

Jahresbericht 2022

der

Netz Oberösterreich GmbH

gemäß § 106 Abs 2 Z 4 GWG 2011
(zuletzt in der Fassung BGBl I 2011/107)

Inhaltsverzeichnis

1. Organisatorisches	2
2. Getroffene Maßnahmen im Rahmen der Gleichbehandlung	2
2.1 Gleichbehandlungsprogramm	3
2.2 Gleichbehandlungsmanagement	4
2.2.1 Schulungsmaßnahmen	4
2.2.2 Öffentlichkeitsarbeit	4
2.2.3 Vertragsmanagement	4
2.2.4 Kommunikation der Gleichbehandlung	4
3. Sicherstellung der Unterscheidbarkeit zwischen Netzbetreiber und integriertem Versorger durch den Kunden	5
4. Datenzugriff und Kundenmanagement	6
5. Kundenbetreuung	7
6. Überwachung	7

1. Organisatorisches

Der Jahresbericht 2022 bezieht sich auf das Geschäftsjahr 2021/2022.

Mit Bescheid der Energie-Control Austria vom 18.12.2014 wurde der Netz Oberösterreich GmbH die Genehmigung zum gleichzeitigen Betrieb des Gasnetzes und des Stromnetzes erteilt und von der Behörde bestätigt, dass „[...] die Einhaltung der Entflechtungsbestimmungen gemäß [...] GWG 2011 [...] unter anderem aus dem antragsgegenständlich vorgelegten Entwurf über den künftigen Gesellschaftsvertrag hervor[geht].“

Der Kombinationsnetzbetreiber Netz Oberösterreich GmbH ist demnach gesellschaftsrechtlich so ausgestaltet, dass er die organisatorischen Entflechtungsanforderungen gemäß § 106 GWG 2011 erfüllt.

Geschäftsführer der Netz Oberösterreich GmbH waren im Berichtszeitraum DI Manfred Hofer MBA und DI Michael Haselauer MBA. Durch die Ausgestaltung der Dienstverträge der Geschäftsführer sowie den Gesellschaftsvertrag ist die Einhaltung des § 106 Abs 2 Z 1 GWG 2011 gewährleistet. Die Geschäftsführer haben das aktuell geltende Gleichbehandlungsprogramm im Sinne des § 106 Abs 2 Z 4 GWG 2011 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:innen der Netz Oberösterreich GmbH im Hinblick auf die Erreichung dieses Ziels festgelegt.

Dieser Bericht betrifft nur den Bereich des Erdgasleitungsnetzes und wird von der unabhängigen Gleichbehandlungsbeauftragten **Ing. Mag. Dr.ⁱⁿ Margit Reiter MBA**, Prokuristin und Leiterin der Abteilung Netzrecht u. -wirtschaft in der Netz Oberösterreich GmbH, vorgelegt.

Frau Dr.ⁱⁿ Margit Reiter wurde mit Wirksamkeit ab 19.04.2023 von der Geschäftsführung der Netz Oberösterreich GmbH zur Gleichbehandlungsbeauftragten bestellt und wurde dies gegenüber den

Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2021/2022

zuständigen Behörden auch schriftlich angezeigt. Dieser Bericht bezieht sich auf das Geschäftsjahr 2021/2022 und sohin auf einen Zeitraum, in dem noch Dr. Franz Kepplinger die Agenden des Gleichbehandlungsbeauftragten wahrgenommen hat. Dr. Franz Kepplinger war bis zum 28.02.2023 als Gleichbehandlungsbeauftragter der Netz Oberösterreich bestellt, im Zeitraum vom 01.03.2023 bis zum 18.04.2023 wurde diese Funktion von Mag. Alfred Hieslmayr wahrgenommen.

Mit 01.09.2022 wurde der Firmensitz der Netz Oberösterreich GmbH von der Neubauzeile 99, 4030 Linz in die Energiestraße 1, 4020 Linz verlegt.

Der Vollständigkeit halber wird darauf hingewiesen, dass für den Bereich des Stromnetzes für den Berichtszeitraum ein gesonderter Bericht am 23.01.2023 erstellt und an die zuständigen Behörden übermittelt wurde.

2. Getroffene Maßnahmen im Rahmen der Gleichbehandlung

2.1 Gleichbehandlungsprogramm

Das aktuelle Gleichbehandlungsprogramm der Netz Oberösterreich GmbH für Strom und Gas wurde in Form der Richtlinie R 11002 Gleichbehandlung samt dem Anhang 1 (Gleichbehandlungsprogramm) für verbindlich erklärt.

Im Rahmen von internen Schulungen wurde im Geschäftsjahr 2021/2022 über die Richtlinie und das Gleichbehandlungsprogramm informiert.

Durch die unter 2.2.1. genannten Schulungsmaßnahmen sowie der Einbeziehung der Gleichbehandlungsbeauftragten bei kundenrelevanten Vorhaben wird die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes sichergestellt. Die Überwachung des Gleichbehandlungsprogrammes erfolgt durch stichprobenartige Überprüfung durch die Gleichbehandlungsbeauftragte.

