

23. Juni. 2014

LINZ STROM NETZ GmbH
Gleichbehandlungsbericht
23.6.2014

Berichtsjahr: 2012/13

INHALTSVERZEICHNIS

1.	PRÄAMBEL	3
2.	LINZ STROM NETZ GMBH	3
3.	ORGANISATION DES GLEICHBEHANDLUNGSMANAGEMENTS.....	4
3.1	Gleichbehandlungsprogramm.....	4
3.2	Gleichbehandlungsbeauftragter	5
4.	UMSETZUNG DES GLEICHBEHANDLUNGSPROGRAMMS	6
4.1	Umsetzung des ElWOG 2010	6
4.1.1	Erforderliche Ressourcen	6
4.1.2	Außenauftritt	6
4.1.3	Unabhängigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten	6
4.2	Umsetzung der Marktregeln	7
4.2.1	Konkretisierung und Überarbeitung des Wechselprozesses	7
4.2.2	Elektronische Übermittlung der Zählpunkte.....	7
4.2.3	Elektronische Übermittlung der Abrechnungsdaten	8
4.3	Grundlagen für das Schulungsprogramm	8
4.4	Schulungsmaßnahmen	8
4.8	Daten der Netzbenutzer	9
4.9	Diskriminierungsfreier Netzzutritt.....	10
4.10	Streitschlichtungsverfahren	10
4.11	Missbrauchsverfahren	10

1. Präambel

Mit diesem Bericht kommt die LINZ STROM Netz GmbH ihrer gesetzlichen Verpflichtung gemäß § 33 Absatz 5 Ziffer 5 Oö. ElWOG (Konzessionserteilung) nach.

Der Bericht befasst sich mit der Durchführung des Gleichbehandlungsprogramms der LINZ STROM Netz GmbH vom 8.3.2006 (im nachfolgenden Gleichbehandlungsprogramm genannt) zur Vermeidung jeglicher Diskriminierung von Netzbenutzern im Zusammenhang mit der Durchführung des Netzbetriebes.

Der Berichtszeitraum erstreckt sich über das Geschäftsjahr 2012/13 der LINZ STROM Netz GmbH im Zeitraum vom 4. Quartal 2012 bis zum 3. Quartal 2013.

Der Bericht wird vorgelegt von Mag. Johannes Hanetseder, dem Gleichbehandlungsbeauftragten der LINZ STROM Netz GmbH und wird ebenso auf der Internet - Seite des Unternehmens veröffentlicht (www.linz-stromnetz.at). Herr Mag. Johannes Hanetseder ist in der LINZ AG, A-4021 Linz, Wiener Straße 151, als Leiter der Rechtsabteilung tätig und übt damit keine operativen Tätigkeiten in der LINZ STROM Netz GmbH aus.

