden.

Sämtliche Netzkundenbetreuer sind Mitarbeiter der Netz Oberösterreich GmbH, sodass ein vom Stromlieferanten unabhängiges Service für die Netzkunden gewährleistet ist. Wünschen die Netzkunden eine Vertretung durch Ihren Stromlieferanten in Netzangelegenheiten muss der Stromlieferant vom Kunden mit einer entsprechenden Vollmacht ausgestattet werden, Auf Wunsch werden in diesem Fall Schreiben bzw. Verträge vom Netzkundenbetreuer an den Bevollmächtigten übermittelt.

4.7 Streitschlichtungsverfahren, Missbrauchsverfahren

Im Berichtszeitraum 2012/13 gab es in 15 Fällen Anfragen der Regulierungsbehörde per E-Mail oder Telefon. In diesen Fällen konnte auf kurzem Wege eine Klärung der Angelegenheiten erreicht werden. Daneben gab es 8 Streitschlichtungsverfahren. Diese Streitschlichtungsverfahren hatten jedoch zumeist keinen gleichbehandlungsrelevanten Hintergrund sondern es ging zumeist um Fragen des Netzzugangs oder der Abrechnung. Darüber hinaus wurden zwei Missbrauchsverfahren eingeleitet. In einem Verfahren (V MIS 05/13) wurde die Diskriminierung bei der Klärung der Streitigkeiten betreffend das Netzverlustentgelt behauptet. Diese Behauptungen wurden von der Netz Oberösterreich GmbH mit Hilfe anwaltlicher Vertretung entschieden zurückgewiesen. Das Verfahren ist noch nicht beendet.

Beim anderen Missbrauchsverfahren (V MIS 07/12) ging es um die Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen betreffend Marken- und Kommunikationspolitik. Dieses Missbrauchsverfahren wurde inzwischen nach dem Nachweis der ergriffenen Maßnahmen eingestellt.

4.8 Sonstige Maßnahmen zur Darstellung der Unabhängigkeit

Die Maßnahmen zur Gestaltung einer eigenständigen Marken- und Kommunikationspolitik wurden bereits unter Punkt 2.1 beschrieben.

5. Überwachung

5.1 Konzept

Das Überwachungskonzept, das auf einer Kooperation des Gleichbehandlungsverantwortlichen mit den Geschäftsführern der dienstleistenden Unternehmen bei der Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms basiert, hat sich in den vergangenen Jahren gut bewährt. Insbesondere enthält der Dienstleistungsvertrag eine vertragliche Vereinbarung mit dem Dienstleister, in dem dieser die Einhaltung und Überwachung zusagt. Zusätzlich ist dem Gleichbehandlungsverantwortlichen ausdrücklich die Befugnis zur unmittelbaren Überprüfung im Bereich des Dritten eingeräumt.

5.2 Umsetzung

Der Gleichbehandlungsverantwortliche hat sich im abgelaufenen Geschäftsjahr 2012/2013 Überblick über die Art der Leistungserbringung durch Dritte in persönlichen Gesprächen mit den jeweiligen Geschäftsführern verschafft. Dabei wurden die Erfahrungen der letzten Jahre besprochen und allfällige Verbesserungspotentiale erhoben. Die Verantwortlichen für die Bereiche wurden daneben wie jedes Jahr zur schriftlichen Berichterstattung aufgefordert. Um die Berichterstattung möglichst effizient und vergleichbar zu gestalten, wurde wieder die standardisierte Art der Berichterstattung mittels Checklisten durchgeführt.

5.3 Ergebnisse

Die eingelangten Berichte und die Erfahrung haben auch im Berichtszeitraum bestätigt, dass insbesondere die Kommunikation des Gleichbehandlungsprogramms wirksam und die Bewusstseinsbildung nachhaltig erfolgt sind. Das Thema „Gleichbehandlung“ ist in den betroffenen Bereichen bekannt und der Thematik wird von den Mitarbeitern große Bedeutung zugemessen.

Linz, den 11.12.2013

.....
Dr. Franz Kepplinger
Gleichbehandlungsverantwortlicher der
Netz Oberösterreich GmbH