

GLEICHBEHANDLUNGSBERICHT 2010

Gesamtbericht der Gleichbehandlungsprogramme und -berichte der österreichischen Gasnetzbetreiber und Inhaber von Transportrechten



E-CONTROL

Profitieren.
Wo immer entflochten wird,
was entflochten gehört.



PROFITIEREN. WO IMMER SIE ENERGIE BRAUCHEN.



Inhaltsverzeichnis

VORWORT	4
ALLGEMEINES	6
RECHTSGRUNDLAGEN	6
> Einführung	6
> Gebot der Gleichbehandlung und der vertraulichen Behandlung wirtschaftlich sensibler Informationen	6
> Gleichbehandlungsprogramm und -bericht	6
AUSLEGUNGSGRUNDSÄTZE	7
VORGANGSWEISE	7
POSITIVE ENTWICKLUNGEN	8
ENTFLECHTUNG UND KUNDENKONTAKT: ANALYSE DER UNTERSCHIEDBARKEIT IM AUSSENAUFTRITT	9
KONTAKTDATEN UND WEBAUFTRITT	9
KUNDENZENTREN	10
MARKENPOLITIK	10
KUNDENSERVICE – BEISPIELE AUS DER SCHLICHTUNGSSTELLE	12
> Gleichzeitige Übermittlung von Netznutzungs- und Energieliefervertrag	12
> Mangelnde Unterscheidbarkeit zwischen Netzbetreiber und Energielieferant	12
BETRIEBSFÜHRUNGSMODELLE	14

UMSETZUNGSVORGABEN DES 3. ENERGIE- LIBERALISIERUNGSPAKETS	15
VERTEILERNETZBETREIBER	15
FERNLEITUNGSNETZBETREIBER	16
> Eigentumsrechtliche Entflechtung	16
> Independent System Operator (ISO)	16
> Independent Transmission Operator (ITO)	17
> Wirksamere Unabhängigkeit als Independent Transmission Operator („ITO+“)	17

ANHANG I: INTERNET-AUFTRITT	18
-----------------------------	----

ANHANG II: BEISPIEL MAHNUNG	23
-----------------------------	----

ABBILDUNGSVERZEICHNIS	24
-----------------------	----

Vorwort

DI Walter Boltz, Geschäftsführer E-Control



Das Jahr 2010 war für die Energiebranche ein sehr ereignisreiches und vor allem von den Arbeiten zur Umsetzung des 3. Energieliberalisierungspakets bestimmt. Ein Kernelement des 3. Pakets ist die klare Trennung der Übertragungsnetze von den Erzeugungsaktivitäten. Das Ziel dieser Entflechtungsbestimmungen ist es, die Gleichbehandlung aller Kunden eines Netzes durch die Netzbetreiber sicherzustellen, Diskriminierungspotenziale zu beseitigen und so einen effektiven Wettbewerb zu fördern.

Um dieses Ziel zu erreichen, ist den Gasnetzbetreibern und Inhabern von Transportrechten die Erstellung eines Gleichbehandlungsprogramms vorgeschrieben. In jedem Netzunternehmen gibt es einen unabhängigen Gleichbehandlungsbeauftragten, der dies überwachen und jährlich den sogenannten Gleichbehandlungsbericht verfassen muss, der der E-Control vorzulegen ist. Das Gleichbehandlungsprogramm und der daran knüpfende Bericht sind wichtige Instrumente dafür, dass die Entflechtungsvorschriften und das Gebot der Gleichbehandlung auch gelebt werden.

Der vorliegende Statusbericht der E-Control zu den Gleichbehandlungsberichten der Gasnetzbetreiber zeigt auf, dass es im Vergleich zum Vorjahr zu einigen Verbesserungen gekommen ist. Nichtsdestotrotz wird auch auf bestehende Missstände hingewiesen und auf kritisch zu sehende Betriebsführungskonzepte Bezug genommen. Zudem wird dieses Jahr ein Schwerpunkt auf die Kundenperspektive gelegt. Denn abgesehen vom allgemeinen Gleichbehandlungsgrundsatz gibt es bislang kaum Vorgaben, was den Außenauftritt von Netzbetreibern betrifft und zur Verwirrung der Endkunden beiträgt. Im Rahmen des 3. Energieliberalisierungspakets werden die Netzbetreiber somit verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass eine Verwechslung mit dem konzernverbundenen Lieferanten ausgeschlossen ist. Aus diesem Grund sah sich die E-Control bereits im Vorfeld veranlasst, die derzeitige Außenwirkung der Netzbetreiber im vorliegenden Bericht zu analysieren und gegebenenfalls den Anpassungsbedarf in Hinblick auf die Vorgaben des 3. Pakets zu ermitteln. Besonderes Augenmerk wurde hierbei auf die Kontaktdaten, den Webauftritt, die Kundenzentren sowie die Markenpolitik der Netzbetreiber gelegt.

Um die Ziele der Gas-Binnenmarktrichtlinie zu erreichen, besteht somit weiterhin Nachbesserungsbedarf. Die kommenden Monate werden folglich weitere spannende Herausforderungen nicht nur für die österreichische, sondern auch die europäische Energiebranche mit sich bringen.

A handwritten signature in blue ink that reads "Walter Boltz". The signature is fluid and stylized, with the last name "Boltz" having a prominent, sweeping flourish.

DI Walter Boltz
Geschäftsführer E-Control

Heinz Hilbrecht, Direktor GD Energie



Die Gleichbehandlung aller Marktteilnehmer durch die Netzbetreiber ist ein Grundprinzip der Liberalisierung der Europäischen Energiemärkte. Dieser Gedanke liegt auch den Bestimmungen zur Entflechtung der Verteilnetzbetreiber zugrunde. Diese wurden durch das 3. Energieliberalisierungspaket kaum geändert und waren somit bereits bis 2004 umzusetzen. Nichtsdestotrotz sind wir in der täglichen Arbeit in der Europäischen Kommission aber häufig mit Beschwerden konfrontiert, die sich auf eine unzureichende Entflechtung der Netzbetreiber zurückführen lassen.

Eine Gleichbehandlung aller Marktteilnehmer kann nur funktionieren, wenn die Netzbetreiber völlig neutral sind und nicht die Interessen des integrierten Unternehmens über jene der anderen Marktteilnehmer stellen. Denn dies führt zu Verzerrungen und Vorteilen des integrierten Strom- oder Gaslieferanten, die einem wettbewerblichen Markt nicht entsprechen. Deshalb sind die Errichtung sogenannter Chinese Walls und die Erstellung von Gleichbehandlungsprogrammen von großer Bedeutung. Den Regulierungsbehörden kommt es zu, diese Gleichbehandlung zu überwachen. Deshalb begrüßen wir in der Europäischen Kommission Berichte wie diesen, in denen positive Beispiele dargelegt, aber auch noch bestehende Lücken und Probleme aufgedeckt werden.

Die Entflechtung der Verteilnetze und die damit einhergehende Gleichbehandlung der Marktteilnehmer sind als Garant für mehr Wettbewerb auf den Energiemärkten auch für die Endkunden von großer Bedeutung. Damit die Unterscheidung zwischen dem Monopolbereich Netz und den wettbewerblichen Bereichen den Kunden auch nachhaltig ins Bewusstsein gerufen wird, sieht das 3. Energieliberalisierungspaket als eine der wenigen Neuerungen beim Unbundling von Verteilnetzen nunmehr auch vor, dass der Netzbetreiber und das integrierte Unternehmen in ihrer Kommunikation und beim Branding klar voneinander zu unterscheiden sein müssen. Damit diese Bestimmungen umgesetzt werden, ist seitens der Unternehmen sicher noch aktives Handeln gefordert.

In der Europäischen Kommission werden wir auch in Zukunft ein stärkeres Augenmerk auf die Entflechtung der Verteilernetze legen, da es sich hierbei um eine Grundvoraussetzung für einen funktionierenden Energiebinnenmarkt handelt. Wenn wir diesen erreichen wollen, müssen die Netzbetreiber auf allen Ebenen neutral sein, um auch ihre Rolle als Vermittler auf dem Markt wahrnehmen zu können.