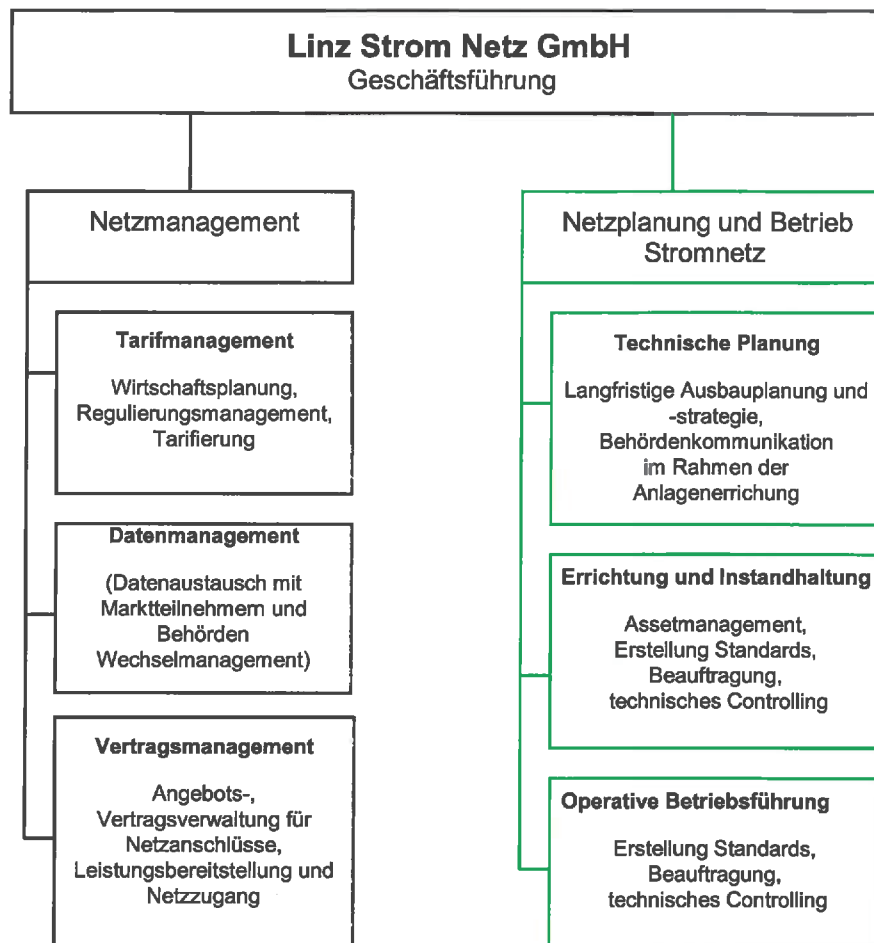
2. LINZ STROM NETZ GmbH

Aufgrund gesetzlicher Vorgaben war die Gründung einer Netzbetriebsgesellschaft erforderlich, welche die Aufgaben des Netzbetriebes übernimmt. Die LINZ STROM Netz GmbH wurde mit 24.9.2005 gegründet. In der neuen Gesellschaft werden die technische Planung durchgeführt oder beauftragt und die Konzepte für die Errichtung, Instandhaltung und die operative Betriebsführung des Stromnetzes erarbeitet und zur Umsetzung in Auftrag gegeben.

Mit 1.10.2010 wurden die für diese Aufgaben bisher von der LINZ STROM GmbH bereitgestellten Mitarbeiter in die LINZ STROM Netz GmbH übernommen. Mit der Übernahme von 26 weiteren Mitarbeitern in die LINZ STROM Netz GmbH ist es möglich, alle Organisationseinheiten mit eigenem Personal zu besetzen.

Ein wichtiger Teil der Unternehmenstätigkeit umfasst alle „diskriminierungsrelevanten“ Aufgaben des Verteilnetzbetreibers wie den Netzzutritt, das Tarifmanagement, das Management der Daten im Schnittstellenbereich zu allen Marktteilnehmern (insbesondere auch die Abwicklung des Wechselprozesses gemäß Wechselverordnung) und das Vertragsmanagement für alle Kunden und Netzpartner. LINZ STROM Netz GmbH wickelt die ihr obliegenden Aufgaben selbständig und in eigenem Namen ab. Die Infrastruktur des Netzes bestehend aus den Leitungsanlagen und den sonstigen für den Netzbetrieb erforderlichen Nebenanlagen bleibt weiterhin im Eigentum der LINZ STROM GmbH und wird der LINZ STROM Netz GmbH zur Betriebsführung überlassen.

ORGANISATION DER LINZ STROM Netz GmbH



3. Organisation des Gleichbehandlungsmanagements

3.1 Gleichbehandlungsprogramm

Die Geschäftsführung der LINZ STROM Netz GmbH hat ein Gleichbehandlungsprogramm erstellt und dieses am 8. März 2006 im Konzessionsantrag zur Erteilung der Verteilernetzkonzession der zuständigen Behörde vorgelegt. Im Verfahren zur Übertragung der Konzession auf die LINZ STROM Netz GmbH wurde das Gleichbehandlungsprogramm der LINZ STROM Netz GmbH von der Behörde zustimmend zur Kenntnis genommen. Die Geschäftsführung der LINZ STROM Netz GmbH hat auf der Grundlage des Oö. EIWOG ein neues Gleichbehandlungsprogramm erstellt und dieses im Zuge der Erstellung des Gleichbehandlungsberichts der zuständigen Behörde vorgelegt.

