

Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der KNG-Kärnten Netz GmbH für das Geschäftsjahr 2019

über die getroffenen Maßnahmen zur Erreichung der Ziele
des Gleichbehandlungsprogramms

gemäß § 42 Abs. 3 Z 4 Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz (EWOOG 2010),
§ 66 Abs. 5 Kärntner Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz (K-EWOOG 2012) sowie
§ 106 Abs. 2 Z 4 Gaswirtschaftsgesetz (GWG 2011)

Christian Rauscher
T: 05 0525-1471
E: christian.rauscher@kaerntennetz.at

1 Präambel

Mit diesem Bericht nimmt die KNG-Kärnten Netz GmbH die jährliche Berichtspflicht als konzessionierter Verteilernetzbetreiber für die Sparte Strom laut jeweils geltendem K-EIWOG und für die Sparte Gas laut jeweils geltendem GWG wahr.

Im Wesentlichen befassen sich die Ausführungen mit der Durchführung des Gleichbehandlungsprogramms sowie den getroffenen Maßnahmen zur Umsetzung und Überwachung im Kalenderjahr vom 01.01.2019 bis 31.12.2019.

Der erstellte Endbericht wird vom Gleichbehandlungsbeauftragten der KNG-Kärnten Netz GmbH, der Kärntner Landesregierung und der Energie-Control Austria für die Regulierung der Elektrizitäts- und Erdgaswirtschaft (im Folgenden kurz ECA) vorgelegt. Die angeführten personenbezogenen Bezeichnungen finden auf Frauen und Männer gleichermaßen Anwendung.

2 Organisation

Die KNG-Kärnten Netz GmbH ist ein unabhängiger Netzbetreiber im Sinne des § 34 Abs. 2 K-EIWOG bzw. § 106 Abs. 2 GWG. Die KNG-Kärnten Netz GmbH ist als ein 100%-iges Tochterunternehmen des vertikal integrierten Unternehmens der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft hinsichtlich Organisation und Entscheidungsgewalt getrennt von der Muttergesellschaft und den Tätigkeitsbereichen Lieferung, Verkauf, Versorgung und Erzeugung von elektrischer Energie bzw. Gewinnung von Gas (*siehe Gleichbehandlungsprogramm 2015, Seite 5, Punkt 4. Legal Unbundling*).

Somit üben die Führungskräfte der KNG-Kärnten Netz GmbH keine Funktionen in betrieblichen Einrichtungen der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft aus, die direkt oder indirekt den laufenden Betrieb in den Bereichen Elektrizitätserzeugung, Gasgewinnung, Kauf oder Lieferung betreffen. Insbesondere gehören sie weder der Geschäftsleitung noch dem operativen Management der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft an.

Die Handlungsunabhängigkeit der Führungskräfte der KNG-Kärnten Netz GmbH von der Muttergesellschaft wird insbesondere durch die folgenden Maßnahmen sichergestellt:

- Alle Führungskräfte stehen in einem unmittelbaren Dienstverhältnis zur KNG-Kärnten Netz GmbH.
- Der Gesellschaftsvertrag regelt wesentliche Punkte wie die Abberufung der Führungskräfte.

- Die Führungskräfte unterliegen auf Grund entsprechender Regelungen im Gesellschaftsvertrag/Anstellungsvertrag keinen Weisungen des Mutterunternehmens.

Folgende Maßnahmen gewährleisten die wirtschaftliche Eigenständigkeit, als auch die Verfügungsgewalt der KNG-Kärnten Netz GmbH über die Vermögenswerte:

Die KNG-Kärnten Netz GmbH nimmt ihre Entscheidungsbefugnisse in Hinblick auf Vermögenswerte, die für den Betrieb, die Wartung oder den Ausbau des Netzes erforderlich sind, unabhängig des vertikal integrierten Unternehmens wahr. Die KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, als vertikal integriertes Unternehmen, ist berechtigt, den jährlichen Finanzplan der KNG-Kärnten Netz GmbH zu genehmigen und generelle Grenzen für deren Verschuldung mitzubestimmen.

