

Gleichbehandlungsbericht
der
Stromnetz Graz GmbH & Co KG
Berichtsjahr 2017

Ing. Thomas Patterer
Gleichbehandlungsbeauftragter
27.06.2018

Verzeichnis

1. Präambel	3
2. Gleichbehandlungsbeauftragter	3
2.1. Anlaufstelle Gleichbehandlungsbeauftragter	4
2.2. Überwachung	4
3. Organisation	4
3.1. Veränderungen in der Aufbauorganisation	5
4. Gleichbehandlungsprogramm	5
5. Diskriminierungsfreie Ausübung des Netzgeschäfts	5
5.1. Kundenportal - Homepage Release	5
5.2. Entwicklungsplattform Projekt Smart Meter	6
5.3. IT Datenzugriff	6
5.4. Kundenmanagement	7
5.5. Kommunikation und Kundenbetreuung	7
5.6. Schlichtungsstelle	8
6. Ausblick	8
7. Beschwerden/Sanktionen	9

1. Präambel

Mit diesem Gleichbehandlungsbericht kommt die Stromnetz Graz GmbH & Co KG ihrer gesetzlichen Verpflichtung gemäß § 62 (2) Stmk. ELWOG 2005 idF 2011 nach.

Der vorliegende Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der Stromnetz Graz GmbH & Co KG dokumentiert die Maßnahmen zur Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben und Inhalte des Gleichbehandlungsprogramms im Jahr 2017.

Dieser Bericht wird vom Gleichbehandlungsbeauftragten der Stromnetz Graz GmbH & Co KG, Ing. Thomas Patterer, der Steiermärkischen Landesregierung und der Energie-Control Austria vorgelegt und auf der Homepage des Unternehmens www.stromnetz-graz.at veröffentlicht.

2. Gleichbehandlungsbeauftragter

Als Gleichbehandlungsbeauftragter der Stromnetz Graz GmbH & Co KG wurde Ing. Thomas Patterer bestellt. Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist in seiner Aufgabenerfüllung weisungsfrei und allein der Geschäftsführung der Stromnetz Graz GmbH & Co KG unterstellt.

STROMNETZ GRAZ GMBH & Co KG

Ing. Thomas Patterer

Gleichbehandlungsbeauftragter

Schönaugürtel 65

8010 GRAZ, Austria

Telefon: +43 316 9395 1585

Fax: +43 316 9395 1609

Die Kompetenzen des Gleichbehandlungsbeauftragten blieben im Berichtszeitraum 2017 unverändert.

2.1. Anlaufstelle Gleichbehandlungsbeauftragter

Alle MitarbeiterInnen des Unternehmens haben das vorbehaltlose Recht bei Fragen bzw. Hinweisen den Gleichbehandlungsbeauftragten ohne Rücksprache mit den jeweiligen Vorgesetzten oder der Geschäftsführung zu kontaktieren.

Den MitarbeiterInnen wurden die Kompetenzen des Gleichbehandlungsbeauftragten anlässlich diverser Schulungen erläutert. Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist als Anlaufstelle hinsichtlich Unbündling nicht nur bekannt, sondern hat sich im Unternehmen etabliert.

2.2. Überwachung

Ein reges Interesse an der Beratungsleistung durch den Gleichbehandlungsbeauftragten lässt auf ein durchgängiges Verantwortungsbewusstsein aller MitarbeiterInnen schließen. Der Gleichbehandlungsbeauftragte wurde einerseits im Zuge von Projekten bei unbündlingrelevanten Fragestellungen zu Rate gezogen. Andererseits wurden in Einzelfällen anhand von geänderten Arbeitsprozessen die MitarbeiterInnen auf das Thema sensibilisiert.

Dabei konnte festgestellt werden, dass die MitarbeiterInnen sich in Ausübung ihrer Tätigkeit ihrer Verantwortung bewusst sind und den Gleichbehandlungsgrundsatz entsprechend vertreten.

3. Organisation

Die Unternehmenstätigkeit umfasst alle Agenden des Verteilnetzbetreibers. Dazu zählen Netzzutritt, Vertrags- und Tarifmanagement, Mess- und Schaltgerätemanagement, Netzstrategie, Netzplanung, Ausbau und Instandhaltung. Das Netz bzw. die Infrastruktur samt allen Nebenanlagen wird im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages von der Energie Graz GmbH & Co KG betrieben.

Die Stromnetz Graz als Verteilnetzbetreiber trägt die alleinige Entscheidungs- und Beauftragungskompetenz als unabhängiges Unternehmen und beauftragt die Energie Graz auf Basis bestehender Dienstleistungsverträge Shared Services, Technische Services sowie Kundenservice und Netzkundenbetreuung.

3.1. Veränderungen in der Aufbauorganisation

Die organisatorischen Strukturen blieben unter Berücksichtigung der Entflechtungsvorschriften im Berichtsjahr 2017 unverändert. Darüber hinaus wurde zur Umsetzung des Projektes Smart Meter Rollout eine Stabstelle Smart Metering eingerichtet.

