

Februar 2019

LINZ NETZ GmbH
Gleichbehandlungsbericht
März 2019

Berichtsjahr: 2017/2018

Erstellt von: Mag. Johannes Hanetseder
INHALTSVERZEICHNIS

1	PRÄAMBEL	3
2	LINZ STROM NETZ GMBH	3
3.	ORGANISATION DES GLEICHBEHANDLUNGSMANAGEMENTS	5
3.1	Gleichbehandlungsprogramm.....	5
3.2	Gleichbehandlungsbeauftragter	5
4.	UMSETZUNG DES GLEICHBEHANDLUNGSPROGRAMMS	6
4.1	Umsetzung des EIWOG 2010	6
4.1.1	Erforderliche Ressourcen	6
4.1.2	Außenauftritt	6
4.1.3	Unabhängigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten	7
4.2	Umsetzung der Marktregeln	7
4.2.1	Konkretisierung und Überarbeitung des Wechselprozesses	7
4.2.2	Elektronische Übermittlung der Zählpunkte	8
4.2.3	Elektronische Übermittlung der Abrechnungsdaten	8
4.3	Grundlagen für das Schulungsprogramm	8
4.4	Schulungsmaßnahmen	9
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 NETZ GmbH ihrer gesetzlichen Verpflichtung gemäß § 33 Absatz 5 Ziffer 5 Oö. EIWOG (Konzessionserteilung) nach.

Der Bericht befasst sich mit der Durchführung des Gleichbehandlungsprogramms der LINZ NETZ GmbH.

Der Berichtszeitraum erstreckt sich über das Geschäftsjahr 2017/2018 der LINZ NETZ GmbH im Zeitraum 4. Quartal des Kalenderjahres 2017 bis 3. Quartal des Kalenderjahres 2018.

Der Bericht wird vorgelegt von Mag. Johannes Hanetseder, dem Gleichbehandlungsbeauftragten der LINZ NETZ GmbH, und wird ebenso auf der Internet - Seite des Unternehmens veröffentlicht (www.linznetz.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 NETZ GmbH aus.

2 LINZ NETZ GmbH

Aufgrund gesetzlicher Vorgaben wurde die LINZ STROM Netz GmbH mit 24.9.2005 gegründet. In dieser Gesellschaft wurden seit diesem Zeitpunkt 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 Mitarbeiter/innen in die LINZ STROM Netz GmbH konnten alle wesentlichen Organisationseinheiten mit eigenem Personal besetzt werden.

Mit 1.10.2014 wurde der gesamte Teilbetrieb Netzleitzentrale von der LINZ STROM GmbH in die LINZ STROM Netz GmbH übertragen.

Mit 1.10.2016 wurde der erste Schritt eines umfassenden Neuorganisationsprojekts abgeschlossen. Im Rahmen dieser Neuorganisation wurde einerseits das gesamte betriebsnotwendige Anlagevermögen und andererseits auch das für die Errichtung, die Instandhaltung und den laufenden Betrieb des Stromnetzes erforderliche Personal der LINZ STROM Netz GmbH direkt zugeordnet.

Im April 2018 wurde mit (Rück-)Wirkung zum 1.10.2017 die LINZ STROM Netz GmbH mit der LINZ GAS Netz GmbH fusioniert und unter einem in LINZ NETZ GmbH umbenannt.

Die LINZ NETZ GmbH ist daher im Berichtszeitraum 2017/2018 als integrierter Strom- und Gasverteilernetzbetreiber tätig gewesen. Seit diesem Zeitpunkt besteht auch eine neue Homepage (www.linznetz.at) und werden im Geschäftsverkehr neue E-Mail-Adressen (xyz@linznetz.at), sowie die folgenden neuen Logos verwendet:

