

# **Gleichbehandlungsbericht der Energienetze Steiermark GmbH**

## **für das Jahr 2020**

erstellt vom Gleichbehandlungsbeauftragten

Dipl.-Ing. Heinz Bachinger

## **Inhalt**

<b>1. Netzgesellschaft .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Gleichbehandlungsprogramm.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 Informationsveranstaltungen und Schulungen .....</b>	<b>4</b>
<b>3.2 Gleichbehandlungsmanagement.....</b>	<b>5</b>
<b>3.3 Audits.....</b>	<b>6</b>
<b>3.4 Elektronische Zugriffsberechtigungen .....</b>	<b>6</b>
<b>3.4.1 ENIS .....</b>	<b>7</b>
<b>3.4.2 Neues Abrechnungs- und CRM-System .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Kundenbetreuung .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Kommunikation .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Aufgetretene Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm.....</b>	<b>8</b>
<b>7. Weiterführende Unbundlingbestrebungen .....</b>	<b>8</b>
<b>8. Schlussbemerkung .....</b>	<b>9</b>

## **Präambel**

Mit diesem Bericht kommt die Energienetze Steiermark GmbH ihrer jährlichen Berichtspflicht gemäß § 42 Stmk. ELWOG 2005 i.d.F. 2011 und § 106 Abs. 2 Zahl 4 GWG 2011 nach. In diesem Bericht sind die entsprechenden Maßnahmen und Tätigkeiten zur Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms angeführt.

Die Funktion des Gleichbehandlungsbeauftragten seitens der Energienetze Steiermark GmbH wird für den Gas- als auch den Strombereich durch Dipl.-Ing. Heinz Bachinger ausgeübt, der auch gegenüber der Landesregierung als Gleichbehandlungsbeauftragter benannt wurde.

## **1. Netzgesellschaft**

Entsprechend den Regelungen des ELWOG 2010 und des Stmk. ELWOG 2005 i.d.F. 2011 sind integrierte Unternehmen mit mehr als 100.000 Netzkunden zum Legal Unbundling verpflichtet. Die Umsetzung dieser gesetzlichen Vorgabe erfolgte mit der Gründung der Stromnetz Steiermark GmbH und der Gasnetz Steiermark GmbH wobei diese beiden Gesellschaften mit 1.7.2014 in die Energienetze Steiermark GmbH zusammengeführt wurden. Der primäre Unternehmensgegenstand ist die Planung, Errichtung, Betrieb, Wartung und Ausbau des Strom- und Gasnetzes. In die Energienetze Steiermark GmbH wurden Vermögenswerte und Vertragsverhältnisse der STEWEAG-STEAG GmbH übertragen. Die Energienetze Steiermark GmbH ist somit Eigentümerin des physischen Verteilernetzes. Sie verfügt über die erforderlichen Ressourcen - einschließlich der personellen, technischen, materiellen und finanziellen Mitteln - die für den Betrieb, die Wartung und den Ausbau ihres Verteilernetzes erforderlich sind oder bedienen sich mittels Dienstleistungsverträgen über die personellen Ressourcen, die aus Effizienzgründen nicht unmittelbar in der Energienetze Steiermark GmbH angesiedelt sind. Die Energienetze Steiermark GmbH entscheidet eigenverantwortlich über den Einsatz der Mittel für Betrieb, Wartung und Ausbaues ihres Verteilernetzes.

Die Geschäftsführung unterliegt in Abänderung von § 20 Abs. 1 des GmbHG bezüglich des laufenden Betriebes oder einzelner Entscheidungen über den Bau oder die Modernisierung von Verteilernetzen, die über den Rahmen der genehmigten jährlichen Unternehmensbudgets und Finanzpläne nicht hinausgehen, keinen Weisungen der Alleingesellschafterin. Der Geschäftsführung wurde daher im Gesellschaftsvertrag in diesen Belangen die Leitung des Unternehmens unter eigener Verantwortung analog § 70 AktG übertragen. Im Bereich dieser Ausnahme vom Weisungsrecht der Gesellschafter bestehen auch keine allfälligen Zustimmungs- oder Weisungsrechte der Aufsichtsräte.