Im Konkreten darf die KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft der KNG-Kärnten Netz GmbH jedoch keine Weisungen zum laufenden Betrieb oder zu einzelnen Entscheidungen über den Bau oder die Modernisierung von Leitungen, die sich im Rahmen des genehmigten Finanzplans bewegen, erteilen.

Die KNG-Kärnten Netz GmbH hat auf Basis eines Pachtvertrages die wirtschaftliche Verfügungsgewalt über die für den Betrieb des Netzes notwendigen Vermögenswerte.

Eine organisatorische Sicherstellung erfolgt auch dadurch, dass folgende Aufgaben in der KNG-Kärnten Netz GmbH abgewickelt werden:

- Asset Management/Controlling
- Regulierungs- und Energiedatenmanagement
- Planung, Errichtung, Betriebsführung, Instandhaltung und Entstörung des Strom- und Erdgasverteilernetzes
- Herstellung, Änderung und Stilllegung von Netzanschlüssen
- Lieferantenwechsel, Energiebilanzierung, Clearing
- Zählerwechsel, Smart Metering, Messen, Ablesung

Im Berichtsjahr 2019 wurde der Schwerpunkt wiederum auf die Sicherstellung der Auflagen der Gleichbehandlung in der Organisation der KNG-Kärnten Netz GmbH und den betroffenen Bereichen der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft gelegt. Insbesondere wurden die Markt- und Smart-Meter-Prozesse einer detaillierteren Analyse im Sinne der Gleichbehandlung unterzogen. Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist auch maßgeblich in das Projekt *Umsetzung Smart Metering* eingebunden.

3 Gleichbehandlungsprogramm

Das im Anhang beigelegte Gleichbehandlungsprogramm gemäß § 34 Abs. 2 K-ElWOG und § 106 Abs. 2 GWG wurde von der KNG-Kärnten Netz GmbH erarbeitet und stellt den Leitfaden für ein diskriminierungsfreies Verhalten der Mitarbeiter im liberalisierten Strom- und Gasmarkt dar. Das Gleichbehandlungsprogramm beschreibt die Maßnahmen, welche zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens gegenüber Marktteilnehmern getroffen werden und ist Bestandteil der Unternehmensphilosophie der KNG-Kärnten Netz GmbH und der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft.

Mitarbeiter, die in einem Dienstverhältnis zur KNG-Kärnten Netz GmbH stehen oder deren Arbeitskraft der KNG-Kärnten Netz GmbH überlassen wurde sowie Mitarbeiter des vertikal integrierten Unternehmens, welche zur Aufgabenerfüllung des Netzbetreibers herangezogen werden (z. B. Shared Services), unterliegen dem Gleichbehandlungsprogramm.

Unabhängig von ihrer organisatorischen Einbindung im Unternehmen sind alle mit diskriminierungsrelevanten Tätigkeiten im Rahmen des Betriebs der KNG-Kärnten Netz GmbH befassten Mitarbeiter vom Anwendungsbereich des Gleichbehandlungsprogramms erfasst und werden periodisch im Rahmen des Gleichbehandlungsprogramms geschult.

Insbesondere gilt das Programm auch für überlassene Mitarbeiter sowie Mitarbeiter, die Dienstleistungen für das Unternehmen erbringen (beispielsweise als Mitarbeiter von Querschnittsbereichen, Shared Services), sofern sie diskriminierungsrelevante Tätigkeiten ausüben. Dieser Personenkreis unterliegt ebenfalls dem jährlichen Schulungsprogramm. Ein Zuwiderhandeln führt zu dienstrechtlichen Konsequenzen.

Die Maßnahmen zur Gewährleistung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms sind im Wesentlichen die verpflichtende Teilnahme an Schulungen für die betroffenen Mitarbeiter sowie die Unterzeichnung einer Verschwiegenheitserklärung (siehe Gleichbehandlungsprogramm 2015, Pkt. 7, Seite 12).