Dieses Gleichbehandlungsprogramm wird in allen Vereinbarungen mit internen und externen Dienstleistern als verbindlicher Vertragsbestandteil vereinbart und

ist auf der Homepage der LINZ STROM Netz GmbH (www.linz-stromnetz.at) veröffentlicht.

Das Gleichbehandlungsprogramm wird im Zuge der regelmäßig durchgeführten Mitarbeiterschulungen den Mitarbeitern der LINZ STROM Netz GmbH und externen Dienstleistern vorgestellt und erläutert. Änderungen der Gesetze, Verordnungen oder anderer regulatorischer Vorgaben wie der Marktregeln werden dabei berücksichtigt.

3.2 Gleichbehandlungsbeauftragter

Der Gleichbehandlungsbeauftragte der LINZ STROM Netz GmbH, gemäß § 33 Absatz 5 Ziffer 5 Oö. EIWOG ist Herr Mag. Johannes Hanetseder, Leiter der Rechtsabteilung der LINZ AG.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist in seiner Funktion weisungsfrei und hat Zutritt zu allen Informationen in der LINZ STROM Netz GmbH.

Zur Sicherstellung der internen Kommunikation zwischen dem Gleichbehandlungsbeauftragten und den Mitarbeitern, sind im Intranet die Kontaktdaten des Gleichbehandlungsbeauftragten (Postanschrift, Telefonnummer, e-mail-Adresse) zugänglich. Zudem wurde eine Intranetseite zur Gleichbehandlung eingerichtet, auf der im Falle von Beschwerden, Vorschlägen und Nachfragen auf den Gleichbehandlungsbeauftragten als Kontaktperson verwiesen wird.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte steht allen Mitarbeitern als Ansprechpartner für sämtliche Fragen im Zusammenhang mit der Gleichbehandlung zur Verfügung. Aufgeworfene Probleme und Fragestellungen werden mit den betroffenen Mitarbeitern besprochen und im Sinne des Gleichbehandlungsprogramms bearbeitet und erledigt.

Aktuelle Fragen der Gleichbehandlung werden zwischen der Geschäftsführung der LINZ STROM Netz GmbH und dem Gleichbehandlungsbeauftragten besprochen und gemäß den gesetzlichen Vorgaben bearbeitet und gelöst.

Maßnahmen im Zusammenhang mit der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms, insbesondere die Inhalte und die Durchführung von Schulungen bzw. Vorgaben für die interne Kommunikation werden zwischen Unternehmensleitung und Gleichbehandlungsbeauftragtem abgestimmt und laufend veröffentlicht bzw. geschult.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte führt zumindest einmal jährlich eine Schulung für alle betroffenen Mitarbeiter der LINZ STROM Netz GmbH und des LINZ AG Konzerns durch. Darüber hinaus wird ständig eine begleitende Kontrolle durchgeführt. Neuen Mitarbeitern werden die Schulungsunterlagen des Gleichbehandlungsprogramms übermittelt. Diese Mitarbeiter nehmen sodann bei der nächsten Schulung des Gleichbehandlungsbeauftragten teil.

4. Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms

4.1 Umsetzung des EIWOG 2010

4.1.1 Erforderliche Ressourcen

§ 42 Absatz 3 Ziffer 3 EIWOG 2010 legt fest dass der Verteilernetzbetreiber „über die zur Erfüllung seiner Aufgabe erforderlichen Ressourcen, einschließlich der personellen, technischen, materiellen und finanziellen Mittel verfügt, die für den Betrieb, die Wartung oder den Ausbau des Netzes erforderlich sind und gewährleistet ist, dass der Verteilernetzbetreiber über die Verwendung dieser Mittel unabhängig von den übrigen Bereichen des integrierten Unternehmens entscheiden kann“.

Diese Forderung wurde in äquivalentem Umfang auch in § 33 Absatz 5 Ziffer 3 Oö. EIWOG aufgenommen. Diese gesetzliche Vorgabe wurde bereits durch die per 1.10.2010 wirksame Neuorganisation der LINZ STROM Netz GmbH umgesetzt.