Mit 19. Dezember 2005 wurde per Bescheid der Stmk. Landesregierung die Elektrizitätswirtschaftliche Konzession für den Betrieb des Verteilernetzes von der STEWEAG-STEAG GmbH auf die Stromnetz Steiermark GmbH und mit 1.7.2014 in weiterer Folge auf die Energienetze Steiermark GmbH übertragen. Die Energienetze Steiermark GmbH hat ihren operativen Betrieb mit 1. Juli 2014 aufgenommen. In der Energienetze Steiermark GmbH sind per 31.12.2019 167 Mitarbeiter tätig, wobei die Geschäftsführung von Hrn. Dipl.-Ing. (FH) Manfred Pachernegg und Hrn. Dipl.-Ing. Dr. Franz Strempl wahrgenommen wird.

Zur Eigenständigkeit der Energienetze Steiermark GmbH ist festzuhalten, dass im Sinne des „Legal Unbundling“ für die Energienetze Steiermark GmbH im Rahmen des Energie Steiermark SAP-Mandanten ein eigener Buchungskreis eingerichtet ist.

Die Energienetze Steiermark GmbH hat zudem eine eigene Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung mit allen dazu gehörigen Funktionen wie Fakturierung, Mahnwesen, Rechnungsprüfung, Bankbewegungen etc. eingerichtet.

Die Gesellschaft wickelt weiterhin alle ihre eigenen kaufmännischen Prozesse von der Budgetierung, der Beschaffung mit hinterlegten Freigabestrategien, dem Verbuchen der Geschäftsfälle bis zur Bilanzierung inkl. Berichtswesen sowie die Abgabenerklärungen im eigenen SAP-Buchungskreis ab.

## **2. Gleichbehandlungsprogramm**

Das als Anlage zu diesem Gleichbehandlungsbericht für die Regulierungsbehörde beigefügte Gleichbehandlungsprogramm (siehe Beilage) für die Bereiche Gas und Strom wurde im Oktober 2014 seitens des Gleichbehandlungsbeauftragten erstellt. Zudem wurde 2013 eine entsprechende Konzernrichtlinie für Gas und Strom erlassen, welche im Jahr 2017 an die neue Konzernstruktur angepasst wurde. Diese regelt die Pflichten aller Konzernmitarbeiter als auch die Aufgaben und Rechte des Gleichbehandlungsbeauftragten. Im Zuge der erforderlichen Umsetzung des Legal Unbundling wurde dieses Gleichbehandlungsprogramm als Teil der Unternehmenskultur der Energienetze Steiermark GmbH verbindlich festgelegt.

Die Geschäftsführung als auch der Aufsichtsrat der Energienetze Steiermark GmbH sowie die im Konzern verbundenen Unternehmen als Auftragnehmer und Dienstleister bekennen sich zu dessen Umsetzung und Einhaltung.

Allen Mitarbeitern der Energienetze Steiermark GmbH wurde das Gleichbehandlungsprogramm im Rahmen der internen Schulungen zur Kenntnis gebracht und zur Verfügung gestellt.

## **3. Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms**

### **3.1 Informationsveranstaltungen und Schulungen**

Ziel dieser Wissensvermittlung an die Mitarbeiter ist die Schaffung eines Verständnisses für Unbundling und der Differenzierung nach Netz- respektive Vertriebsaufgaben. Nur wer seine Dienstleistungsrolle (Netz, Vertrieb) klar erkennt ist in der Lage ein entsprechend diskriminierungsfreies Verhalten an den Tag zu legen.

Alle Mitarbeiter, welche in einem für das Unbundling sensiblen Bereich arbeiten, wurden über die Regelungen der Gleichbehandlung geschult und dies wurde entsprechend nachvollziehbar dokumentiert.

Dies betrifft nicht nur die Mitarbeiter der Energienetze Steiermark GmbH sondern alle Unternehmungen und Subunternehmungen, welche Netzdienstleistungen für die Energienetze Steiermark GmbH erbringen. Die Inhalte des Gleichbehandlungsprogramms wurden von allen geschulten Mitarbeitern zur Kenntnis genommen und dieser Umstand schriftlich bestätigt.

Auch in diesem Jahr haben für neu eingetretene Mitarbeiter Gleichbehandlungsschulungen stattgefunden.