LINZ NETZ

Ein Unternehmen der LINZ AG

STROM

L I N Z N E T Z

Ein Unternehmen der LINZ AG

ERDGAS

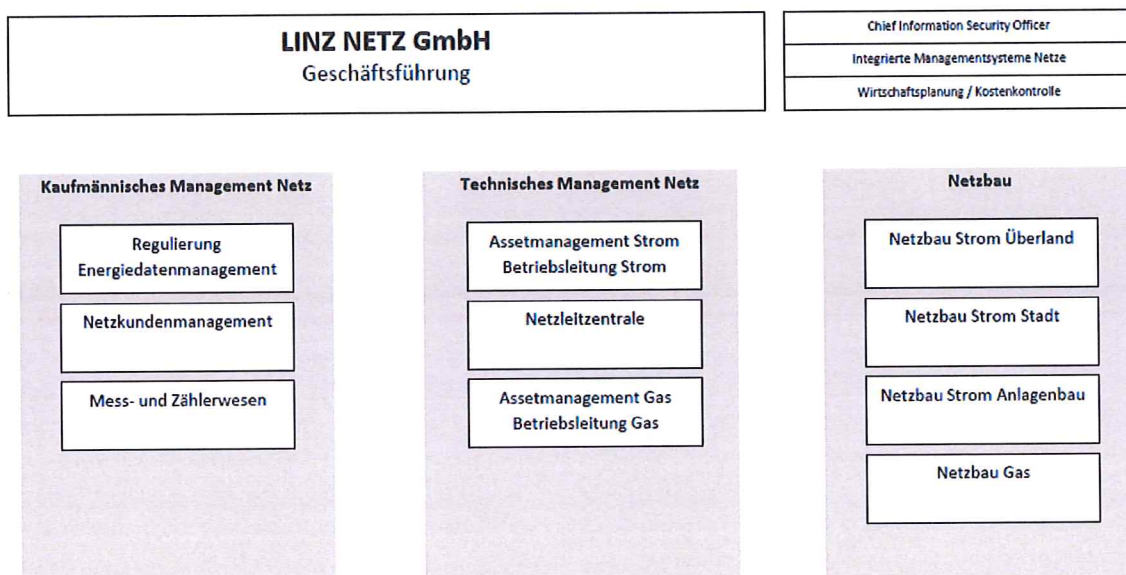
L I N Z N E T Z

Ein Unternehmen der LINZ AG

Im Berichtszeitraum 2017/18 war ein wichtiger Teil der Unternehmenstätigkeit der LINZ NETZ GmbH die Wahrnehmung sämtlicher im Hinblick auf das Unbundling wesentlicher Aufgaben eines Verteilernetzbetreibers, wie insbesondere die diskriminierungsfreie Abwicklung der Netzzutrittsanträge, 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.

Die LINZ NETZ GmbH wickelt die ihr obliegenden Aufgaben selbständig und in eigenem Namen ab. Gleiches gilt für die Errichtung und den laufenden Betrieb des Netzes.

ORGANISATION DER LINZ NETZ GmbH



3. Organisation des Gleichbehandlungsmanagements

3.1 Gleichbehandlungsprogramm

Die Geschäftsführung der LINZ STROM Netz GmbH hat im Jahr 2006 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. Dieses Gleichbehandlungsprogramm wird seit jeher in allen Vereinbarungen mit internen und externen Dienstleistern als verbindlicher Vertragsbestandteil vereinbart.

Im Mai 2018 (nach erfolgter Fusionierung der LINZ STROM NETZ GmbH und LINZ GAS NETZ GmbH und Umbenennung in LINZ NETZ GmbH) wurde das Gleichbehandlungsprogramm an die neuen Gegebenheiten (integrierter Strom- und Gasverteilernetzbetrieb) angepasst. Das Gleichbehandlungsprogramm wird im Zuge der regelmäßig durchgeführten Mitarbeiterschulungen den Mitarbeiter/innen der LINZ NETZ GmbH und externen Dienstleistern vorgestellt und erläutert. Änderungen der Gesetze, Verordnungen oder anderer regulatorischer Vorgaben wie der Marktregeln werden dabei berücksichtigt. Die letzte Schulung erfolgte Anfang Februar 2019.

3.2 Gleichbehandlungsbeauftragter

Der in § 33 Absatz 5 Ziffer 5 Oö. ElWOG normierte Gleichbehandlungsbeauftragte der LINZ NETZ GmbH ist Herr Mag. Johannes Hanetseder, Leiter der Rechtsabteilung der LINZ AG.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist in seiner Funktion weisungsfrei und hat Zugang zu allen relevanten Informationen in der LINZ 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 Mitarbeiter/innen als Ansprechpartner für sämtliche Fragen im Zusammenhang mit der Gleichbehandlung zur Verfügung. Aufgeworfene Probleme und Fragestellungen werden mit den betroffenen Mitarbeiter/innen besprochen und im Sinne des Gleichbehandlungsprogramms bearbeitet und erledigt. Im Zuge der wiederkehrenden Schulungen werden sämtliche Mitarbeiter/innen über diese Möglichkeit der Kontaktaufnahme informiert.