Das Gleichbehandlungsprogramm ist für die Mitarbeiter im Social Intranet und für die Kunden auf der Homepage veröffentlicht. Des Weiteren stehen den Mitarbeitern zum Thema Gleichbehandlung eine allgemeine Präsentation samt Übersicht der häufig verwendeten Begriffe im liberalisierten Markt, das Informationsblatt „Möglichkeiten des geöffneten Marktes“ sowie ein Multiple Choice Test im Social Intranet zur Verfügung.

Im Berichtsjahr 2019 wurde kein Verstoß gegen das Gleichbehandlungsprogramm bekannt gemacht. Die im Berichtszeitraum gestellten Anfragen der Mitarbeiter und Führungskräfte zeigen durchaus gelebte Sensibilität und Verantwortung für dieses Thema. Der Gleichbehandlungsbeauftragte steht den Mitarbeitern und Führungskräften unter der E-Mail-Adresse gleichbehandlung@kaerntennetz.at sowie telefonisch zur Verfügung.

4 Datenzugriff und Kundendatenmanagement

Der vertrauliche Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Informationen der KNG-Kärnten Netz GmbH muss sicherstellen, dass diese Informationen nicht unerlaubt an die KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, andere Unternehmen oder sonstige Außenstehende weitergegeben werden dürfen und können.

Neben den systemtechnischen Vorkehrungen (z. B. Zwei-Vertrags-Zwei-Konten-Modell) und Verhaltensanweisungen für Mitarbeiter (Gleichbehandlungsprogramm) sind spezielle Fragen des Informativischen Unbundlings – Berechtigungskonzepte, Auswertungsreports usw. – laufend zu prüfen. Diese Aufgabenstellung hat die IT-Gleichbehandlung übernommen.

Die IT-Gleichbehandlung ist eine konzerninterne Arbeitsgruppe, welche sich aus Fachleuten der IT, dem Kundenservice Backoffice und der Gleichbehandlungsstelle zusammensetzt. Aufgrund des Umstandes, dass die KNG-Kärnten Netz GmbH für den diskriminierungsfreien Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Netzkundendaten verantwortlich ist, ist die volle Stimmrechtsfähigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten zwingend notwendig. Die Regelungen sind so gestaltet, dass der Gleichbehandlungsbeauftragte im Zweifelsfalle entscheidet, diesem also ein Dirimierungsrecht zusteht.

Bei Abarbeitung einer Anfrage erfolgt zunächst eine Prüfung auf Legal-Unbundling-Konformität, woraufhin die IT-Gleichbehandlung für oder gegen die Datenfreigabe entscheidet.

- Alle Anfragen, Prüfprotokolle und Freigaben werden dokumentiert.
- Die IT-Gleichbehandlung hat seit Beginn ihrer Tätigkeit im Jahre 2004 ca. 160 Anfragen bearbeitet.

Bei der Erbringung von Dienstleistungen der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft für die KNG-Kärnten Netz GmbH gilt, dass wirtschaftlich sensible Informationen sowie Geschäfts- und

Betriebsgeheimnisse von den Mitarbeitern der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft ausschließlich im Rahmen und zum Zwecke der Durchführung der im Dienstleistungsvertrag vereinbarten Tätigkeiten verwendet werden dürfen.

Für die betroffenen Mitarbeiter der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft wird der Zugang zu wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie zu Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen der KNG-Kärnten Netz GmbH jeweils auf das erforderliche Mindestmaß beschränkt und die entsprechenden Zugriffsberechtigungen werden restriktiv vergeben (siehe Gleichbehandlungsprogramm 2015, Pkt. 6.). Im Berichtszeitraum wurden explizit auch Überprüfungen der Zugriffsberechtigungen durchgeführt.