4. Gleichbehandlungsprogramm

Das Gleichbehandlungsprogramm stellt die diskriminierungsfreie Ausübung des Netzgeschäfts und des Netzbetriebs sicher. Anhand des Gleichbehandlungsprogramms sind die Bevorzugung einzelner Marktteilnehmer, sowie die Verzerrung des Wettbewerbes ausgeschlossen.

Das Gleichbehandlungsprogramm beinhaltet das Diskriminierungsverbot, wobei als Diskriminierung die ungleiche Behandlung gleicher Sachverhalte ohne sachlich gerechtfertigten Grund angesehen wird. Alle mit Netzinformationen und Daten von Netzbenutzern betrauten MitarbeiterInnen sind angewiesen, die Bestimmungen über Vertraulichkeit und Nichtdiskriminierung einzuhalten. Die Energie Graz erkennt das Gleichbehandlungsprogramm vollständig an.

Das Gleichbehandlungsprogramm wurde im letzten Jahr nicht verändert und steht den MitarbeiterInnen über das Intranet zur Verfügung.

5. Diskriminierungsfreie Ausübung des Netzgeschäfts

5.1. Kundenportal - Homepage Release

Um den Kunden einen schnellen Überblick über die Rolle des Netzbetreibers und dessen Leistungsspektrum bzw. Serviceleistungen zu verschaffen, erfolgte mit Februar des vergangenen Jahres ein umfassendes, dem Stand der Technik entsprechendes, Release der Homepage.

Anlässlich dieses Release wurden sämtliche Kundenprozesse von der An- und Abmeldung, Störungsmeldung sowie allgemeine Kundenanfragen digitalisiert und die Abwicklung kundenfreundlich gestaltet.

Allen Kunden steht somit ein Online Portal zur zeitsparenden Abwicklung sämtlicher Kundenanliegen zur Verfügung. Dieses Portal ermöglicht eine nachvollziehbare Dokumentation im Kundenservice und unterstreicht den unbundlingkonformen Marktauftritt des Netzbetreibers.

5.2. Entwicklungsplattform Projekt Smart Meter

Die Erweiterung von Fach- und IT Prozessen geht mit der Einführung des Smart Metering einher. Im Zuge des Smart Meter Projektes wurde eine Entwicklerplattform zur Projektunterstützung eingerichtet. Dieses Portal basiert auf einem Ticketsystem welches den gesamten Ablauf von der Projektierung, Beauftragung bis hin zum Genehmigungsablauf implementiert. Die Umsetzung erfolgte von Beginn an auf Basis des Gleichbehandlungsprogrammes sowie der geltenden Unbundlingrichtlinien.

Über eine definierte Prozessabwicklung sind sämtliche Freigabestrategien für einzelne Benutzer festgelegt. Alle Zugriffe und Datenverarbeitungen werden ausschließlich über ein Berechtigungskonzept gesteuert. Die Benutzerberechtigungen werden uneingeschränkt nur über ein Anforderungssystem unter Berücksichtigung einer Freigabestrategie vergeben. Eine sichere Datenverarbeitung sensibler Daten ist somit gewährleistet.

5.3. IT Datenzugriff

Der Zugang zu Informationssystemen von Netz- und Betriebsdaten (GIS, BMV) wird ausschließlich den MitarbeiterInnen der Netzgesellschaft sowie den durch die Netzgesellschaft beauftragten MitarbeiterInnen der Energie Graz, im Rahmen der Ausübung ihrer Tätigkeit für den Netzbetreiber, gewährt. MitarbeiterInnen aus dem Bereich Erzeugung, Handel und Vertrieb haben keine Zugriffsberechtigung auf diese Systeme.

Bei Informationssystemen im konzernverbundenen Unternehmen, die auch durch den Bereich Erzeugung, Handel und Vertrieb genutzt werden (zB SAP, SDK-PS, EDM), sind unberechtigte Zugriffe auf sensible Informationen ausgeschlossen. Bei dem Verrechnungssystem SDK-PS

erfolgt dies über entsprechende Datensatzberechtigungen, in SAP über Mandantentrennung und im EDM über ein entsprechendes Berechtigungssystem.

Unbundlingrelevante neue Zugriffsberechtigungen durchlaufen zwingend einen Freigabeprozess, in den der Gleichbehandlungsbeauftragte eingebunden ist. Die Vergabe von Berechtigungen erfolgt unter Berücksichtigung der Verwendung des Dienstnehmers / der Dienstnehmerin. Die Anpassung der Berechtigungen erfolgt im Zuge des Tätigkeits- bzw. Beschäftigungswechsels. Wechselt die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter innerhalb der Konzerngesellschaften die Tätigkeit, so werden sämtliche Berechtigungen neu evaluiert und vergeben sowie Kontaktdaten wie E-Mail-Adresse und Telefonnummer angepasst.