Die wesentlichen Schulungsinhalte auf Basis des Gleichbehandlungsprogramms für die Mitarbeiter, die im Rahmen Ihrer Tätigkeit Dienstleistungen für die Energienetze Steiermark GmbH erbringen, stellen sich wie folgt dar:

- Dienstleistungen im Auftrag der Energienetze Steiermark GmbH werden entsprechend den Anweisungen und somit diskriminierungsfrei ohne Bevorzugung bestimmter Personen, Personengruppen oder insbesondere Konzerngesellschaften der Energie Steiermark erfüllt.
- Wirtschaftlich sensible Daten, dazu gehören alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, dürfen ausschließlich im Rahmen und zwecks Erfüllung bestehender Leistungsbeziehungen verwendet werden und sind insbesondere gegenüber der Energie Steiermark und ihren verbundenen Unternehmen vertraulich zu behandeln.
- Der Zugang zu EDV-Systemen ist ausschließlich im Rahmen und zwecks Erfüllung bestehender Leistungsbeziehungen gestattet. Dies gilt insbesondere für vereinzelte Teilbereiche, bei welchen die technischen Rahmenbedingungen (entsprechendes Berechtigungskonzept) einen differenzierten Zugang zu den EDV-Systemen entsprechend den Unbundlingvorschriften nicht sicherstellen.

Für die Mitarbeiter der Energienetze Steiermark GmbH sind die wesentlichen Schulungsinhalte auf Basis des Gleichbehandlungsprogramms Folgende:

- Die Mitarbeiter der Energienetze Steiermark GmbH haben alle Netzbenutzer, insbesondere beim Netzanschluss und beim Netzzugang gleich zu behandeln.
- Die Mitarbeiter der Energienetze Steiermark GmbH haben wirtschaftlich sensible Daten, dazu gehören alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, insbesondere gegenüber den im Konzern verbundenen Unternehmen vertraulich zu behandeln.

### **3.2 Gleichbehandlungsmanagement**

Im Sinne eines effektiven Gleichbehandlungsmanagements werden für ausgewählte Bereiche jener im Konzern verbundenen Unternehmen, welche Dienstleistungen für die Energienetze Steiermark GmbH erbringen, Gleichbehandlungszuständige genannt, welche folgende Aufgabenstellungen übernehmen:

- Ermittlung von Schulungsbedarf
- Durchführung von Self-Audits
- Bereichsansprechpartner für Fragen der Gleichbehandlung
- Regelmäßige Feedback- und Abstimmungsgespräche mit dem Gleichbehandlungsbeauftragten



Durch diese Organisationsstruktur wird dem Kommunikationsbedarf für Fragen der Gleichbehandlung jedenfalls Rechnung getragen und auch der Informationsfluss ist dadurch für alle Mitarbeiter sichergestellt.

Des Weiteren ist der Gleichbehandlungsbeauftragte in allen unbundling-relevanten Prozessen eingebunden, um dadurch die Unbundlingkonformität von Anfang an gewährleisten zu können.

In seinen Tätigkeiten wird der Gleichbehandlungsbeauftragte von einer Assistenz respektive Stellvertretung unterstützt, um dadurch auch im Falle von Abwesenheiten des Gleichbehandlungsbeauftragten eine jederzeitige Ansprechstelle für Gleichbehandlungsthemen in der Energienetze Steiermark GmbH gewährleisten zu können.

Alle 7 Streitschlichtungsverfahren seitens E-Control wurden von der Energienetze Steiermark GmbH positiv erledigt.

### **3.3 Audits**

Eine wesentliche gesetzliche Vorgabe stellt die Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms dar. Der Terminus „Überwachung“ würde eigentlich ein Monitoring der relevanten Prozesse bedingen. Für die reale Umsetzung, unter Bedachtnahme auf einen effizienten Ressourceneinsatz wurden entsprechend dokumentierte Audits (nicht angekündigte Überprüfungen) bei den Prozessverantwortlichen und auch bei den operativ tätigen Mitarbeitern durchgeführt.

Zudem wurden mit den Prozessverantwortlichen auch Self-Audits (dokumentierte Selbstkontrolle der einzelnen Bereiche durch die entsprechenden Vorgesetzten) vereinbart. Bei den Audits (vorbestimmte Fragestellungen zur Gleichbehandlung respektive die Anwendung der Gleichbehandlungsvorgaben auf die jeweiligen Prozesse) wird festgestellt, ob die wesentlichen Inhalte und Erfordernisse des bestehenden Gleichbehandlungsprogramms verstanden und umgesetzt worden sind oder ob es etwaige Unsicherheiten, Grauzonen bzw. einen Bedarf für etwaige Nachschulungen gibt. Alle Ergebnisse dieser Audits werden schriftlich festgehalten.

