

**Bericht**

der

**Netz Oberösterreich GmbH**

über die

Maßnahmen und die Überwachung

des

Gleichbehandlungsprogramms

gem. § 33 Abs. 5 Z 5 Oö. ElWOG 2006

für das

**Geschäftsjahr 2017/2018**

## 1. Präambel

Die Netz Oberösterreich GmbH ist eine im Firmenbuch beim Landesgericht Linz unter FN 266534 m eingetragene Gesellschaft und übt die Tätigkeit als Verteilernetzbetreiber in einem räumlich klar umrissenen Konzessionsgebiet aus. Mit diesem jährlich zu erstattenden Bericht wird die Verpflichtung gemäß § 33 Abs. 5 Z 5 Oö. ElWOG 2006 idF Novelle 2012 erfüllt.

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), Neubauzeile 99, 4030 Linz, FN 266534 m, die Voraussetzungen für die Erteilung der Konzession nachgewiesen hat und die Konzession in dem am 21.04.2004 Bestand haben den Umfang erteilt ist. Als Auflage im Spruchteil B wurde auch die jährliche Vorlage eines Gleichbehandlungsberichtes erteilt. Diese Verpflichtung wird hiermit erfüllt.

Mit Bescheid der Energie-Control Austria GmbH vom 18.12.2014 wurde der Netz Oberösterreich GmbH die Zulassung zum gleichzeitigen Betrieb von Netzen für elektrische Energie und Erdgas erteilt. Die Netz Oberösterreich GmbH ist daher Kombinationsnetzbetreiber iSd § 118 GWG 2011.

Es wird über das Geschäftsjahr 2017/18 der Netz Oberösterreich GmbH, somit über den Zeitraum Oktober 2017 bis September 2018, berichtet.

Dieser Bericht betrifft nur den Bereich des Elektrizitätsnetzes und wird vom Gleichbehandlungsverantwortlichen **Dr. Franz Kepplinger** vorgelegt. Der Bericht wird inhaltsgleich an die Oberösterreichische Landesregierung und an die Energie-Control Austria übersendet. Darüber hinaus ist der Bericht nach Versendung an die Behörden auch auf der Homepage der Netz Oberösterreich GmbH ([www.netzooe.at](http://www.netzooe.at)) einsehbar.

Für den Bereich des Gasnetzes wird für den Berichtszeitraum ein gesonderter Bericht erstellt werden.

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 im Berichtszeitraum

### 2.1 Organisatorisches

Mit 01.10.2017 wurden nachstehende organisatorischen Änderungen innerhalb der Netz Oberösterreich GmbH vorgenommen:

- Die bisherigen Abteilungen Netzregion Nord und Netzregion Süd wurden in eine Abteilung Netzregion zusammengeführt, in die auch die bisherige Stabstelle Netzkundenmanagement integriert wurde.
- Die bisherige Stabstelle Netzrecht u. -wirtschaft wurde zur Abteilung Netzrecht u. -wirtschaft, in die auch die bisherige Stabstelle Qualität und Koordinierung integriert wurde.
- In der Abteilung **Netztechnik** wurde die Anzahl der Untergruppen durch Zusammenlegungen reduziert.

## **2.2 Schaltvereinbarung**

Seit 01.06.2018 besteht für Energielieferanten die Möglichkeit einer elektronischen Anforderung an den Netzbetreiber, dieser möge eine Schalthandlung (Abschaltung, Wiedereinschaltung) bei einer Kundenanlage ausführen. Diese Möglichkeit besteht für sämtliche Zählpunkte des Lieferanten, welche mit einem intelligenten, kommunikativen Messgerät ausgestattet sind.

Im Vorfeld wurden die Prozesse betreffend die Ausführung dieser elektronischen Anforderung branchenweit ausgearbeitet und ein entsprechender Mustervertrag entworfen.

## **2.3 Rückläufermodell**

Wie bereits im letzten Bericht ausgeführt, hat die Branche durch Anwendung des sogenannten „Rückläufermodells“ eine Lösung zum Umgang mit dem Zahlungsausfallsrisiko im Rahmen des Vorleistungsmodells gefunden. Die Netz Oberösterreich GmbH hat die vertragliche Basis dementsprechend mit sämtlichen Lieferanten angepasst. Entsprechend den Sonstigen Marktregeln Kapitel 5 „Rahmenbedingungen für die Erarbeitung Technischer Dokumentationen von Geschäftsprozessen, Datenformaten und der Datenübertragung auf [www.eutilities.at](http://www.eutilities.at)“, wurde die Technische Dokumentation des Geschäftsprozesses bereits seitens der Branche einer öffentlichen Konsultation mit Stellungnahmefrist 22.12.2017 zugeführt. In weiterer Folge ist diese „Technische Dokumentation“ von den Marktteilnehmern verbindlich anzuwenden.

Netz Oberösterreich GmbH hat alle technischen Voraussetzungen geschaffen, um die diskriminierungsfreie Anwendung der neuen Datenübertragungsprozesse vornehmen zu können.