Heinz Hilbrecht
Direktor GD Energie

Allgemeines

Rechtsgrundlagen

EINFÜHRUNG

Um einen diskriminierungsfreien Netzzugang zu gewährleisten und Interessenkonflikte zu vermeiden, enthält die Erdgasbinnenmarktrichtlinie¹ Regeln zur Entflechtung des Netzbetriebs (Monopolbereich) von Produktions- und Versorgungstätigkeiten (Wettbewerbsbereich) in vertikal integrierten Unternehmen. Diese Entflechtungsregeln wurden in Österreich im Gaswirtschaftsgesetz² umgesetzt und sehen eine buchhalterische, rechtliche und funktionale bzw. organisatorische Entflechtung (Unbundling) vor. Die Überwachung der Entflechtung ist der Energie-Control GmbH (in Folge kurz E-Control) im Rahmen der Erdgasaufsicht zugewiesen.³ Wer den Verpflichtungen zur Entflechtung nicht nachkommt, begeht eine Verwaltungsübertretung.

GEBOT DER GLEICHBEHANDLUNG UND DER VERTRAULICHEN BEHANDLUNG WIRTSCHAFTLICH SENSIBLER INFORMATIONEN

Die Entflechtungsvorschriften zielen letztlich darauf ab, die Gleichbehandlung aller Kunden eines Netzes durch die Netzbetreiber sicherzustellen. Dieser Grundsatz der Gleichbehandlung bzw. Nicht-Diskriminierung ist den Netzbetreibern als „gemeinwirtschaftliche Verpflichtung“⁴ auferlegt und zieht sich wie ein „roter Faden“ durch das GWG: So ist es Netzbetreibern untersagt, jene Personen, die ihre Anlagen nutzen oder zu nutzen beabsichtigen, oder bestimmte Kategorien dieser Personen, insbesondere zugunsten ihrer verbundenen Unternehmen, diskriminierend zu behandeln. Darüber hinaus ist es verboten, wirtschaftlich sensible Informationen, die sie von Dritten im Zusammenhang mit der Nutzung der Anlage erhalten, beim Verkauf oder Erwerb von Erdgas durch verbundene Unternehmen missbräuchlich zu verwenden. Wirtschaftlich sensible Informationen sind also vertraulich zu behandeln.⁵ Verstöße gegen die Verpflichtungen zur Nicht-Diskriminierung und zur vertraulichen Behandlung wirtschaftlich sensibler Informationen sind als Verwaltungsübertretung⁶ (Geldstrafe bis zu EUR 14.600,-) bzw. bei tatbestandsmäßiger widerrechtlicher Offenbarung oder Verwertung solcher Daten – (Eventual-)Vorsatz vorausgesetzt – als strafrechtlicher Tatbestand (Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr) sanktioniert.⁷

GLEICHBEHANDLUNGSPROGRAMM UND -BERICHT

Die Entflechtungsvorschriften insgesamt „begleiten“ diese soeben erwähnten Bestimmungen des Gleichbehandlungsgebots. Im Rahmen der sogenannten organisatorischen bzw. funktionalen Entflechtung ist die Erstellung eines Gleichbehandlungsprogramms vorgeschrieben:⁸ Ein Gleichbehandlungsprogramm hat Diskriminierungen in oben beschriebenem Sinn hintanzuhalten. Es führt den Grundsatz der Gleichbehandlung näher aus und dient auch insbesondere als Verhaltensanordnung für MitarbeiterInnen in einem derartigen Unternehmen – dies kommt auch in der relevanten Bestimmung im GWG klar zum Ausdruck: „Der Netzbetreiber [...] muss ein Gleichbehandlungsprogramm aufstellen, aus dem hervorgeht, welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens getroffen werden. In dem Programm muss dargelegt sein, welche besonderen Pflichten die MitarbeiterInnen im Hinblick auf dieses Ziel haben.“⁹ Die Leitung des vertikal integrierten Erdgasunternehmens, zu dem der Netzbetreiber oder Inhaber von Transportrechten gehört, hat einen Gleichbehandlungsbeauftragten zu benennen, der für die Erstellung des Programms und die Überwachung seiner Einhaltung zuständig und ihr gegenüber zur Berichterstattung verpflichtet ist. Dieser Gleichbehandlungsbeauftragte legt der E-Control jährlich einen Bericht über die getroffenen Maßnahmen vor, der veröffentlicht wird.

¹ Richtlinie 2003/55/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Juni 2003 über gemeinsame Vorschriften für den Erdgasbinnenmarkt, ABi 2003 L 176, S 57

² § 7 Gaswirtschaftsgesetz, BGBl I Nr. 121/2000 idF BGBl. II Nr. 479/2009 (in Folge kurz GWG)

³ § 10 Abs 1 Z 2 Energie-Regulierungsbehördengesetz

⁴ § 4 GWG

⁵ Vgl dazu §§ 9; 18; 24 Abs 1 Z 5, 6; 31a Abs 1 Z 3, 4 GWG

⁶ § 71 Abs 1 Z 7 GWG

⁷ § 74 GWG

⁸ § 7 Abs 3 GWG

⁹ § 7 Abs 3 lit d GWG

Strittig war bis vor kurzem die Anwendbarkeit der Bestimmungen zur funktionalen Entflechtung auf jene vertikal integrierten Unternehmen, die nicht der gesellschaftsrechtlichen Entflechtung unterliegen, weil sie nur höchstens 50.000 Hausanschlüsse aufweisen oder keine Fernleitung betreiben. Der Verwaltungsgerichtshof hat nun in einem Erkenntnis ausgesprochen, dass diese „kleinen Erdgasunternehmen“ von der Verpflichtung zur funktionalen Entflechtung ausgenommen sind.¹⁰ Diese Unternehmen sind in der Folge auch nicht verpflichtet, einen Gleichbehandlungsbeauftragten zu benennen, ein Gleichbehandlungsprogramm zu erstellen und einen Gleichbehandlungsbericht zu übermitteln.

Auslegungsgrundsätze

Durch die von der E-Control im Dezember 2009 auf der Homepage veröffentlichten „Auslegungsgrundsätze“¹¹ wird die Rechtsansicht der Regulierungsbehörde zur Auslegung und Umsetzung der Entflechtungsbestimmungen (rechtlich, buchhalterisch, organisatorisch) sowohl im Erdgas- als auch im Elektrizitätsbereich wiedergegeben.

Dieses dynamische und jederzeit erweiterbare Dokument soll den Netzbetreibern und Inhabern von Transportrechten als Orientierungshilfe dienen sowie Transparenz und Unabhängigkeit der Netzbetreiber bzw. Inhaber von Transportrechten – als Voraussetzung für ein diskriminierungsfreies Handeln – gewährleisten. Es wurde auf Basis eines Auslegungsvermerkes der EU-Kommission¹² sowie der derzeit laufenden Verfahren ausgearbeitet. Mit der Umsetzung des 3. Energieliberalisierungspakets sind auch die Auslegungsgrundsätze dem zukünftigen Rechtsrahmen anzupassen.¹³

Vorgangsweise

Zur Erstellung des Gleichbehandlungsberichts hat die E-Control jene der Entflechtung gemäß § 7 GWG unterliegenden Erdgasunternehmen am 22. März 2010 aufgefordert, den jährlichen Gleichbehandlungsbericht zu übermitteln. Weiters wurden die Gleichbehandlungsbeauftragten unter anderem gebeten, folgende Fragen im Gleichbehandlungsbericht zu beantworten:

- 1) Aktivitäten des Gleichbehandlungsbeauftragten
- 2) Sicherstellung der Unterscheidbarkeit zwischen Netzbetreiber und integrierten Lieferanten durch den Kunden
- 3) Sicherstellung der vertraulichen Behandlung von wirtschaftlich sensiblen Informationen (Sanktionen, disziplinarische Maßnahmen)
- 4) Ausblick: Geplante Umsetzungsmaßnahmen in Hinblick auf die Bestimmungen des 3. Energieliberalisierungspakets (insbesondere Art 26 Abs 2 lit c, d sowie Abs 3 RL 2009/73/EG)
 - a) Corporate Identity
 - b) Ressourcenausstattung (personelle, technische, materielle und finanzielle Ressourcen)
 - c) Unabhängigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten.

Darüber hinaus wurden die Internet-Auftritte von vertikal integrierten Unternehmen und Netzbetreibern untersucht, öffentlich verfügbare Kontakt- und Firmendaten verglichen und ausgewertet sowie die in der Schlichtungsstelle der E-Control eingelangten Beschwerden hinsichtlich dem Gebot der Gleichbehandlung dargestellt.