4.1.2 Außenauftritt

§ 33 Absatz 5 Ziffer 7 Oö. EIWOG normiert, dass vertikal integrierte Verteilernetzbetreiber in ihrer Kommunikations- und Markenpolitik dafür Sorge zu tragen haben, dass eine Verwechslung in Bezug auf die eigene Identität der Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmens ausgeschlossen ist.

Die LINZ STROM Netz GmbH hat bereits im Geschäftsjahr 2011 für den geschäftlichen Verkehr eine eigene Marke kreiert, welche eine Verwechslung mit anderen Unternehmen ausschließt. Diese Marke wird im Geschäftsverkehr und im Internetauftritt verwendet. Außerdem wurden für die Kommunikation der LINZ STROM Netz GmbH eine eigene URL-Domäne für den Auftritt im Internet, eine eigene E-Mail-Domain und eigene Telefonnummern eingerichtet. Damit ist sichergestellt dass die LINZ STROM Netz GmbH von den Kunden als unabhängiges Unternehmen wahrgenommen wird.

4.1.3 Unabhängigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten

§ 33 Absatz 5 Ziffer 8 Oö. EIWOG legt fest, dass der Gleichbehandlungsbeauftragte des Verteilernetzbetreibers völlig unabhängig ist und Zugang zu allen Informationen hat, über die der Verteilernetzbetreiber und etwaige verbundene Unternehmen verfügen und die der Gleichbehandlungsbeauftragte benötigt um seine Aufgaben zu erfüllen.

Da der Gleichbehandlungsbeauftragte der LINZ STROM Netz GmbH bereits vor der Novellierung des EIWOG völlig unabhängig war und Zugang zu allen seiner Aufgabenerfüllung dienlichen Informationen hatte, waren keine weiteren Maßnahmen notwendig, um die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen.

4.2 Umsetzung der Marktregeln

4.2.1 Konkretisierung und Überarbeitung des Wechselprozesses

Bereits im Geschäftsjahr 2011/2012 beteiligte sich die LINZ STROM Netz GmbH intensiv an der Erstellung der Marktregeln zur Einführung einer zentralen Wechselplattform. Mit 1.1.2013 wurde die neue Wechselverordnung eingeführt, deren zentraler Inhalt die Abwicklung des Lieferantenwechsels über eine zentrale Plattform ist. Die LINZ STROM Netz GmbH war im GJ 2012/2013 intensiv mit der Umsetzung der neuen Wechselverordnung beschäftigt. In diesem Zusammenhang war insbesondere eine intensive Einbindung von IT-Spezialisten erforderlich, um die erforderlichen Prozesse zu etablieren. Zudem erforderte die Umsetzung auch einen erhöhten „Einschulungsbedarf“ bei den betroffenen Mitarbeitern bzw. Dienstleistern.

Der Wechselprozess wurde bei der LINZ STROM Netz GmbH bereits in der Vergangenheit EDV-unterstützt durchgeführt und ist damit in jedem Schritt dokumentiert.

Im Geschäftsjahr 2012/13 wurden an LINZ STROM Netz GmbH 7905 Zählpunkte zum Lieferantenwechsel übermittelt. Davon haben etwa 90,1 % den Lieferanten gewechselt, der Rest von etwa 9,9 % konnten im Wesentlichen wegen unvollständiger Datensätze und wegen eines Einwandes des alten Lieferanten nicht gewechselt werden. Nur in wenigen Fällen war die Nichtdurchführung des Wechsels auf nicht vorhandene Zählpunkte (sowie Storno des neuen Lieferanten zurückzuführen.

Alle im Zuge des Wechselprozesses auszutauschenden Daten wie die Übermittlung der Wechselinformation, die Information über den Einwand des alten Lieferanten, die Information über eine Ablehnung des Wechsels oder die Wechselbestätigung wurden, ohne Ausnahme, rechtzeitig entsprechend den Marktregeln an die betroffenen Marktteilnehmer übermittelt.

Damit wurde im Geschäftsjahr 2012/13 im Netzgebiet der LINZ STROM Netz GmbH rund 33,3% der verteilten elektrischen Energie von „neuen“ Lieferanten an die Kunden geliefert.