In diesem Zusammenhang gilt es festzuhalten, dass die Ergebnisse der Audits äußerst positiv ausgefallen sind und weiterhin auch keine Beschwerden an den Gleichbehandlungsbeauftragten herangetragen wurden.

### **3.4 Elektronische Zugriffsberechtigungen**

Im Gleichbehandlungsprogramm ist festgehalten, dass der Zugang zu Systemen für die Aufzeichnung, Verarbeitung oder Speicherung wirtschaftlich sensibler Daten ausschließlich im Rahmen und zwecks Erfüllung bestehender Leistungsbeziehungen gestattet ist. Zur Sicherstellung dieser Vorgabe sind entsprechende Berechtigungskonzepte bei den angewandten Systemen vorgesehen. Grundsätzlich ist sichergestellt, dass bei jeder notwendigen Anpassung der Berechtigungen (Aufgabenwechsel des Mitarbeiters, neue Mitarbeiter u.a.) eine neue Genehmigung des Prozessowners erfolgen muss. Bei einer

Nichtnutzung des Systems verfällt die Zugangsberechtigung eines Mitarbeiters automatisch nach 6 Monaten.

### **3.4.1 ENIS**

Das Energie- und Netzinformationssystem ENIS stellt eine Informations- und Datendrehscheibe für die Energieaufbringung und den operativen Netzbetrieb und den damit in Zusammenhang stehenden Prozessen dar. Es verbindet Systeme und verarbeitet Daten, die entweder direkt von Interesse für den Benutzer oder als Input für weiterführende Programme notwendig sind.

Einen nicht unwesentlichen Schwerpunkt stellen die EDM – Kommunikationsfunktionen und der Datenversand für Clearing und Fahrplanmanagement dar.

#### Mandantenfähigkeit

Das Energie- und Netzinformationssystem ist mandantenfähig im strengen Sinne des Wortes oft auch als harte Mandantenfähigkeit bezeichnet.

Dies bedeutet, dass sich ENIS durch die Definition von Mandanten so verhält als würde es so viele Datenbanken wie Mandanten geben.

Alle zentralen Tabellen im ENIS enthalten die Mandanteninformation als primären Schlüsselbegriff. In Kombination mit dem Berechtigungssystem können Benutzer über die Oberfläche nur auf Daten zugreifen, für die sie berechtigt sind.

Derzeit sind in ENIS folgende Mandanten definiert:

- Strombereich Netz
- Strombereich Energie

Im ENIS System ist auch ein Berechtigungskonzept implementiert, wobei durch die Vergabe von Benutzerberechtigungen unter Berücksichtigung des Mandantenkonzepts die Vorgaben des Gleichbehandlungsprogramms umgesetzt werden konnten.

### **3.4.2 Neues Abrechnungs- und CRM-System**

Im April 2017 ist im Konzern der Energie Steiermark die Einführung eines neuen Abrechnungs- und Kundeninformationssystem erfolgt, durch das eine Trennung zwischen Netz- und Vertriebssystemen realisiert wurde. Aufgrund dessen wurde für das Netz die Implementierung eines eigenen Abrechnungssystem und eines eigenen CRM-System vorgenommen, wodurch auf systemtechnischer Ebene gewährleistet wird, dass jeglicher Datenaustausch zwischen dem Netzbetreiber und den Lieferanten im vertikal integrierten Unternehmen ausschließlich über die in den Marktregeln definierte Schnittstellen erfolgt.

## **4. Kundenbetreuung**

Die Kundenbetreuung innerhalb der Netzprozesse erfolgt durch die Energienetze Steiermark GmbH, verbundenen Konzerngesellschaften und auch durch Dritte. Die Erteilung der Aufgaben an die Mitarbeiter erfolgt durch Vorgaben der jeweiligen Netzprozesse in Form von

Anweisungen. Durch die klare Information der Kunden über mögliche Kommunikationsportale (siehe Pkt. 5) ist eine „Vermittlung von Kundenanfragen“ im Regelprozess nicht vorgesehen respektive nicht notwendig.