Der Zugang von Mitarbeitern der KNG-Kärnten Netz GmbH zu wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen wird ebenfalls auf das erforderliche Mindestmaß beschränkt und die entsprechenden Zugriffsberechtigungen werden restriktiv vergeben.

Mitarbeitern ist bei Beendigung der Tätigkeit für die KNG-Kärnten Netz GmbH bzw. KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft die Mitnahme oder Nutzung von wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen untersagt.

Bei organisatorischem Wechsel eines Mitarbeiters werden die IT und alle anderen betroffenen Organisationseinheiten von der Personalabteilung verständigt. Die Neuvergabe der Zugriffsberechtigungen erfolgt mit dem Stichtag des Wechsels. Ein Mitarbeiter, welcher beispielsweise von der Netz- in die Vertriebsgesellschaft wechselt, hat somit per Stichtag keinerlei Zugriffsberechtigungen mehr auf Netzdaten.

5 Kommunikation und Kundenbetreuung

Seitens der KNG-Kärnten Netz GmbH wird die Unterscheidbarkeit zwischen dem Netzbetreiber einerseits und der eigenen Identität der Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmens dadurch sichergestellt, dass die KNG-Kärnten Netz GmbH über einen abgegrenzten, eigenen Markenauftritt und eine eigenständige Öffentlichkeitsarbeit verfügt, die sich an den Kernaufgaben des Verteilernetzbetreibers orientiert.

Die KNG-Kärnten Netz GmbH ist zudem ein eigenständiges Unternehmen mit eigenem Firmenlogo, eigenem Briefpapier, eigenem Kundenportal, eigener Kundenservicenummer und eigenem Homepage-Auftritt.

5.1 Kundenbetreuung

Im Rahmen von Netzanschlüssen und u. a. dem Tausch der bestehenden Stromzähler gegen Smart Meter erfolgt die Kundenbetreuung durch Mitarbeiter der KNG-Kärnten Netz GmbH bzw. sind Mitarbeiter der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft (Kundenservice als Shared Service) im Rahmen des vereinbarten Dienstleistungsvertrages in den Ablauf eingebunden. Mitarbeiter des Vertriebs der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft sind an diesen Prozessen nicht beteiligt.

Für jene Mitarbeiter, welche im Netzanschlussprozess Kundenkontakt haben, sind insbesondere die folgenden Verhaltenspflichten zu beachten:

- Die betroffenen Mitarbeiter haben sich vor Beginn ihrer Tätigkeit einer speziellen Schulung im Sinne von Punkt 7.1 über die Erfordernisse der Gleichbehandlung zu unterziehen.
- Im Rahmen dieser Schulung werden die Mitarbeiter darauf hingewiesen, dass beim Verkauf von Netzanschlüssen keine Bevorzugung eines Strom- und/oder Gaslieferanten erfolgen darf.
- Kunden, die einen Netzanschluss errichten lassen wollen, werden in neutraler Weise über die Möglichkeit der freien Lieferantenwahl informiert und es wird ihnen gleichzeitig ein Informationsblatt zum liberalisierten Strom- und Gasmarkt übermittelt.
- Mitarbeiter der Kundenbetreuung in der KNG-Kärnten Netz GmbH werden nicht in anderen Unternehmens- oder Konzernbereichen eingesetzt, Mitarbeiter des KELAG-Shared-Service Kundenservice werden teilweise auch in andere Bereichen des KELAG-Shared-Service eingesetzt.
- Mitarbeiter des Shared-Service-Bereiches nehmen für alle Konzerngesellschaften im Rahmen ihrer Tätigkeit Aufgaben wahr.
- Kundenanfragen kommen über eigene Zugangskanäle (Formular auf Homepage, E-Mail, Telefon) in die jeweiligen Unternehmensbereiche (Netz, Shared Service, Vertrieb etc.).
- Aus dem Umstand heraus, dass strikt getrennte Zugangskanäle für Kundenanfragen vorhanden sind (eigene Homepage, eigene E-Mail-Adressen, eigene Telefonnummern), ist es gewährleistet, dass die Kundenanfragen zielgerichtet in den jeweiligen Unternehmensbereichen landen und bearbeitet werden können.