¹⁰ VwGH 8.10.2010, 2009/04/0174-6

¹¹ <http://www.e-control.at/de/marktteilnehmer/gas/gasmarkt/gleichbehandlung#1741>

¹² Vermerk der GD Energie und Verkehr der EU-Kommission zu den Richtlinien 2003/54/EG und 2003/55/EG über den Elektrizitäts- und Erdgasbinnenmarkt, http://ec.europa.eu/energy/electricity/legislation/doc/notes_for_implementation_2004/unbundling_de.pdf

¹³ Siehe den Auslegungsvermerk der Kommission zum Entflechtungsregime des 3. Pakets: Interpretative Note on Directive 2009/72/EC concerning common rules for the internal market in electricity and Directive 2009/73/EC concerning common rules for the internal market in natural gas – The Unbundling Regime, 22.1.2010, http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/interpretative_notes/doc/implementation_notes/2010_01_21_the_unbundling_regime.pdf



Positive Entwicklungen

Seitens der Regulierungsbehörde wurde im September 2008 in Bezug auf die ehemalige BEGAS – Burgenländische Erdgasversorgungs-Aktiengesellschaft (in Folge der kurz BEGAS genannt) ein Verfahren aufgrund der rechtlich problematischen Konzernstruktur (BEGAS als Netzbetreiber war das Mutterunternehmen der Vertriebsgesellschaft) eingeleitet.¹³

BEGAS erklärte sich in weiterer Folge bereit, den Netzbereich vom Wettbewerbsbereich insofern zu entflechten, als von BEGAS der Netzteil herausgelöst und eine Tochtergesellschaft BEGAS Netz GmbH gegründet wurde. **BEGAS Netz GmbH** wurde somit eine Schwestergesellschaft von BEGAS Handel GmbH, die Kommanditistin des Vertriebsunternehmens BEGAS Energievertrieb GmbH & Co KG ist. BEGAS Netz GmbH hält dabei keine Anteile mehr am Vertriebsunternehmen BEGAS Energievertrieb GmbH & Co KG. Das Mutterunternehmen BEGAS – Burgenländische Erdgasversorgungs-Aktiengesellschaft wurde im Zuge der Umgliederung BEGAS Energie AG genannt.

Während die vollständige Umsetzung mit Außenwirkung per 1. Mai 2010 stattgefunden hat, ist die gesellschaftsrechtliche Umsetzung rückwirkend bereits mit Beginn des Geschäftsjahres 2009/2010 per 1. Oktober 2009 erfolgt. Da von BEGAS Netz GmbH die tatsächliche Umsetzung der Konzernstruktur durch sämtliche Unterlagen nachgewiesen wurde, ist das Verfahren von der Regulierungsbehörde am 1. September 2010 geschlossen worden.

Hervorzuheben ist, dass die BEGAS Netz GmbH im Bereich Netzvertrieb nicht nur die Dienstleistung der BEGAS Energie AG in Anspruch nimmt, sondern sämtliche Alternativlieferanten im Netzgebiet einen gleichartigen Provisionsvertrag abschließen können. Somit wird dem Grundsatz der Nicht-Diskriminierung Rechnung getragen.

Auffallend war die Tatsache, dass aus historischen Gründen das Rechnungswesen zwar direkt von der BEGAS Netz GmbH durchgeführt wird, aber das kaufmännische Controlling sowie die Interne Revision über Dienstleistungsverträge von BEGAS Energie AG zugekauft wurden. Die Befürchtung, die Konzernmutter und somit auch die Vertriebsgesellschaft könnten so zu netzrelevanten wirtschaftlich sensiblen Informationen gelangen, wurde durch das von BEGAS Netz GmbH vorgelegte Zugriffskonzept widerlegt.

¹³ G SON G 14/08

Entflechtung und Kundenkontakt: Analyse der Unterscheidbarkeit im Außenauftritt

Die auf Seite 6 erwähnten rechtlichen Vorgaben zur Entflechtung regeln im Wesentlichen die innere Struktur der Netzbetreiber und ihre Position innerhalb eines vertikal integrierten Unternehmens. Kaum Vorgaben gibt es bislang für den Außenauftritt von Netzbetreibern, insbesondere gegenüber Endkunden, sieht man vom allgemeinen Gleichbehandlungsgrundsatz ab. Im Rahmen des 3. Energieliberalisierungspakets (dazu Kapitel Umsetzungsvorgaben des 3. Energieliberalisierungspakets) werden Netzbetreiber in ihren Kommunikations- und Markenaktivitäten künftig verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass eine Verwechslung mit dem konzernverbundenen Lieferanten (Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmens) ausgeschlossen ist.¹⁴ Aus diesem Grund sieht sich die E-Control bereits im Vorfeld veranlasst, die derzeitige Außenwirkung der Netzbetreiber einer näheren Analyse zu unterziehen und gegebenenfalls den Anpassungsbedarf im Hinblick auf die Vorgaben des 3. Energieliberalisierungspakets zu ermitteln. Besonderes Augenmerk wurde auf Kontaktdaten, Webauftritt, Kundenzentren sowie Markenpolitik gelegt. Soweit nicht anders angegeben, beschränkte sich die Untersuchung auf Unternehmen, die zur rechtlichen Entflechtung verpflichtet sind, d.h. deren Netz vor dem 1. Oktober 2002 mehr als 50.000 Hausanschlüsse aufwies bzw. die eine Fernleitung betreiben oder Inhaber von Transportrechten sind.¹⁵

Kontaktdaten und Webauftritt

In mehreren Fällen verfügen Netzbetreiber und deren konzernverbundene Lieferanten über dieselben Kontaktdaten wie Telefonnummern, Postadressen und E-Mail-Adressen sowie den gleichen Internet-Auftritt. Siehe dazu auch die Dokumentation in Anhang I: Internet-Auftritt.

- > Positiv zu vermerken ist die Einrichtung einer eigenen Beschwerdestelle (befasst sich normalerweise mit Anfragen, die in einem ersten Telefonat mit der Kundenservicestelle nicht geklärt werden können) des Netzbetreibers **WIEN ENERGIE Gasnetz GmbH**, die ausschließlich netztechnische Anfragen entgegennimmt.

Im Bereich Kundenservice auf der Website der Wien Energie Gasnetz GmbH wird ausschließlich auf die Kundenservicestelle des vertikal integrierten Unternehmens verwiesen. Auch beim Beschwerdemanagement wird in Rechnungsangelegenheiten auf die gemeinsame Rufnummer verwiesen. In beiden Fällen ist es nicht erkennbar, ob dies eine Ansprechstelle für Netz- oder Energielieferangelegenheiten ist.

Mit dem Gleichbehandlungsgrundsatz unvereinbar ist die Tatsache, dass nur jene Netzkunden der Wien Energie Gasnetz GmbH, die einen Energieliefervertrag mit WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG haben, ihre Gesamtrechnung online erhalten können. Reinen Netzkunden wird dieser Service nicht angeboten (siehe Homepage, Online-Registrierung als Voraussetzung für die Online-Rechnung ist nur für integrierte Kunden offen).

- > Bei **EVN Netz GmbH** und EVN Energievertrieb GmbH & Co KG ist die unter den Kontaktdaten angeführte Rufnummer identisch, während sowohl die E-Mail-Adresse als auch die Fax-Nummer unterschiedlich sind.