4.2.2 Elektronische Übermittlung der Zählpunkte

Um eine rasche elektronische Übermittlung der Zählpunkte vom Netzbetreiber zum Lieferanten zu verwirklichen, wurde mit 1. Dezember 2007 den Lieferanten bei fehlerhaften oder nicht eindeutig identifizierbaren Datensätzen eine zusätzliche Abfragemöglichkeit bzw. Korrekturmöglichkeit vor dem eigentlichen Lieferantenwechselprozess bereitgestellt.

Die Datensätze müssen dafür zumindest den Namen und die Anlagenadresse enthalten. Für eine bessere Identifizierung sollten die Datensätze jedoch neben Name und Adresse jene Identifikationsnummern (Zählpunktbezeichnung,

Anlagennummer, Kundennummer, Vertragsnummer, Zählernummer) enthalten, die eine eindeutige Zuordnung zu einem Zählpunkt ermöglichen.

Mit der Version 3.4 der Sonstigen Marktregeln Kapitel 5 (gültig ab Wechselstichtag 1.12.2009) wurde dieser Prozess konkretisiert. Bei der LINZ STROM Netz GmbH bestand aus diesem Titel jedoch kein Handlungsbedarf, da der Prozess bereits mit Einführung 1.12.2007 in dieser Weise umgesetzt wurde. Im Geschäftsjahr 2012/13 wurden an die LINZ STROM Netz GmbH 70 Wechselzeilen (1,08% der gesamten Wechsel) nur mit Name und Adresse übermittelt.

4.2.3 Elektronische Übermittlung der Abrechnungsdaten

Die Übermittlung der elektronischen Abrechnungsdaten wurde von der LINZ STROM Netz GmbH am 1. November 2007 allen Lieferanten angeboten

Mit Ablauf des Geschäftsjahres 2012/13 wurden von LINZ STROM Netz GmbH 14 Lieferanten auf den elektronischen Rechungsdatenaustausch umgestellt. Damit werden derzeit etwa 291.000 elektronische Rechnungen versandt. Der Vertragsabschluss mit weiteren 34 Lieferanten, welche im Netzgebiet der LINZ STROM Netz GmbH tätig sind, hat sich bisher aufgrund von technischen und organisatorischen Problemen bei den Lieferanten verzögert.

4.3 Grundlagen für das Schulungsprogramm

Änderungen am liberalisierten Markt bilden laufend den Anlass dafür, das Schulungskonzept und die Schulungsunterlagen zu überarbeiten. Die Unterlagen stehen allen Führungskräften und interessierten Mitarbeitern unter anderem in elektronischer Form zur Verfügung und bilden die Grundlage für die jährlich vorgesehenen und durchgeführten Schulungen.

In diesen Schulungsunterlagen werden die Themen Gleichbehandlung, Vermeidung von Diskriminierung, Umgang mit Information und besondere Erfordernisse im Bereich der Dienstleistungen erläutert.

Im Rahmen der Schulung und Diskussionen steht Fachpersonal für entsprechende Fragen zur Verfügung, insbesondere werden konkrete Beispiele und Anlassfälle zur Verdeutlichung der Schulungsinhalte herangezogen.

Neu eingestellte Mitarbeiter werden im Rahmen der Einschulungsveranstaltung mit den Themen des Unbundling vertraut gemacht.

4.4 Schulungsmaßnahmen

Die LINZ STROM Netz GmbH führt standardmäßig in regelmäßigen Abständen und zusätzlich anlassbezogen Informationsveranstaltungen über den aktuellen Stand bzw. Änderungen der Marktregeln oder der gesetzlichen Rahmenbedingungen durch. In diese Schulungsmaßnahmen werden sowohl die Mitarbeiter der LINZ STROM Netz GmbH als auch alle Mitarbeiter der von LINZ STROM Netz GmbH beauftragten Dienstleister, welche diskriminierungsrelevante Aufgaben durchführen, einbezogen.

Darüber hinaus wurden die Führungskräfte der LINZ STROM GmbH in mehreren Veranstaltungen im Laufe des Jahres 2012/13 über die

Anforderungen aus dem Unbundling detailliert informiert, die diesbezügliche Information der Mitarbeiter in den einzelnen Unternehmenseinheiten erfolgte sodann von deren Vorgesetzten. Ein wesentlicher Schulungsschwerpunkt im Geschäftsjahr 2012/2013 war die Einführung der zentralen Wechselplattform und die damit verbundene Änderung der bestehenden „Prozesslandschaft“.