5.2 Kommunikation und Außenauftritt

Die KNG-Kärnten Netz GmbH und der Lieferant KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft verfügen über unterschiedliche Telefon-, Faxnummern und E-Mail-Adressen, die überall getrennt kommuniziert und veröffentlicht werden. Zusätzlich kann die KNG-Kärnten Netz GmbH als eigenständiges Unternehmen – wie bereits erwähnt – auf ein eigenes Firmenlogo, eigenes Briefpapier und einen eigenen Internetauftritt verweisen.

Die Inhalte und Services der Homepage www.kaerntennetz.at werden laufend erweitert. Es wird darauf geachtet die Angebote auf der Homepage kundenfreundlicher und serviceorientierter zu gestalten sowie auf die aktuellen digitalen Anforderungen wie z. B. mobile Anwendung auszuweichen. Zusätzlich wurde das KNG-Kundenportal „mein.portal“ – wie bereits im Vorjahr um weitere Funktionen erweitert. Der Netzkunde hat nach erfolgter Durchführung einer 2-Faktor-Authentifizierungsanmeldung Zugriff zu folgenden Serviceangeboten:

- Netzkunden-Konto verwalten („mein.konto“)
 - Kundendaten ändern
 - Netzrechnungsanzeige
 - Verbrauchsübersicht
 - Netzzugangsverträge
- Anzeige von Messdaten („meine.messwerte“)
 - Profilanzeige
 - Profilvergleich
 - Zustimmung Smart Meter ¼ h-Werte
- Serviceangebote („meine.services“)
 - Antrag Netzanschluss, Anlagenänderung, Einspeiseanlagen
 - Zählerstandsmeldung
 - Abschaltverständigung
 - Internet Leitungsauskunft
 - Schlägerungsaufsicht, Power-Quality-Messung, Kabelfehlerortung, Feldmessung
 - Terminverwaltungen

6 Schulungen/Vermittlungskonzept

Die Gleichbehandlungsschulungen sowie die Informationsveranstaltungen werden durch die Bereichs-/Abteilungsleiter bzw. die Gleichbehandlungsstelle durchgeführt. In diesem Zusammenhang werden alle Mitarbeiter der KNG-Kärnten Netz GmbH, die auf wirtschaftlich sensible Informationen oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse zugreifen können, verpflichtend jährlich über das Verhalten am liberalisierten Markt und den Inhalten des Gleichbehandlungsprogramms unterwiesen.

Zusätzlich haben Mitarbeiter der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, die im Rahmen von Dienstleistungsverträgen oder einer sonstigen Vereinbarung Dienstleistungen oder sonstige Tätigkeiten für die KNG-Kärnten Netz GmbH erbringen und auf wirtschaftlich sensible Informationen oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse zugreifen können, ebenfalls jährlich eine Schulung über das Verhalten am liberalisierten Markt verpflichtend zu besuchen.

Mitarbeiter, die neu eingestellt oder aufgrund eines konzerninternen Stellenwechsels Zugang zu wirtschaftlich sensiblen Informationen oder Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen erhalten, müssen unmittelbar nach dem Eintritt ins Unternehmen oder nach vollzogenem Stellenwechsel die Verschwiegenheitserklärung (Bestandteil der Personalakte) unterzeichnen. Für diesen Mitarbeiterkreis werden separate anlassbezogene Schulungen durch die Gleichbehandlungsstelle durchgeführt.

Insgesamt ist es für jeden Vorgesetzten und Mitarbeiter über ein Reporting Tool im Social Intranet jederzeit ersichtlich, welche Mitarbeiter die Verschwiegenheitserklärung unterzeichnet haben.