¹⁴ Vgl Art 17 Abs 4 (ITO) und Art 26 Abs 3 RL 2009/73 (Verteilernetzbetreiber)

¹⁵ Davon umfasst sind folgende Unternehmen: BEGAS Netz GmbH, Baumgarten-Oberkappel Gasleitungsgesellschaft m.b.H., EVN Netz GmbH, Gasnetz Steiermark GmbH, KELAG Netz GmbH, LINZ GAS Netz GmbH, OMV Gas GmbH, OÖ. Ferngas Netz GmbH, Salzburg Netz GmbH, Trans Austria Gasleitung GmbH, WIEN ENERGIE Gasnetz GmbH

- 
- > Die Nummer der kostenlosen Info-Hotline der **Gasnetz Steiermark GmbH** entspricht jener der Steirische Gas-Wärme GmbH.
 - > Auch die Rufnummer der **Salzburg Netz GmbH** ist gleich jener der Salzburg AG. Außerdem verweist die Homepage der Salzburg Netz GmbH zum Thema „Erdgasanschluss Umzug“ auf die E-Mail-Adresse des Kundenservice der Salzburg AG.
 - > Bei der Webadresse der **LINZ GAS Netz GmbH** (www.linzag-netz.at) fällt auf, dass diese den Wortlaut des Firmennamens des vertikal integrierten Unternehmens enthält. Die Telefonnummer des Netzbetreibers unterscheidet sich nur dadurch vom Lieferanten, dass für diesen zusätzlich eine Durchwahl angefügt ist.
 - > Die auf den Homepages angeführten Kontaktdaten der **KELAG Netz GmbH**, **OÖ. Ferngas Netz GmbH** und **BEGAS Netz GmbH** entsprechen den Grundsätzen der Gleichbehandlung und Transparenz.

Generell ist anzumerken, dass ein Verweis von der Website eines Netzbetreibers auf jene des verbundenen Lieferanten aus Gleichbehandlungssicht jedenfalls problematisch ist. Umgekehrt ist jedoch ein Verweis von der Konzernseite auf die Website des Netzbetreibers wünschenswert und sinnvoll. Hier ist allenfalls darauf zu achten, dass dabei alle Netzgebiete, in denen der Versorger tätig ist, eingeschlossen sind.

Kundenzentren

Mehrere Netzbetreiber, darunter WIEN ENERGIE Gasnetz GmbH, BEGAS Netz GmbH, OÖ. Ferngas Netz GmbH, Gasnetz Steiermark GmbH, Salzburg Netz GmbH, EVN Netz GmbH und KELAG Netz GmbH, verweisen auf ihren Websites auf Kundenzentren, Kundenservice-Stellen, Beschwerdestellen o.Ä. Diese Kundenzentren werden in der Regel jeweils vom vertikal integrierten Unternehmen oder gemeinsam mit diesem geführt. Hier wird im Rahmen der Umsetzung des 3. Energieliberalisierungspakets im Einzelfall anhand der organisatorischen Ausgestaltung zu prüfen sein, ob eine Verwechslungsgefahr besteht. Eine Verwechslungsgefahr wäre etwa bei gleicher Telefonnummer und E-Mail-Adresse wohl gegeben. Die Bearbeitung von Angelegenheiten des Netzbetriebs und der Versorgung durch dieselben Kundendienst-Mitarbeiter ist jedenfalls geeignet, Verwechslungen zu verursachen und ist wohl auch mit dem Erfordernis der ausreichenden personellen Ausstattung von Netzbetreibern nicht vereinbar.

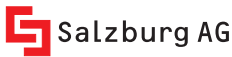
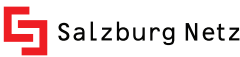
Markenpolitik

Bei der Beurteilung der Verwechslungsgefahr von Zeichen, die vom Netzbetreiber und vom Versorger bzw. vertikal integrierten Unternehmen verwendet werden, liegt es nahe, auf die Grundsätze des Marken- und Kennzeichenrechts zurückzugreifen.¹⁶ Verwechslungsgefahr ist danach insbesondere dann gegeben, wenn der Gebrauch von Zeichen, Abbildungen, Namen, Buchstaben, Zahlen, Formen und Aufmachungen geeignet ist, einen Irrtum über die Zuordnung zu einem bestimmten Unternehmen hervorzurufen, also die Öffentlichkeit glauben könnte, dass die betreffenden Waren oder Dienstleistungen aus demselben Unternehmen stammen. Dabei reicht bereits die Eignung zur Verwechslung – ob schon Verwechslungen unterlaufen sind, ist irrelevant. Maßgeblich ist dabei die Verkehrsauffassung, hier ist auf den durchschnittlich informierten, aufmerksamen und verständigen Durchschnittsverbraucher abzustellen.

Mit den genannten Grundsätzen unvereinbar sind daher insbesondere Verweise (Links) von der Website des Netzbetreibers auf jene des verbundenen Unternehmens, gleiche Telefon- und Faxnummern sowie E-Mail-Adressen und gleiche bzw. ähnliche Logos.

¹⁶ So auch die Kommission in ihrem Auslegungsvermerk zur Entflechtung, siehe Fn 12. Vgl § 10 Markenschutzgesetz, der dem Inhaber einer eingetragenen Marke unter anderem das Recht gewährt, Dritten zu verbieten, „ohne seine Zustimmung im geschäftlichen Verkehr ein mit der Marke gleiches oder ähnliches Zeichen für gleiche oder ähnliche Waren oder Dienstleistungen zu benutzen [...], wenn dadurch für das Publikum die Gefahr von Verwechslungen besteht, die die Gefahr einschließt, daß das Zeichen mit der Marke gedanklich in Verbindung gebracht wird.“ Siehe auch § 9 Abs 1 UWG betreffend den Missbrauch von Kennzeichen, dh deren Benützung „in einer Weise [...], die geeignet ist, Verwechslungen mit dem Namen, der Firma oder der besonderen Bezeichnung hervorzurufen, deren sich ein anderer befugterweise bedient.“

Ein Vergleich der Firmenbezeichnungen und verwendeten Bildmarken (Logos) ergibt in den meisten Fällen starke Ähnlichkeiten zwischen dem vertikal integrierten Unternehmen bzw. Lieferanten und dem Netzbetreiber.¹⁷

Vertikal integriertes Unternehmen/Versorger	Logo	Logo	Netzbetreiber
BEGAS Energievertrieb GmbH & Co KG*			BEGAS Netz GmbH*
EVN Energievertrieb GmbH & Co KG			EVN Netz GmbH
KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft			KELAG Netz GmbH
Linz AG			LINZ GAS Netz GmbH
OMV Gas & Power GmbH			OMV Gas GmbH
EconGas GmbH			
			Baumgarten-Oberkappel Gasleitungsgesellschaft m.b.H.
			Trans Austria Gasleitung GmbH
OÖ. Gas-Wärme GmbH			OÖ. Ferngas Netz GmbH
Salzburg AG			Salzburg Netz GmbH
Steirische Gas-Wärme GmbH			Gasnetz Steiermark GmbH
WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG			WIEN ENERGIE Gasnetz GmbH

* Innerhalb des BEGAS-Konzerns wird ein einheitliches Konzernlogo verwendet, welches auch eine eingetragene Gemeinschaftsmarke ist. Auf den Websites der BEGAS Netz GmbH sowie der BEGAS Energie AG findet sich als Zusatz jeweils "Netz GmbH" und "Energie AG".

¹⁷ Bei Verteilernetzbetreibern ist die Verwechslung mit der Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmens auszuschließen (Art 26 Abs 3 RL 2009/73), beim Unabhängigen Fernleitungsnetzbetreiber (ITO) ist die Verwechslung mit dem vertikal integrierten Unternehmen oder irgendeinem Teil davon auszuschließen (Art 17 Abs 4 RL 2009/73).



Bei den Logos ist die Verwechslungsgefahr generell als hoch einzustufen (Ausnahmen sind dabei die Trans Austria Gasleitung GmbH und die Baumgarten-Oberkappel Gasleitungsgesellschaft m.b.H.). Auch ist die Verwendung von Logos nicht immer einheitlich, so findet man etwa auf Dokumenten des Netzbetreibers bisweilen das Konzernlogo statt des eigenen Logos. Beispielsweise verwendet die OMV Gas GmbH den Markennamen OMV Gas & Power GmbH sowohl am Geschäftspapier als auch als Firmenlogo am Unternehmenssitz. Die meistverwendete Unterscheidungsform zum Konzern ist der Zusatz „Netz“ oder „Gasnetz“, welchem zumindest eine gewisse Unterscheidungskraft zukommt.

Insgesamt besteht erheblicher Anpassungsbedarf, um die Vorgaben des 3. Energieliberalisierungspakets zum Ausschluss von Verwechslungen in Bezug auf die Identität der Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmens zu erfüllen.