4.6 Anpassung der Prozesse an die gesetzlichen Anforderungen

Die Führungskräfte des mittleren Managements werden in periodischen Veranstaltungen mit den aktuellen Fragen vertraut gemacht und erforderliche Maßnahmen werden in Arbeitsgruppen oder Projekten vorbereitet und umgesetzt.

4.7 Beziehungen zwischen den Marktteilnehmern und der LINZ STROM Netz GmbH

Die Abwicklung des Datenaustausches bzw. der Kommunikation zwischen der LINZ STROM Netz GmbH und den sonstigen Marktteilnehmern erfolgt ausschließlich nach den von der E-Control veröffentlichten Marktregeln.

4.8 Daten der Netzbenutzer

Die Trennung der Daten in Netz- und Vertriebsdaten ist entsprechend dem so genannten „Zwei-Vertragsmodell“ abgebildet. Zur Einhaltung der Entflechtungsvorschriften wurde ein Datenzugriffskonzept vereinbart und umgesetzt.

Für Netzbenutzer, welche im Netzgebiet der LINZ STROM Netz GmbH angeschlossen sind, werden gesonderte Verträge für den Netzzutritt im System geführt.

Daten von Netzbenutzern, welche ihrem Lieferanten eine Vollmacht erteilt haben und dieser mit LINZ STROM Netz GmbH eine Vereinbarung zur Abwicklung der Verrechnung, nach dem so genannten Vorleistungsmodell abgeschlossen hat, werden von der LINZ STROM Netz GmbH direkt diesen Lieferanten zur Verfügung gestellt. Die für die Abrechnung der Netzkosten erforderlichen Prozesse werden dann von den seitens der Netzbenutzer bevollmächtigten Lieferanten durchgeführt. Für alle anderen Netzbenutzer erfolgt die Abrechnung durch LINZ STROM Netz GmbH direkt an die Netzbenutzer.

Für alle Netzkunden im Versorgungsgebiet der LINZ STROM Netz GmbH wird die Anlage der technischen Stammdaten - Anschlussobjekt Verbrauchsstelle Geräteplatz Anlagezählpunkt und die Gerätemontage vom Bereich Anschlussservice Zählen als Dienstleister der LINZ STROM Netz GmbH durchgeführt.

Das Wechselmanagement wird von der LINZ STROM Netz GmbH selbst durchgeführt. Die Prozesse Kundenwechsel, Stammdatenpflege und

Beauskunftung jeder Art, wird unter Zuhilfenahme eines Dienstleisters (Contact-Center und Call-Center der MANAGEMENTSERVICE LINZ GmbH) abgewickelt.

4.9 Diskriminierungsfreier Netzzutritt

Die Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz der LINZ STROM Netz GmbH sind die Basis für die Bearbeitung von Neuanlagen bzw. die Veränderung von bestehenden Anschlussanlagen.

Der Netzzugang darf nur aus sachlich gerechtfertigten Gründen verweigert werden.

Kunden, die Neuanlagen errichten und einen Netzanschluss vornehmen, können ihren Lieferanten frei wählen. Dritte Lieferanten werden nicht anders als der „Local Player“ behandelt.

Bei Abschluss eines Netzzugangsvertrages werden die Kunden mittels Informationsblatt über die Möglichkeit der freien Lieferantenwahl informiert. Dies gilt auch für einen allfälligen telefonischen Kundenkontakt.

4.10 Streitschlichtungsverfahren

Die E-Control hat im Jahr 2012/13 acht xxxr Streitschlichtungsverfahren zwischen einem Netzkunden und der LINZ STROM Netz GmbH eingeleitet. Diese Verfahren wurden nach Klärung der Situation von E-Control eingestellt.

4.11 Missbrauchsverfahren

Gegen die LINZ STROM Netz GmbH wurde im Geschäftsjahr 2012/13 kein Missbrauchsverfahren eingeleitet.