Die jeweiligen Dienstleistungsnehmer haben die vertraglichen Verpflichtungen übernommen, Vorkehrungen zur Antidiskriminierung in ihren Unternehmen bei Erfüllung von Leistungsverpflichtungen für die Energienetze Steiermark GmbH zu treffen, über ihre getroffenen Maßnahmen regelmäßig der Energienetze Steiermark GmbH Bericht zu erstatten und das von der Energienetze Steiermark GmbH erstellte Gleichbehandlungsprogramm einzuhalten.

## **5. Kommunikation**

Die Energienetze Steiermark GmbH verfügt über einen eigenständigen Firmenauftritt, der sich durch ein eigenständiges Branding und Logo „EN“ widerspiegelt. Dieses befindet sich beispielsweise auf Briefpapier, Visitenkarten, Umspannwerken und Trafostationen. Des Weiteren verfügt die Energienetze Steiermark GmbH über eigene unternehmensbezogene Adress- und Kontaktdaten sowie über einen eigenständigen Internet-Auftritt mittels eingerichteter Website, durch diesen wird jederzeit die Möglichkeit des Abrufs von wesentlichen Informationen eingeräumt.

## **6. Aufgetretene Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm**

Im Jahr 2020 haben sich insgesamt 2 Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm ereignet. Die beiden aufgetretenen Verstöße sind durch einen Kuvertierungsfehler und durch die Inbetriebnahme eines neuen Druckauftrags beim beauftragten Druckdienstleisters entstanden, wobei etwa rd. 500 Kundenaussendungen mit einem falschen Briefkuvert, nämlich jenem der Energie Steiermark Kunden GmbH an Netzkunden versandt wurden. Aufgrund dieser beiden Verstöße wurden seitens der Energienetze Steiermark GmbH umgehend Maßnahmen gesetzt, damit zukünftig sichergestellt ist, dass keine Falschkuvertierungen mehr erfolgen. Zur Vermeidung von Falschkuvertierungen wurden umfassende systemische Anpassungen vorgenommen und es ist eine entsprechende Anweisung an Dienstleister zur Einhaltung der Vorgaben im Zusammenhang mit dem Versand von Dokumenten erfolgt.

An dieser Stelle kann angemerkt werden, dass sich die Neueinführung von speziellen Informations- und Dokumentationspflichten bei Normabweichungen von unbundling-sensiblen Prozessen als einen sehr effektiven Kontrollmechanismus gezeigt hat, um umgehend Information über Normabweichungen zu erlangen und etwaige Schwachstellen in unbundling-sensiblen Prozessen zu identifizieren.

## **7. Weiterführende Unbundlingbestrebungen**

Im Zuge einer Analyse der bestehenden Unbundlingmaßnahmen wurde evaluiert, in welchen Bereichen verstärkende Unbundlingbestrebungen notwendig sind. Nach intensiver rechtlicher Prüfung wurden die nachstehenden Maßnahmen festgelegt:




- Schärfung der Pflichten von beauftragten Dienstleistungsunternehmen im Rahmen der vertraglichen Beziehungen.
- die Einführung von speziellen Informations- und Dokumentationspflichten bei Normabweichungen von unbundling-sensiblen Prozessen.
- Digitale Abhaltung von Schulungseinheiten mittels der Systemanwendung Microsoft Teams, um auch den neuen digitalen Anforderungen zu entsprechen und die Wissensvermittlung in der COVID-19-Situation sicherzustellen. In diesem Zusammenhang kann festgehalten werden, dass die Abhaltung von Schulungen in digitaler Form besonders positiven Zuspruch erlangt hat, da diese ohne aufwendige Koordinationstätigkeiten sowie ortsunabhängig abgehalten werden können, wodurch bei Bedarf ein schneller Wissenstransfer erfolgen und eine hohe Anzahl geschult werden kann.
- Verpflichtende Einbeziehung des Gleichbehandlungsbeauftragten bei der Abhaltung neuer unbundling-relevanter Projekte.
- Vertragliche Bestätigung für Subfirmen bei Ausschreibungen für Netzdienstleistungstätigkeiten.

## **8. Schlussbemerkung**

Zusammenfassend kann abschließend festgehalten werden, dass der Gleichbehandlungsbeauftragte im Rahmen seiner gesetzlich geforderten Verpflichtungen alle Aufgaben und Tätigkeiten erfüllt hat.

Beilage erwähnt

Graz, am 09. Juni 2021

  
 (Dipl.-Ing. Heinz Bachinger)  
 Gleichbehandlungsbeauftragter