Kundenservice – Beispiele aus der Schlichtungsstelle

Aus mehreren bei der Streitschlichtungsstelle der E-Control eingelangten Beschwerden ergeben sich Hinweise darauf, dass die unterschiedlichen Funktionen des Netzbetreibers und des vertikal integrierten Lieferanten gegenüber dem Kunden nicht immer ausreichend klargelegt werden. Diskriminierungspotenzial besteht hier etwa dann, wenn ein konzernverbundener Lieferant über einen Informationsvorsprung gegenüber Mitbewerbern verfügt, beispielsweise im Falle von Neuanschlüssen.

GLEICHZEITIGE ÜBERMITTLUNG VON NETZNUTZUNGS- UND ENERGIELIEFERVERTRAG

„Ich bin soeben in eine neue Wohnung gezogen und habe die Energielieferverträge mit der Kelag abgeschlossen. Von der Hausverwaltung wurde mir das beiliegende Schreiben der Wien Energie weitergeleitet. [Anmerkung: In dem Schreiben werden Netznutzungs- und Energieliefervertrag mit Rückantwortkuvert übermittelt.] Auch telefonisch wurde ich von der Wien Energie informiert, dass ich einen Energieliefervertrag mit der Wien Energie abschließen müsse, damit die Gaszählermontage erfolgen kann. Ich wundere mich über die diskriminierende Vorgehensweise der Wien Energie [...]“

Frau Maria K., Wien

MANGELNDE UNTERSCHIEDBARKEIT ZWISCHEN NETZBETREIBER UND ENERGIELIEFERANT

Kritisch beurteilt die E-Control auch jene Fälle, bei denen im unmittelbaren Kundenkontakt nicht offengelegt wird, welchem Bereich (Netz, Vertrieb) ein Mitarbeiter oder eine erbrachte Leistung sowie die anschließende Verrechnung zuzuordnen ist.

Anlässlich eines Störungseinsatzes der EVN Netz GmbH wurden Überprüfungshandlungen sowohl an Teilen des Netzes (und damit in der Betriebsführungs- und Kostenverantwortung der EVN Netz GmbH) als auch an Teilen der Kundenanlage (im Verantwortungsbereich des Kunden) vorgenommen. Erst nach Abschluss der Überprüfung und nachdem der Kunde mitgeteilt hatte, dass er nicht mehr Vertragspartner der EVN Energievertrieb GmbH & Co KG ist, erfolgte eine Information über die Verrechnung von Kosten für den Störungseinsatz im Bereich der Kundenanlage.

„Bei meiner Anfrage an die EVN bezüglich Gasdruck wurde [...] nicht mitgeteilt, dass dadurch Kosten entstehen. [...] Der Servicemann der EVN teilte mir bei der Bekanntgabe, dass die Kelag Gaslieferant sei, mit dass in diesem Falle Kosten anfallen.“

Frau Erni F., Niederösterreich

E-Mail der EVN, 1. Juli 2010

„Da für eine ordnungsgemäße Störungsmeldungsbearbeitung zumindest eine Prüfung des Netzes und eine Prüfung der Kundenanlage auf korrekte Funktion erforderlich ist, weil ja beides korrekt funktionieren muss, ist eine Quantifizierung der Aufwände nach Netz und Kundenanlage nicht vorgesehen.“

Ebenso problematisch ist es nach Auffassung der E-Control, wenn ein Lieferant für den Netzbetreiber Mahnungen an Endkunden verschickt, insbesondere wenn nicht klar hervorgeht, ob es sich bei den eingemahnten Beträgen um Netzkosten oder Energiekosten handelt (siehe ANHANG II: Beispiel Mahnung). Während auf der Jahresabrechnung die Aufteilung zwischen den jeweiligen Kostenpositionen noch eindeutig ersichtlich ist, erfolgt die separate Ausweisung bei Mahnungen in den meisten Fällen nicht mehr, sodass der Kunde nicht zuordnen kann, aus welchem Vertragsverhältnis heraus er eigentlich gemahnt wird. Dies ist insofern als problematisch anzusehen, als die Bedingungen für eine vorzeitige Vertragsbeendigung wegen mangelnder Zahlungsmoral zwischen Netzbetreibern und Lieferanten durchaus unterschiedlich sind und daher beispielsweise strengere Maßstäbe von Netzbetreibern auch im Wettbewerbsbereich zur Anwendung kommen.

„Die Identität der Kontaktdaten ist immer wieder Anlass für Kundenbeschwerden bei der Schlichtungsstelle der E-Control im Zusammenhang mit wechselwilligen Kunden, die schon ab Einzug in eine Wohnung von einem alternativen Lieferanten versorgt werden wollen. Kunden beschwerten sich regelmäßig darüber, dass sie bereits nach der ersten Kontaktaufnahme mit der Kundenservicestelle sowohl Netznutzungsvertrag als auch Energieliefervertrag übermittelt erhalten, obwohl sie lediglich den Abschluss eines Netznutzungsvertrages wünschen, um damit die Voraussetzungen für die Energielieferung durch einen alternativen Lieferanten zu erfüllen. Derartige Missverständnisse in der Kundenkommunikation könnten durch unterschiedliche Kontaktdaten leicht vermieden werden. Bis heute ist es nämlich nicht nachvollziehbar, welche Informationsflüsse es zwischen den Netzbetreibern und dem eigenen Unternehmen zugehörigen Lieferanten gibt.“

Mag. Gabriele Guggenberger,
Leiterin der Streitschlichtungsstelle der E-Control

Betriebsführungsmodelle

Wie im Vorjahresbericht erwähnt, steht die E-Control einem Betriebsführungsmodell, insbesondere hinsichtlich organisatorischer und buchhalterischer Entflechtung, **äußerst kritisch** gegenüber. Ein solches Modell liegt vor, wenn der Versorger selbst Eigentümer des Netzes ist, den Betrieb, die Wartung und die Instandhaltung selbst durchführt und nur die Betriebsführung seines Netzes sowie dessen Nutzung auf die Netzgesellschaft überträgt.

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation (in Folge kurz SAG genannt) ist Eigentümerin der Verteilerleitungen, führt den Betrieb, die Wartung und die Instandhaltung selbst durch und überträgt nur die Betriebsführung ihres Verteilernetzes sowie dessen Nutzung auf ihre Tochtergesellschaft **Salzburg Netz GmbH** (in Folge kurz SNG genannt). Die Betriebsführung erfolgt im eigenen Namen von SNG und auf Rechnung der SAG.

Der Netzbetreiber SNG verfügt nur über eine minimale Anzahl von Mitarbeitern, die lediglich Koordinationsaufgaben übernehmen können. Die im Betrieb des Verteilernetzes beschäftigten MitarbeiterInnen verbleiben im Personalstand der SAG. Die SAG wird die für den Betrieb des Verteilernetzes erforderlichen ArbeitnehmerInnen dem Netzbetreiber zur Arbeitsleistung überlassen. Die Beendigung des Dienstverhältnisses bleibt weiterhin der SAG alleine vorbehalten.

Die SNG bekommt für die Tätigkeit als Netzbetreiber ein Betriebsführungsentgelt, der gesamte Umsatz der Netzentgelte bleibt bei der SAG im Teilbereich Netz. Auch die gesamten Netzkosten sind im Teilbereich Netz der SAG angesiedelt wie auch das Anlagevermögen. Durch diese Ausgestaltung ist die **Unabhängigkeit** des Netzbetreibers jedenfalls zu **bezweifeln**. Auch die buchhalterische Entflechtung (insb. das Verbot von Quersubventionen) erscheint auf den ersten Blick problematisch. Dem Netzbetreiber mangelt es an jeglichen Ressourcen, und zwar in materieller, personeller, finanzieller und technischer Hinsicht.

Das 3. Energieliberalisierungspaket stellt nun klar, dass Verteilernetzbetreiber über die erforderlichen personellen, technischen, materiellen und finanziellen Ressourcen verfügen müssen, um die Aufgaben (Betrieb, Wartung und Ausbau des Netzes) effizient – im Sinne einer tatsächlichen Entscheidungsbefugnis, unabhängig vom vertikal integrierten Erdgasunternehmen – wahrnehmen zu können (vgl. Kap 6.1). Dadurch werden die Betriebsführungsmodelle aus Sicht der Behörde in Zukunft nicht mehr richtlinienkonform sein.