7 Überwachung des Gleichbehandlungsprogramms und Gleichbehandlungsbeauftragter

Die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms wird von den Bereichs- und Abteilungsleitern an die Mitarbeiter kommuniziert und in jährlichen Teilberichten an den Gleichbehandlungsbeauftragten dokumentiert. Besonderes Augenmerk wird dabei auf Diskriminierungsfreiheit gelegt, wie z. B. die Vermeidung jedweder Ungleichbehandlung zugunsten des konzerneigenen Vertriebs im Vergleich zu alternativen Lieferanten.

Inhalt und Umsetzung der Gleichbehandlung sind als integrierender Bestandteil in den jeweiligen Geschäftsprozessabläufen verankert. Die Mitarbeiter fühlen sich persönlich verantwortlich und liefern neben Hinweisen auf Mängel hinsichtlich der Gleichbehandlung in vielen Fällen auch entsprechende Lösungsansätze.

Für den zu berichtenden Zeitraum haben die Leiter der betroffenen Bereiche und Abteilungen den Gleichbehandlungsbeauftragten darüber informiert und dieser hat auch bei der Ausübung seiner Tätigkeit festgestellt, dass in keiner Organisationseinheit Verstöße gegen die Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogramms der KNG-Kärnten Netz GmbH und der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft aufgetreten sind. Somit kann als Fazit festgehalten werden, dass im Berichtszeitraum keine Einzelmaßnahmen oder Sanktionen wegen der Verletzung des Gleichbehandlungsprogramms getroffen werden mussten. Ebenso wurden im Berichtszeitraum von Kunden sowie über das Beschwerdemanagement keine maßgeblich gleichbehandlungsrelevanten Themen an den Gleichbehandlungsbeauftragten gemeldet.

Die Funktion des Gleichbehandlungsbeauftragten der KNG-Kärnten Netz GmbH wurde im Berichtszeitraum von Hr. Christian Rauscher wahrgenommen, der parallel auch die Compliance- und Datenschutz-Aktivitäten mitverantwortet. Die Kontaktdaten des Gleichbehandlungsbeauftragten sind den Mitarbeitern bekannt und zusätzlich im Social Intranet sowie auf der Homepage der KNG-Kärnten Netz GmbH veröffentlicht.

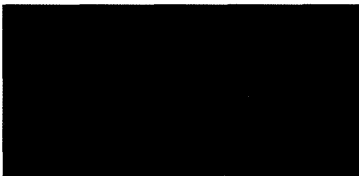
Insgesamt verfügt der Gleichbehandlungsbeauftragte bei der Ausübung seiner Tätigkeit über folgende Kompetenzen:

- Ausarbeitung und – bei Bedarf – Anpassungen des Gleichbehandlungsprogramms
- Kontrolle der Einhaltung der Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogramms
- Uneingeschränkter Zugang zu allen Daten, Dokumenten und Büroräumlichkeiten des Unternehmens
- Durchführung von Audits
- Einweisung von neuen Mitarbeitern
- Vorschlagsrecht für Sanktionsmaßnahmen bei Verstößen
- Direkter Zugang zur Geschäftsführung des Unternehmens

8 Zusammenfassung

Insgesamt kann für den Berichtszeitraum festgehalten werden, dass

- alle Mitarbeiter ihrem Einsatz und ihrer Verwendung entsprechend geschult wurden
- das Schulungsprogramm systematisch zur Bewusstseinsbildung beiträgt und die persönliche und anwendungsorientierte Schulung einen wesentlichen Beitrag dafür leistet
- stichprobenartige Kontrollen und persönliche Gespräche eine notwendige Begleitung darstellen
- das Management der KNG-Kärnten Netz GmbH den Gleichbehandlungsbeauftragten bei der Überwachung der Einhaltung der Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms unterstützt hat
- keine Verstöße gegen die Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms festgestellt werden konnten



Christian Rauscher

Gleichbehandlungsbeauftragter

KNG-Kärnten Netz GmbH

Klagenfurt, 24.06.2020