Im Berichtsjahr sind keine Problemfälle im Zusammenhang mit den Regelungen der internen Richtlinie Gleichbehandlung bzw. deren Anhang (Gleichbehandlungsprogramm) aufgetreten und mussten deshalb auch keine Sanktionen ergriffen werden.

2.2 Gleichbehandlungsmanagement

2.2.1 Schulungsmaßnahmen

Die Schulungen zum Gleichbehandlungsprogramm werden in allen betroffenen Bereichen durchgeführt.

Die Schulungen erfolgen unter der Gesamtverantwortung der Gleichbehandlungsbeauftragten durch verschiedene Referent:innen. Damit soll einerseits eine möglichst breite Basis an informierten Personen geschaffen werden und andererseits können dadurch die spezifischen Kenntnisse der Referent:innen aus der praktischen Arbeit genutzt werden. Durch die jeweiligen Vorkenntnisse über

Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2021/2022

die Praxis in bestimmten Bereichen kann eine effizientere und tiefer gehende Beantwortung von konkreten Problemen in der Diskussion erzielt werden.

2.2.2 Öffentlichkeitsarbeit

Insbesondere im Zusammenhang mit Internetauftritt, Kund:innenmailings, Werbemaßnahmen und Presseaktivitäten wurde vorab eine Abstimmung hinsichtlich der Diskriminierungsfreiheit der getroffenen Maßnahmen durchgeführt.

Auf der Website der Netz Oberösterreich GmbH sind das Gleichbehandlungsprogramm sowie eine Kontaktadresse für Fragen der Gleichbehandlung veröffentlicht.

Die Netz Oberösterreich GmbH verfügt über einen eigenen Pressesprecher, der unmittelbar der Geschäftsführung unterstellt ist.

2.2.3 Vertragsmanagement

Insbesondere bei der Gestaltung von Vertragsentwürfen bzw. bei der Abwicklung von Verträgen wurde auf den Aspekt der Nichtdiskriminierung besonderes Augenmerk gelegt.

2.2.4 Kommunikation der Gleichbehandlung

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

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

Darüber hinaus sind die einschlägigen rechtlichen Normen (Gesetze, Verordnungen, Marktregeln) für alle betroffenen Mitarbeiter:innen auf der Intra- und Internetseite der Netz Oberösterreich GmbH einsehbar. Den Mitarbeiter:innen wurde dies ausdrücklich mitgeteilt.

Ein wesentlicher Schritt zu einer wirksamen Umsetzung des Programms ist die Verankerung der Bedeutung des Themas „Gleichbehandlung“ bei den Mitarbeiter:innen.

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:innen von dienstleistenden Konzernunternehmen erhalten, wird zum Thema „Gleichbehandlung“ nachdrücklich auf die Bedeutung der Einhaltung des Programms hingewiesen.

3. Sicherstellung der Unterscheidbarkeit zwischen Netzbetreiber und integriertem Versorger für Kunden

Die Netz Oberösterreich GmbH firmiert seit dem 01.10.2013 unter „Netz Oberösterreich GmbH“ und verwendet seit diesem Zeitpunkt das entsprechende Logo:



Die Netz Oberösterreich GmbH und die Vertriebschwestergesellschaft Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH sind sowohl aufgrund ihrer Firma als auch ihres Logos eindeutig unterscheidbar, und ist eine diesbezügliche Verwechslung ausgeschlossen.

Darüber hinaus verfügen beide Unternehmen über jeweils eigene Adressen, Telefonnummern sowie Hotlines. Weiters hat jedes Unternehmen einen eigenständigen Internetauftritt und eine eigene Homepage.

4. Datenzugriff und Kundenmanagement

Für die Netz Oberösterreich GmbH gelten all jene Daten als vertraulich, zu deren Geheimhaltung sie gemäß den gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet ist. Insbesondere sind durch das Gaswirtschaftsgesetz 2011 sowie die darauf basierenden Verordnungen und die geltenden (sonstigen) Marktregeln die Datenweitergabe, Datenveröffentlichung und Datengeheimhaltung zwischen den Marktteilnehmern in entsprechender Weise geregelt. Die Netz Oberösterreich GmbH geht davon aus, dass die in den Marktregeln definierten Datenaustauschprozesse die Schutz- und Informationserfordernisse (wirtschaftlich sensibel bzw. vorteilhaft) bereits entsprechend respektieren und berücksichtigen.

Eine Weitergabe von Daten/Informationen erfolgt daher nur in Übereinstimmung mit den soeben angeführten Vorschriften. Zudem ist ein auf Rollen basierendes Zugriffsberechtigungskonzept im SAP vorhanden.

Nur Mitarbeiter:innen jener Konzerngesellschaften, die im Rahmen von Dienstleistungsverträgen – welche selbstverständlich explizit auch die Verpflichtung zur Einhaltung der Verpflichtungen des Netzbetreibers zur Wahrung der Vertraulichkeit sensibler Daten durch die Dienstleister:innen sowie zur Einhaltung der Gleichbehandlungsrichtlinie beinhalten – für den Netzbetreiber tätig werden, haben Zugriffsberechtigungen für die Daten des Netzbetreibers. Diese Berechtigungen bestehen nur im jeweils erforderlichen Umfang.