Gleiches gilt für Fernleitungsnetzbetreiber, die als Independent Transmission Operator (ITO) ausgestaltet sind: Die bloße Übertragung der Betriebsführung ist mit der auch hier vorgeschriebenen Ausstattung mit den erforderlichen personellen, technischen, materiellen und finanziellen Ressourcen – ungeachtet der weiteren Bestimmungen der Richtlinie – nicht vereinbar.¹⁸

Auch im Strombereich hat die Behörde Kenntnis von zwei Fällen hinsichtlich Betriebsführungskonzepten – einerseits analog zum Gasbereich die Salzburg Netz GmbH und auch die VKW Netz AG. Im Strombereich obliegt es jedoch der Landesregierung, bei der Umsetzung der Landesgesetze ein richtlinienkonformes Vorgehen zu wählen.

¹⁸ Vgl Art 17 Abs 1 RL 2009/73/EG

Umsetzungsvorgaben des 3. Energieliberalisierungspakets

Das 3. Energiemarkt-Liberalisierungspaket, das mit 3. März 2011 umzusetzen ist, unterscheidet zwischen den Gleichbehandlungsvorschriften bei Verteilernetzbetreibern und den Gleichbehandlungsvorschriften bei Fernleitungsnetzbetreibern. Es sieht insbesondere für Fernleitungsnetzbetreiber verschärfte Entflechtungsregeln vor.¹⁹

Verteilernetzbetreiber

Verteilernetzbetreiber werden trotz Beibehaltung der gesellschaftsrechtlichen (sowie organisatorischen und buchhalterischen) Entflechtung²⁰ ebenfalls strukturelle Änderungen vornehmen müssen. Denn die Entflechtungsvorschriften verlangen nun klarstellend, dass Verteilernetzbetreiber über die erforderlichen personellen, technischen, materiellen und finanziellen Ressourcen verfügen müssen, um die Aufgaben (Betrieb, Wartung und Ausbau des Netzes) effizient – im Sinne einer tatsächlichen Entscheidungsbefugnis, unabhängig vom vertikal integrierten Erdgasunternehmen – wahrnehmen zu können.

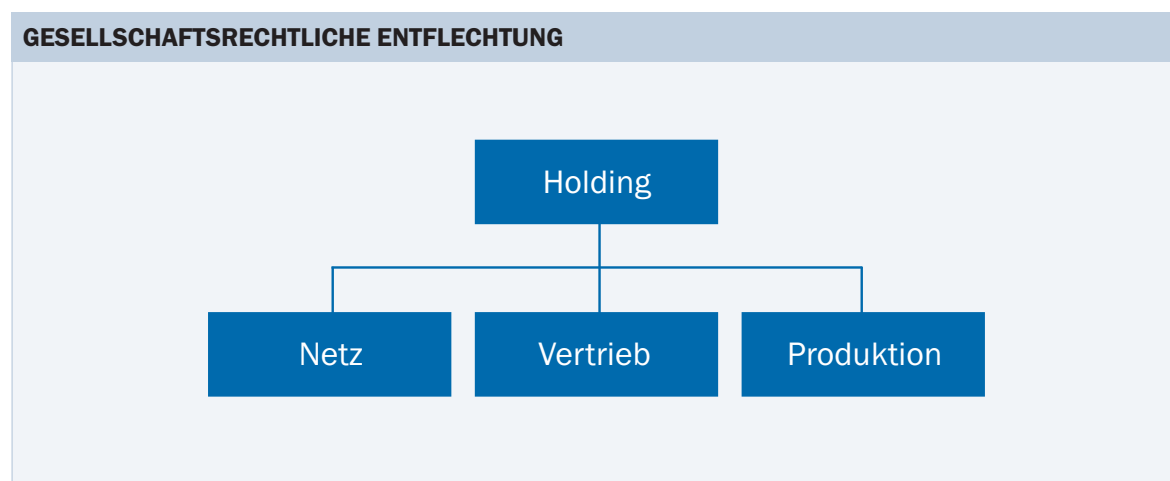


Abbildung 1 Gesellschaftsrechtliche Entflechtung

Weiters müssen Verteilernetzbetreiber²¹ in ihren Kommunikationsaktivitäten und ihrer Markenpolitik dafür sorgen, dass eine Verwechslung in Bezug auf die eigene Identität der Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmens ausgeschlossen ist. Darüber hinaus muss der Gleichbehandlungsbeauftragte völlig unabhängig sein und Zugang zu allen Informationen, über die der Verteilernetzbetreiber und etwaige verbundene Unternehmen verfügen, haben.

¹⁹ Art 9 ff RL 2009/73/EG

²⁰ Art 26 ff RL 2009/73/EG

²¹ Art 26 Abs 3 RL 2009/73/EG

Fernleitungsnetzbetreiber

Im 3. Energiemarkt-Liberalisierungspaket gibt es den Begriff der Inhaber von Transportrechten nicht mehr, sondern vielmehr unterliegen diese Unternehmen dem Begriff des Fernleitungsnetzbetreibers. Der Fernleitungsnetzbetreiber muss in Zukunft zwischen der eigentumsrechtlichen Entflechtung (OU), einem Independent System Operator (ISO), einem Independent Transmission Operator (ITO) und einer wirksameren Unabhängigkeit als Independent Transmission Operator (ITO+) wählen. Aus heutiger Sicht sind die Hauptkriterien für die Umsetzung des 3. Energieliberalisierungspakets bei den Fernleitungsunternehmen die Assets, das Personal und die Eigentümerfrage.

EIGENTUMSRECHTLICHE ENTFLECHTUNG²²

- > Netzbetreiber ist Eigentümer des Netzes
- > Unabhängigkeit des Managements
 - > Keine Kontrolle
 - > Keine Rechte (Stimmrechte, Mehrheitsbeteiligungen)
 - > Keine Organidentität
- > Zertifizierung durch Regulierungsbehörde (in Abstimmung mit EU-Kommission)

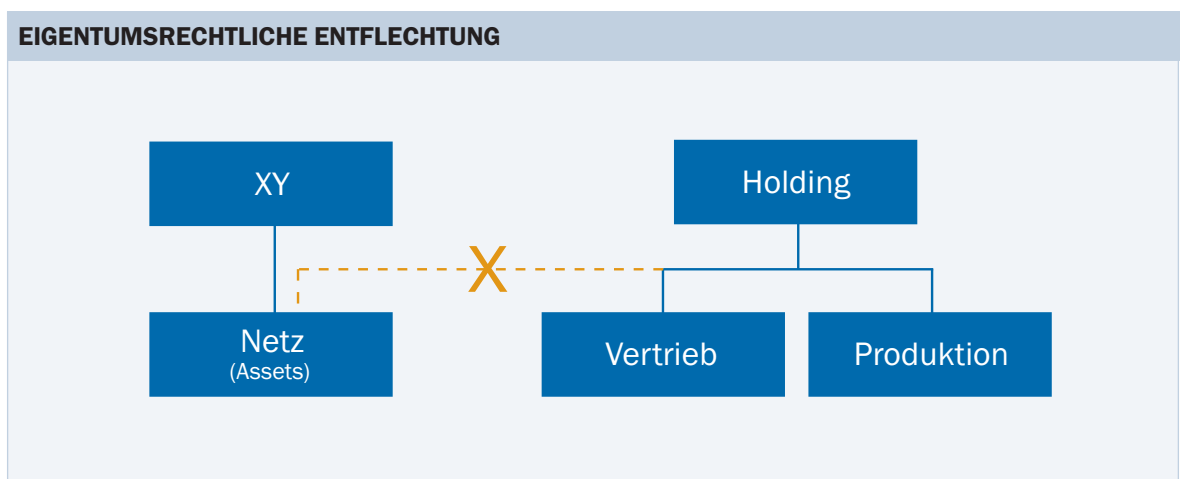


Abbildung 2 Eigentumsrechtliche Entflechtung

INDEPENDENT SYSTEM OPERATOR (ISO)²³

- > Vertikal integriertes Unternehmen (VIU) ist Eigentümer des Netzes
- > Benennung eines ISO
 - > Keine Kontrolle
 - > Keine Rechte (Stimmrechte, Mehrheitsbeteiligungen)
 - > Keine Organidentität
- > ISO ist für Betrieb, Wartung, Instandhaltung, Netzausbau verantwortlich
- > ISO hat ausreichende finanzielle, technische, personelle, materielle Ressourcen
- > VIU unterliegt der organisatorischen und rechtlichen Entflechtung
- > Zustimmung der EU-Kommission erforderlich