Die konsolidierten Prozesse des Rückläufermodells wurden per 01.08.2018 durch die Netz Oberösterreich GmbH systemisch produktiv gesetzt und werden seit diesem Zeitpunkt aktiv mit diversen Marktpartnern umgesetzt.

### **Customer Processes**

Die unter dem Überbegriff „Customer Processes“ zusammen gefassten Anforderungs- und Datenaustauschprozesse werden seitens der Netz Oberösterreich GmbH in der aktuell konsolidierten Fassung praktiziert. Exemplarisch soll hier auf die Anforderung Abschaltung intelligenter Messgeräte durch den Lieferanten hingewiesen werden. Die Netz Oberösterreich GmbH hat die Marktpartner aktiv zur Unterzeichnung einer Vereinbarung über Abschaltvorgänge zwischen Lieferant und Netzbetreiber ersucht.

## **2.2 Wechselprozess**

Wie bereits in den vorherigen Gleichbehandlungsberichten ausgeführt, wurde mit 02.10.2014 der Datenaustausch zu den Wechselnachrichten via EDA (Energiewirtschaftlicher Datenaustausch) in Betrieb genommen. Oesterreichs Energie gewährleistet via EDA den vollständigen Datenaustausch zwischen allen Marktpartnern in nichtdiskriminierender Art und Weise. Im Berichtszeitraum gab es vor allem technisch getriebene Änderungen im Wechselprozess. Diese Anpassungen wurden ordnungsgemäß und diskriminierungsfrei umgesetzt.

## **2.3 Datenaustauschverträge**

Gemäß § 40 Z 5 und Z 15 Oö. ElWOG bzw. § 58 Abs 1 Z 11 GWG 2011 besteht die Verpflichtung für den Netzbetreiber und die übrigen Marktteilnehmer, einen Vertrag über den Datenaustausch

entsprechend den Marktregeln abzuschließen. Im Geschäftsjahr 2015/2016 wurden die Prozesse betreffend den elektronischen Datenaustausch im standardisierten Format im Interesse einer branchenweiten, sicheren, elektronischen Datenübertragung überarbeitet und entsprechende Musterverträge entworfen. Diese wurden von Seiten des Netzbetreibers an die Lieferanten versandt. Losgelöst vom Bestand eines aufrechten Vorleistungsmodellvertrages finden diese Verträge generell auf Datenaustauschprozesse zwischen den Marktteilnehmern Anwendung.

## **2.4 Smart Meter Verhaltensregeln**

Die grundlegenden Regelungen zur Einführung und zum Umgang mit intelligenten Messgeräten sind in den §§ 83 ff ElWOG 2010 enthalten; sie und die Bestimmungen der IME-VO, der IMA-VO sowie der DAVID-VO verpflichten Netzbetreiber zur Umsetzung der Einführung der intelligenten Messgeräte zu gleichen Bedingungen. Die österreichischen Netzbetreiber haben in Zusammenhang mit der Verwendung von Smart Metern branchenweit abgestimmte Verhaltensregeln für die Verarbeitung von Daten, die mit intelligenten Messgeräten erhoben werden, entwickelt und dem Bundeskanzleramt zur Genehmigung vorgelegt. Netz Oberösterreich GmbH konnte auf ihren hohen Erfahrungsgrad aufgrund des fortgeschrittenen Roll-Out im Konzessionsgebiet zurückgreifen und hat dabei maßgeblich zur Erstellung dieser Verhaltensregeln beigetragen.

Als besondere Herausforderung beim Smart Meter-Roll-out auch im Hinblick auf die Gleichbehandlung hat sich der Umgang mit den Kundenwünschen, kein intelligentes Messgerät zu erhalten („Opt-out“) herausgestellt. Dies auch deshalb, weil die Mehrzahl der betreffenden Kunden meint, „Opt-out“ berechtige zur Ablehnung des elektronischen Zählers an sich. Eine detaillierte interne Handlungsanweisung, die regelmäßig an Änderungen der Rahmenbedingungen angepasst wird (im Berichtszeitraum war dies die Novelle der IME-VO) hat Klarheit in der Vorgangsweise und ein argumentatives Backup für die Mitarbeiter geschaffen und gewährleistet so auch eine flächendeckende Gleichbehandlung gegenüber Kunden.

Mit der vollständigen Umsetzung der Datenschutzgrundverordnung werden diese Verhaltensregeln auch bei der dann zuständigen Datenschutzbehörde eingereicht werden. Für eine gute Überführung in die neuen datenschutzrechtlichen Bestimmungen wurde mit den bereits jetzt vorliegenden Verhaltensregeln proaktiv gesorgt.