5.4. Kundenmanagement

MitarbeiterInnen der Energie Graz verfügen in Ausübung ihrer Tätigkeit für den Netzbetreiber, über den für ihre Tätigkeit erforderlichen Datenzugriff auf die Daten des Netzbetreibers. Diese MitarbeiterInnen sind verpflichtet, sensible Kunden- und Netzinformationen vertraulich zu behandeln.

Über die Dienstleistungsverträge Shared Services, Technische Services und Kundenservice und Netzkundenbetreuung werden sämtliche Beauftragungen unter Berücksichtigung festgelegter Servicelevels abgewickelt. Alle MitarbeiterInnen treten hinsichtlich der für die Stromnetz Graz auszuführenden Tätigkeiten ausschließlich im Namen der Stromnetz Graz auf und pflegen dabei ein einheitliches Corporate Design im Schriftverkehr sowie in den Angeboten und verwenden dabei eindeutige E-Mail-Adressen, Telefonnummern und Visitenkarten.

5.5. Kommunikation und Kundenbetreuung

Die Kundenbetreuung wurde durch Dienstleistungsverträge teilweise an die Energie Graz bzw. an ein externes "Call Center" übertragen. Die KundenbetreuungsMitarbeiterInnen der Dienstleistungsunternehmen werden teilweise auch für andere Konzernbereiche eingesetzt, wobei diese hinsichtlich der unbundlingkonformen Verwendung wirtschaftlich sensibler Informationen laufend geschult und auditiert werden. Die KundenbetreuungsMitarbeiterInnen der Stromnetz Graz sind jedoch ausschließlich für die Stromnetz Graz tätig. Die stromnetzrelevanten Aufgaben der Kun-

denbetreuung werden entsprechend den Dienstleistungsverträgen sowie den Richtlinien und Vorgaben der Stromnetz Graz durchgeführt.

Um eine Verwechslung der Identitäten der Unternehmen zu vermeiden, verfügen die Stromnetz Graz und die Energie Graz über vollkommen getrennte Kommunikationskanäle/-mittel. Es gibt differierende Corporate Designs, E-Mail-Adressen, Fax-Nummern, Telefonnummern, Websites und Postanschriften. Dadurch langen die Anfragen getrennt, entweder als Anfrage für die Energie Graz oder als Anfrage für die Stromnetz Graz ein.

Für den Fall, dass es in Ausnahmefällen zu einem Irrläufer kommen sollte, d.h. die Anfrage an die falsche Konzerngesellschaft gerichtet wird, sind die MitarbeiterInnen dahingehend geschult, dass die Anfrage entsprechend weitergeleitet wird. Die Weiterleitung erfolgt nach Art des Einlangens.

5.6. Schlichtungsstelle

Alle Kundenanfragen der Schlichtungsstelle werden von der Kaufmännischen Abteilung koordiniert. Zunächst wird abteilungsübergreifend der Sachverhalt recherchiert, Klärungsbedarf festgestellt bzw. Lösungen erarbeitet. Der jeweilige zur Beantwortung verantwortliche Fachbereich wird gegebenenfalls durch den Gleichbehandlungsbeauftragten unterstützt.

Im Berichtszeitraum konnten alle Anfragen im Einvernehmen mit der Schlichtungsstelle und den Kunden beantwortet bzw. die Sachverhalte dazu aufgeklärt werden.

6. Ausblick

Die Einhaltung der regulatorischen Vorgaben wird durch den Gleichbehandlungsbeauftragten permanent überwacht. Die offene Kommunikation mit allen MitarbeiterInnen sichert einen direkten Informationsfluss. Der Fokus dabei ist auf Aufklärung, Beratung, Schulung und Überprüfung, insbesondere bei Hinweisen, gerichtet. Gerade anlassbezogene Überprüfungen durch den Gleichbehandlungsbeauftragten haben sich bewährt und werden konsequent fortgesetzt.

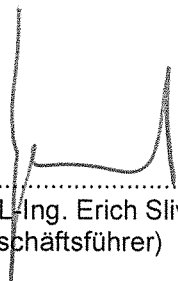
7. Beschwerden/Sanktionen

In den bisherigen Berichtszeiträumen sind keine Beschwerden oder Hinweise auf die Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm festgestellt worden.

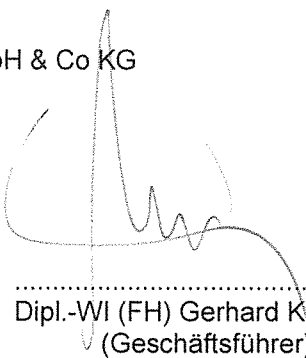
Arbeitsrechtliche Konsequenzen sowie Sanktionen wurden keine verhängt.

Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm wurden dem Gleichbehandlungsbeauftragten nicht angezeigt.


Für die Stromnetz Graz GmbH & Co KG



.....
Dipl.-HTL Ing. Erich Slivniker
(Geschäftsführer)



.....
Dipl.-WI (FH) Gerhard Kramp
(Geschäftsführer)



.....
Ing. Thomas Patterer
(Gleichbehandlungsbeauftragter)