²² Art 9 RL 2009/73/EG

²³ Art 14 RL 2009/73/EG

INDEPENDENT SYSTEM OPERATOR

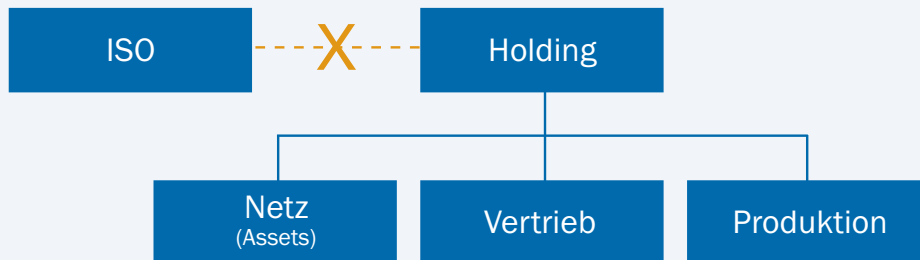


Abbildung 3 Independent System Operator

INDEPENDENT TRANSMISSION OPERATOR (ITO)²⁴

- > ITO ist Eigentümer des Netzes
- > ITO verfügt über ausreichend eigenes Personal
- > ITO verfügt über eigene „Corporate Identity“
- > ITO darf Dienstleistungen „diskriminierungsfrei“ erbringen, sofern von Regulierungsbehörde genehmigt
- > Mindestens die Hälfte der Mitglieder des Aufsichtsorgans (-1) sind vom VIU unabhängig
- > Keine gemeinsame Nutzung von IT-Systemen, Liegenschaften
- > Regulierungsbehörde genehmigt alle kommerziellen/finanziellen Vereinbarungen mit VIU

INDEPENDENT TRANSMISSION OPERATOR

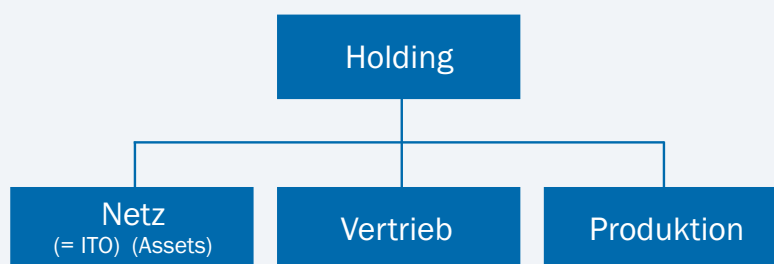


Abbildung 4 Independent Transmission Operator

WIRKSAMERE UNABHÄNGIGKEIT ALS INDEPENDENT TRANSMISSION OPERATOR („ITO+“)²⁵

Mitgliedstaaten können ein Modell wählen, das eine wirksamere Unabhängigkeit des Fernleitungsnetzbetreibers als das ITO-Modell gewährleistet, welches von der EU-Kommission im Zuge der Zertifizierung überprüft wird.

²⁴ Art 17 ff RL 2009/73/EG

²⁵ Art 9 Abs 9 RL 2009/73/EG

Anhang I: Internet-Auftritt

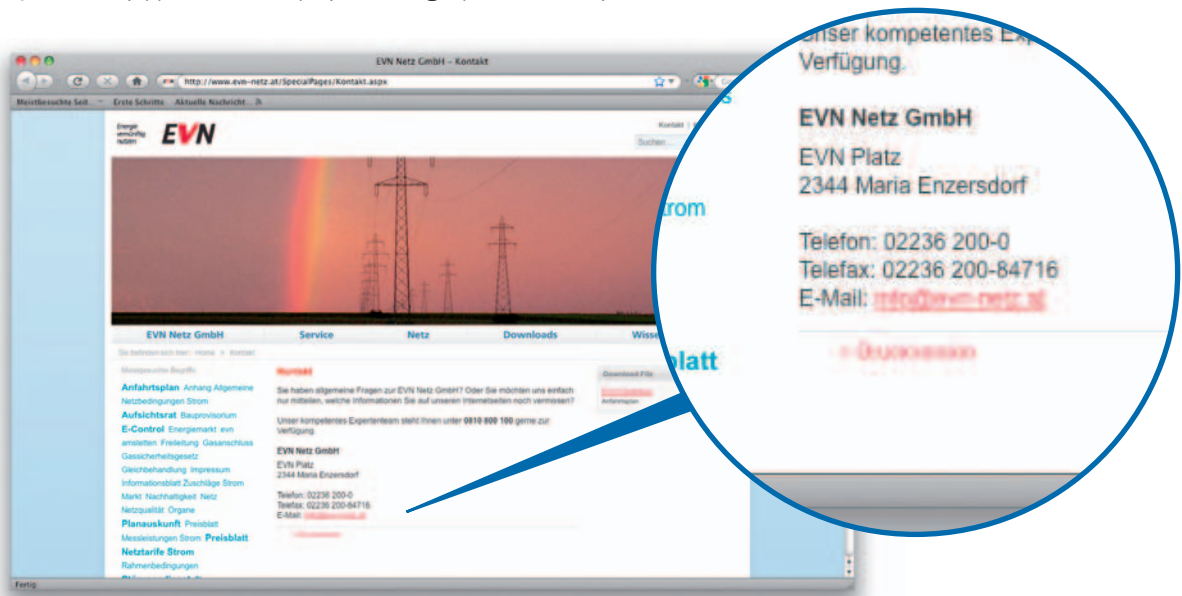
Wie in Kapitel 4.1 erläutert, wurden die Websites der Unternehmen einer vergleichenden Analyse im Hinblick auf die Unterscheidbarkeit von Netzbetreibern und Lieferanten bzw. vertikal integrierten Unternehmen unterzogen. Als Stichtag wurde dabei der 26. August 2010 gewählt.

EVN NETZ GMBH

Auf der Kontaktseite beider Websites, sowohl des Netzbetreibers als auch des vertikal integrierten Unternehmens, findet sich die gleiche Telefonnummer.



Quelle: <http://www.evn.at/SpecialPages/Kontakt.aspx>



Quelle: <http://www.evn-netz.at/SpecialPages/Kontakt.aspx>

GASNETZ STEIERMARK GMBH

Die Nummer der kostenlosen Info-Hotline der Gasnetz Steiermark GmbH entspricht jener des vertikal integrierten Unternehmens.



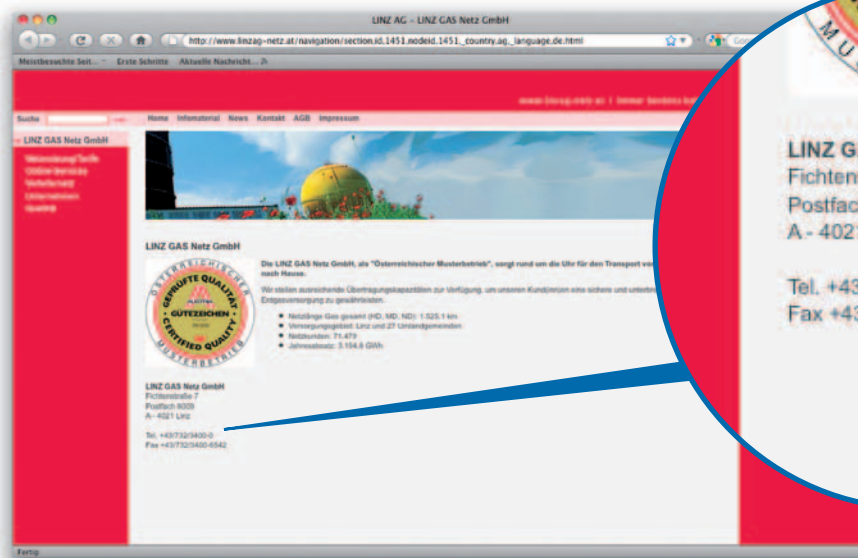
Quelle: <http://www.gasnetzsteiermark.at/>