Aktuelle Fragen der Gleichbehandlung werden zwischen der Geschäftsführung der LINZ 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/innen der LINZ NETZ GmbH und des LINZ AG Konzerns durch. Darüber hinaus wird ständig eine begleitende Kontrolle durchgeführt. Neuen Mitarbeiter/innen werden die Schulungsunterlagen des Gleichbehandlungsprogramms übermittelt. Diese Mitarbeiter/innen 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.

Mit 1.10.2014 wurde zusätzlich auch der Betrieb der Netzleitzentrale, der bis zu diesem Zeitpunkt von der LINZ STROM GmbH im Auftrag der LINZ STROM Netz GmbH durchgeführt wurde, in die LINZ STROM Netz übertragen.

Mit 1.10.2016 wurde neben dem betriebsnotwendigen Anlagevermögen auch das gesamte betriebsnotwendige Personal für den Netzbetrieb in die LINZ STROM Netz (nunmehr LINZ NETZ GmbH) übertragen.

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 2011/2012 für den geschäftlichen Verkehr eine eigene Marke kreiert, welche eine Verwechslung mit anderen Unternehmen ausschließt. Diese Marke wird durchgängig im Geschäftsverkehr und im Internetauftritt verwendet. Außerdem wurde 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.

Im Geschäftsjahr 2014/2015 wurde die LINZ STROM Netz GmbH – wie auch andere Netzbetreiber – zudem aufgefordert, auf sämtlichen Netzanlagen (Umspannwerken, Trafostationen, etc.) das neue Logo anzubringen. Teilweise waren im Geschäftsjahr 2014/2015 auf diesen Anlagen noch die Logos des Eigentümers der Infrastruktur (also der LINZ STROM GmbH) angebracht. Die LINZ STROM Netz GmbH hat gegenüber der E- Control Austria mitgeteilt, dass die alten Logos auf sämtlichen Netzanlagen bis Ende des Kalenderjahres 2015 entfernt werden. Die Umsetzung wurde im Geschäftsjahr 2015/2016 abgeschlossen.

Seit April 2018 ist die LINZ NETZ GmbH als integrierter Strom- und Gasverteilernetzbetreiber tätig und verfügt über einen neuen Marktauftritt (neue Homepage, neue E-Mail-Adressen, neue Logos, etc.). In diesem Zusammenhang dürfen wir auf die Ausführungen in Punkt 2 verweisen.

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 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 war die damalige LINZ STROM Netz GmbH stark in den Neugestaltungsprozess der „Wechselplattform“ eingebunden. Auch im Geschäftsjahr 2017/2018 lag das Hauptaugenmerk auf die Umsetzung der Vorgaben aus der Wechselverordnung sowie den Marktregeln, der flächendeckende Abschluss von Datenübermittlungsverträgen sowie der Abschluss der Umstellung auf ein neues Energiedatenmanagementsystem.

In diesem Zusammenhang war - wie bereits in den Vorjahren - eine intensive Einbindung von IT-Spezialisten erforderlich um die erforderlichen Prozesse zu

etablieren. Zudem erfordert die Umsetzung auch einen erhöhten „Einschulungsbedarf“ bei den betroffenen Mitarbeiter/innen bzw. Dienstleistern.

Der Wechselprozess wird bei der LINZ NETZ GmbH EDV-unterstützt durchgeführt und ist damit in jedem Schritt dokumentiert.

Im Geschäftsjahr 2017/2018 wurden an LINZ NETZ GmbH 18.361 Zählpunkte zum Lieferantenwechsel Strom übermittelt. Davon haben etwa 96,22% den Lieferanten gewechselt, der Rest von etwa 3,78% konnten wegen diverser Gründe wie Wechsel zu früh eingereicht, Zählpunkt nicht gefunden, Wechsel zu spät eingereicht, unvollständige Datensätze, End-verbraucher nicht identifiziert, Vollmacht fehlt, etc. nicht gewechselt werden.