Die Vergabe der erforderlichen Berechtigungen orientiert sich stets nach dem „need-to-have“-Prinzip, sodass die Berechtigungen eines Benutzers bzw. einer Benutzerin nur diejenigen Sichten und Funktionen für Daten freigeben, die zur Erfüllung der Tätigkeiten am konkreten Arbeitsplatz benötigt

Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2021/2022

wird. Zudem wird überprüft, dass Funktionen, die zu einer unerwünschten Kumulierung der Rechte führen würden, nicht an die gleiche Person vergeben werden (Funktionstrennung).

Dafür bestehen nachstehende technische und organisatorische Vorkehrungen:

- SAP-Berechtigungskonzept
- revisionssicherer Prozess zur Berechtigungszuweisung
- SAP Compliance-Tool (SAP Governance, Risk and Compliance)

Anpassungen der Berechtigungen von Mitarbeiter:innen aufgrund organisatorischer Änderungen, prozessualer oder technischer Notwendigkeiten werden kontrolliert angefordert und revisionssicher als Change Request in einem zentralen Ticket-System dokumentiert. Die Berechtigungsvergabe erfolgt unter Berücksichtigung des Prinzips der Funktionstrennung. Berechtigungsanforderungen werden vom Dateneigner bzw. von der Dateneignerin des zuständigen Fachbereiches freigegeben, die operative Berechtigungszuweisung erfolgt dann personell getrennt im IT-Service Center.

Ein organisatorischer Wechsel der Mitarbeiter:innen führt zu einer Eliminierung ihrer bestehenden Berechtigungen und einer Zuweisung der in der neuen Organisationseinheit erforderlichen Berechtigungen. Damit wird sichergestellt, dass organisatorische Wechsel nicht zu einer unerwünschten Kumulierung von Berechtigungen führen können.

Ein Review bestehender Berechtigungen erfolgt periodisch durch die Dateneigner:innen im Zuge eines GRC-Berichtsversandes, sodass eine kontinuierliche Überprüfung kritischer Berechtigungen gewährleistet ist.

Darüber hinaus wurde im Geschäftsjahr 2021/2022 das im Unternehmen eingeführte Informationssicherheits-Managementsystems (ISMS) gemäß ISO/IEC 27001 erfolgreich zertifiziert.

Bei Verstoß gegen die vertrauliche Behandlung von wirtschaftlich sensiblen bzw. vorteilhaften Daten oder gegen die interne Richtlinie zur Gleichbehandlung und deren Anhang drohen die gleichen Sanktionen bzw. disziplinären Maßnahmen, wie bei sonstigen arbeitsrechtlichen Verfehlungen/Verstößen, in Abhängigkeit der Schwere des Verstoßes. Jedenfalls wird mit betroffenen Mitarbeiter:innen die zukünftige Handlungsweise in gleichgelagerten Fällen klargestellt.

5. Kundenbetreuung

In der Netzkundenbetreuung wird besonders darauf geachtet, dass alle Kunde:innen, unabhängig vom gewählten Versorger, gleichbehandelt werden.

Die Netzkundenbetreuung erfolgt durch Mitarbeiter:innen der Netz Oberösterreich GmbH.

Das Kundenservice (Call-Center) wird im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages von einer Konzerngesellschaft für die Netz Oberösterreich GmbH erbracht. Im Rahmen dieser Tätigkeit ist bei der Dienstleisterin ein eigenes Serviceteam für den Netzbetreiber eingerichtet.

Durch eindeutig der Netz Oberösterreich GmbH zugeordnete telefonische Rufnummer bzw. Email-Adresse, bzw. Kontaktaufnahme durch die Netzkund:innen via Web-Portal der Netz Oberösterreich GmbH, werden bereits in der Ersterfassung des Kund:innenkontaktes die Kund:innenanfragen von den jeweiligen Mitarbeiter:innen korrekt identifiziert und entsprechend weitergeleitet.

6. Überwachung

Das Überwachungskonzept basiert auf einer Kooperation der Gleichbehandlungsbeauftragten mit den Geschäftsführer:innen der dienstleistenden Unternehmen bei der Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms.

Insbesondere enthalten die Dienstleistungsverträge eine vertragliche Vereinbarung mit den dienstleistenden Gesellschaften, in der dieser die Einhaltung und Überwachung zusagen. Zusätzlich ist der Gleichbehandlungsbeauftragten ausdrücklich die Befugnis zur unmittelbaren Überprüfung im Bereich der Dritten eingeräumt.

Der für das abgelaufenen Geschäftsjahr 2021/2022 bestellte Gleichbehandlungsbeauftragte hat sich auch in diesem Zeitraum einen Überblick über die Art der Leistungserbringung durch Dritte verschafft.

Dabei hat sich 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 Mitarbeiter:innen große Bedeutung zugemessen.

Linz, den 21.06.2023

Gleichbehandlungsbeauftragte
der Netz Oberösterreich GmbH