## **2.5 Marktregelprozesse Neu:**

Bisher wurden viele – von der Energiebranche erarbeitete – Prozesse für die Marktkommunikation in Form von Branchenvereinbarungen angewendet. Als Informationsplattform für die Branche diente die Homepage [www.eutilities.at](http://www.eutilities.at). Durch das mit 1.1.2017 in Kraft getretenen Kapitel 5 der Sonstigen Marktregeln – „Rahmenbedingungen für die Erarbeitung Technischer Dokumentationen von Geschäftsprozessen, Datenformaten und der Datenübertragung auf [www.eutilities.at](http://www.eutilities.at)“ – besteht nun die Möglichkeit, die Anwendung der Prozesse auf eine offizielle Ebene zu heben: Damit sind die von Oesterreichs Energie, VÖEW und FGW auf der Homepage [www.eutilities.at](http://www.eutilities.at) veröffentlichten technischen Dokumentationen, einschließlich der Anhänge, verbindlich anzuwenden, wenn diese mittels „Branchen-Konsultation“ zustande gekommen sind und auf [www.eutilities.at](http://www.eutilities.at) dokumentiert und veröffentlicht sind.

## **3. Gleichbehandlungsprogramm der Netz Oberösterreich GmbH**

### **3.1 Gleichbehandlungsprogramm**

Das Gleichbehandlungsprogramm wurde in redaktioneller Hinsicht auf die geänderte Domain der Netz Oberösterreich GmbH (von [www.netzgmbh.at](http://www.netzgmbh.at) auf [www.netzooe.at](http://www.netzooe.at)) sowie die damit einhergehende Änderung der Endung der E-Mailadresse (von ...@netzgmbh.at auf ...@netzooe.at) angepasst.

Geschäftsführer der Netz Oberösterreich GmbH waren im Berichtszeitraum DI Manfred Hofer MBA und Dipl.-Ing. Michael Haselauer MBA. 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 2017/18 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 Telekom 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 die Richtlinien 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 der Richtlinie sowie des Anhangs 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 der Richtlinien 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.

Durch die selbständige Organisation 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, wird zum Thema „Gleichbehandlung“ nachdrücklich auf die Bedeutung der Einhaltung des Programms hingewiesen. Der Informationsmappe ist das Gleichbehandlungsprogramm beigelegt, und jeder Mitarbeiter hat mit seiner Unterschrift zu bestätigen, dass er dieses gelesen und verstanden hat und zustimmend zur Kenntnis nimmt. Auch sind die Kontaktdaten des Gleichbehandlungsbeauftragten als Ansprechpartner für Fragen zum Thema Gleichbehandlung angeführt.

### **4.3 Schulungskonzept**

**4.3.1** 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 bereits in den letzten Gleichbehandlungsberichten geschilderte Umsetzung hat sich bewährt und wurde auch im Berichtszeitraum laufend fortgeführt.

Im Berichtszeitraum erfolgte weiters eine Auffrischung der Information für die Mitarbeiter der Netztechnik sowie der Mitarbeiter des Kundenservice (Market Calling) zum Gleichbehandlungsprogramm.

#### **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**

Seit ein paar Jahren hat die Energie AG ein systematisches Beschwerdemanagement installiert. Ziel dieses Systems ist es, Kundenbeschwerden gezielt zu erfassen und durch eine entsprechende Reaktion auf die Beschwerde wieder zufriedenzustellen. Damit der Netzbetreiber seine gesetzlichen Pflichten erfüllt und eine zeitgerechte Beantwortung von allfälligen Kundenbeschwerden erfolgen kann hat er Netzbetreiber über ein Formular auf der Homepage als auch mittels eigener E-Mailadresse unter [beschwerde@netzooe.at](mailto:beschwerde@netzooe.at) die Möglichkeit zur direkten Beschwerdebearbeitung geschaffen. 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 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 besonders darauf, dass alle Kunden, unabhängig vom gewählten Lieferanten, gleichbehandelt 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, Erhebungen**

Im Berichtszeitraum 2017/18 gab es in 5 Fällen Anfragen der Regulierungsbehörde. Außerdem gab es im Berichtszeitraum hinsichtlich der Netz Oberösterreich GmbH 19 Streitschlichtungsverfahren, welche alle bereits eingestellt wurden. In den Schlichtungsverfahren ging es um Fragen der Anschlusspflicht, des Lieferantenwechsels, der Anmeldung von Kundenanlagen, weiters um Stromabschaltungen, Anträge bzw. Beschwerden betreffend AMIS-Zähler, die Höhe von Verbrauchswerten, Netzanschlusskosten, die Verrechnung von Aufwandskosten, die Einstellungen eines Prepaymentzählers, die Vergütung von Einspeisemengen, den Anschluss von PV-Anlagen und um Datenübermittlungen im Rahmen eines intelligenten Messgeräts.

### **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 auch im abgelaufenen Geschäftsjahr 2017/2018 Überblick über die Art der Leistungserbringung durch Dritte verschafft. Die Verantwortlichen für die Bereiche wurden daneben 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 haben auch im Berichtszeitraum – wie schon in den letzten Jahren – 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, am 18. Dezember 2018



Dr. Franz Kepplinger  
Gleichbehandlungsverantwortlicher der  
Netz Oberösterreich GmbH