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.

Im Geschäftsjahr 2017/2018 wurden im Netzgebiet der LINZ NETZ GmbH rund 44,31% der verteilten elektrischen Energie von LINZ STROM Vertrieb GmbH & Co KG im Unternehmensverbund der ENAMO GmbH, die restlichen 55,69% von anderen Lieferanten an die Kunden geliefert.

4.2.2 Elektronische Übermittlung der Zählpunkte

Die Verordnung der E-Control über den Wechsel, die Anmeldung, die Abmeldung und den Widerspruch (Wechselverordnung 2014, WVO 2014) wurde mit 3. November 2014 in Kraft gesetzt. Mit der Wechsel-VO wurde somit auch der Prozess für die Zählpunkt- und Endverbraucheridentifikation beim Netzbetreiber gesetzlich geregelt. Die Prozesse wurden von der LINZ STROM Netz GmbH automatisiert und entsprechend den gesetzlichen Vorgaben über die Wechselplattform geführt.

4.2.3 Elektronische Übermittlung der Abrechnungsdaten

Die Übermittlung der elektronischen Abrechnungsdaten wurde von der LINZ STROM Netz GmbH bereits im Jahr 2007 allen Lieferanten angeboten

Im Geschäftsjahr 2017/2018 wurden von der LINZ NETZ GmbH alle Lieferanten auf den elektronischen Rechnungsdatenaustausch umgestellt. Damit wurden 510.051 elektronische Teilrechnungen und 56.284 Rechnungen versandt.

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 Mitarbeiter/innen, 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 Unbündling vertraut gemacht.

4.4 Schulungsmaßnahmen

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

Ein besonderer Schulungsschwerpunkt lag auch im Geschäftsjahr 2017/2018 auf der lückenlosen Umsetzung der Vorgaben aus der Wechselverordnung sowie den Sonstigen Marktregeln.

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 NETZ GmbH

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

4.8 Daten der Netzbewutzer

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 Netzbewutzer, welche im Netzgebiet der LINZ NETZ GmbH angeschlossen sind, werden gesonderte Verträge für den Netzzutritt und den Netzzugang im System geführt.

Daten von Netzbewutzern, welche ihrem Lieferanten eine Vollmacht erteilt haben und dieser mit LINZ NETZ GmbH eine Vereinbarung zur Abwicklung der Verrechnung nach dem so genannten Vorleistungsmodell abgeschlossen hat,

werden von der LINZ NETZ GmbH direkt diesen Lieferanten zur Verfügung gestellt. Die für die Abrechnung der Netzkosten erforderlichen Prozesse werden dann von den, von den Netzb Benutzern bevollmächtigten Lieferanten durchgeführt. Für alle anderen Netzb Benutz er erfolgt die Abrechnung durch LINZ NETZ GmbH direkt an die Netzb Benutz er.

Für alle Netzkunden im Versorgungsgebiet der LINZ NETZ GmbH wird die Anlage der technischen Stammdaten - Anschlussobjekt / Verbrauchsstelle / Geräteplatz / Anlagezählpunkt und die Gerätemontage direkt von Mitarbeitern der Unternehmenseinheit Mess- und Zählerwesen der LINZ NETZ GmbH durchgeführt.

Das Wechselmanagement wird von der LINZ 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) ab-gewickelt.

4.9 Diskriminierungsfreier Netzzutritt

Die LINZ NETZ GmbH wendet die für die LINZ STROM Netz GmbH als Rechtsvorgängerin (Gesamtrechtsnachfolge) genehmigten Allgemeinen Bedingungen für den Zugang zum Verteilernetz als Basis für die Bearbeitung von Neuanlagen bzw. die Veränderung von bestehenden Anschlussanlagen an.

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 2017/2018 fünf Streitschlichtungsverfahren zwischen Netzkunden und der LINZ NETZ GmbH eingeleitet. Diese Verfahren wurden nach Klärung der Situation von E-Control Austria eingestellt.

4.11 Missbrauchsverfahren

Gegen die LINZ STROM Netz GmbH wurde im Geschäftsjahr 2017/2018 kein Missbrauchsverfahren im Zusammenhang mit einem Lieferantenwechsel eingeleitet.

Mag. J. Hanetseder
(Gleichbehandlungsbeauftragter)