Quelle: <http://www.e-steiermark.com/404.htm>

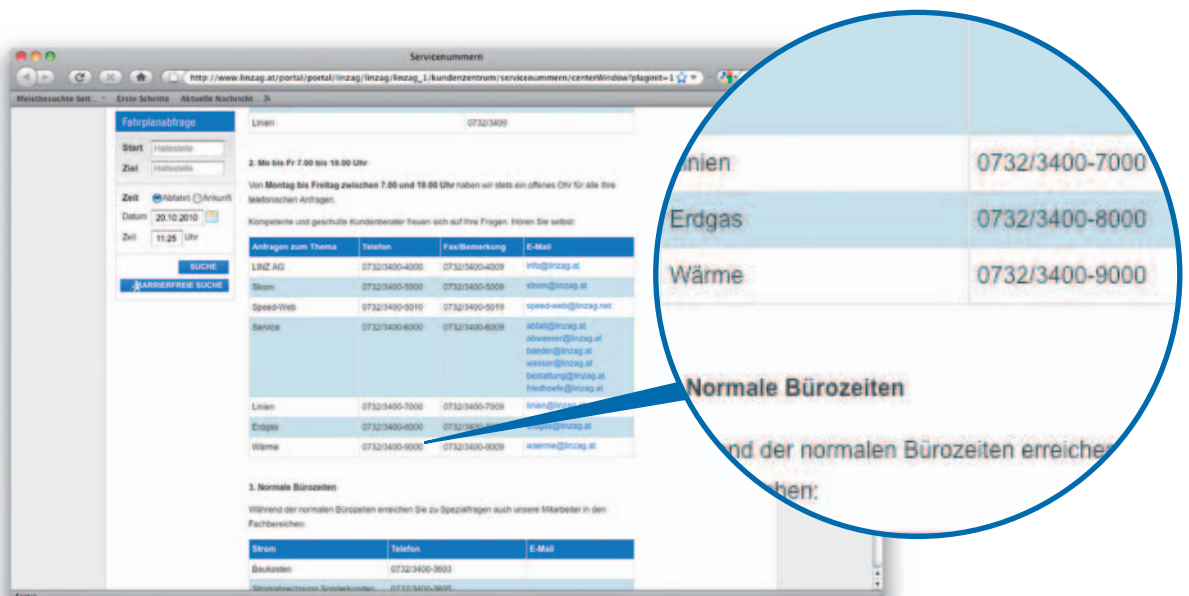
LINZ GAS NETZ GMBH

Die Web-Adresse der LINZ GAS Netz GmbH enthält „Linz AG“, obwohl es sich um den Netzbetreiber und nicht um das vertikal integrierte Unternehmen handelt.



Quelle: http://www.linzag-netz.at/navigation/section,id,1451,nodeid,1451,_country,ag,_language,de.html

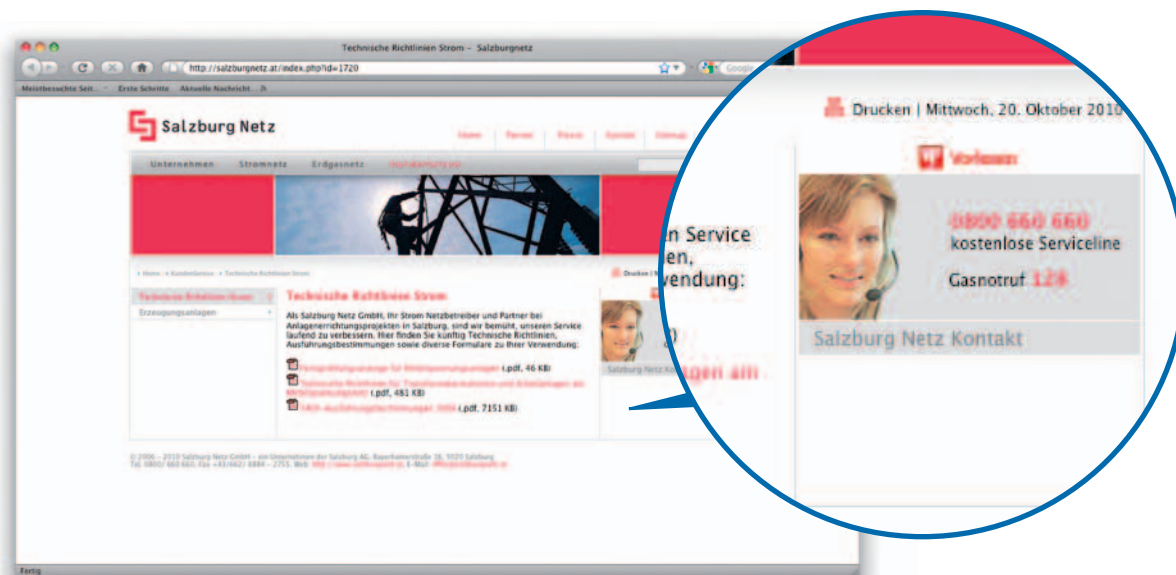
Die Telefonnummer des Netzbetreibers LINZ GAS Netz GmbH unterscheidet sich nur dadurch vom vertikal integrierten Unternehmen, indem zusätzlich eine Durchwahl angefügt ist.



Quelle: http://www.linzag.at/portal/portal/linzag/linzag/linzag_1/kundenzentrum/servicenummern/centerWindow?pluginit=1&action=1

SALZBURG NETZ GMBH

Die Rufnummer der Salzburg Netz GmbH ist gleich jener der Salzburg AG.



Quelle: <http://salzburgnetz.at/index.php?id=1720>



Quelle: <http://www.salzburg-ag.at/infomenu/kontakt/>

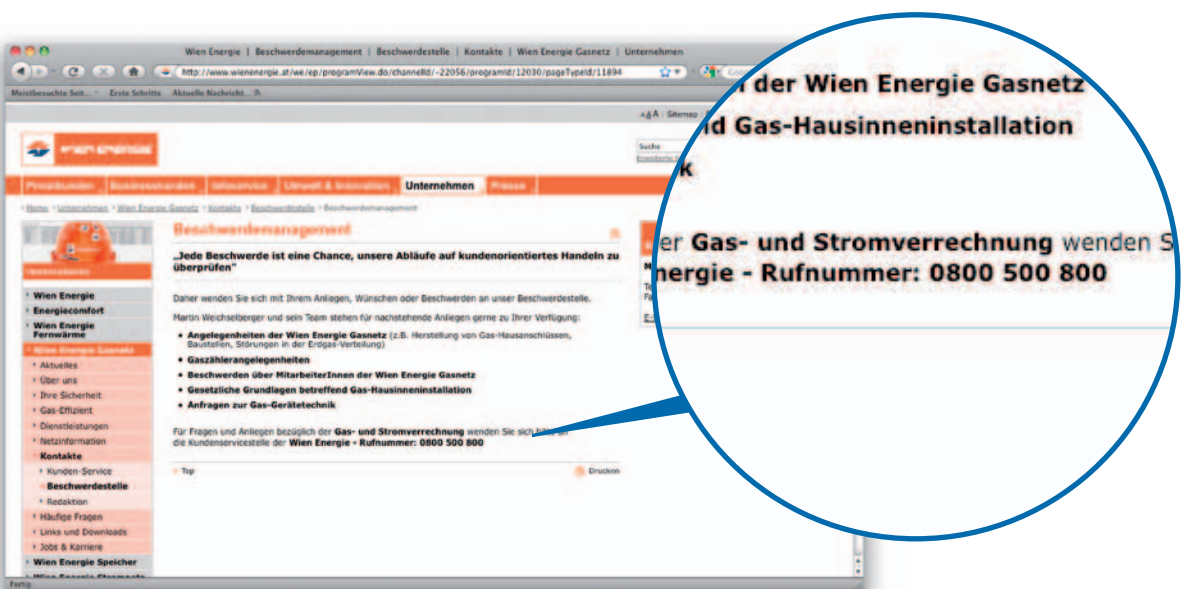
Bei Fragen zum Erdgas Anschluss wurde auf der Salzburg Netz GmbH Seite folgende Information gegeben: „ Bei Umzügen rufen Sie bitte unsere Serviceline 0800 / 660 660 (kostenlos und rund um die Uhr) an, oder faxen Sie auf die +43/662/8884 - 170 oder schreiben Sie uns ein E-Mail an: **Kundenservice Salzburg AG.** ”



Quelle: <http://salzburgnetz.at/Erdgasanschluss-Umzug.1743.0.html>

WIEN ENERGIE GASNETZ GMBH

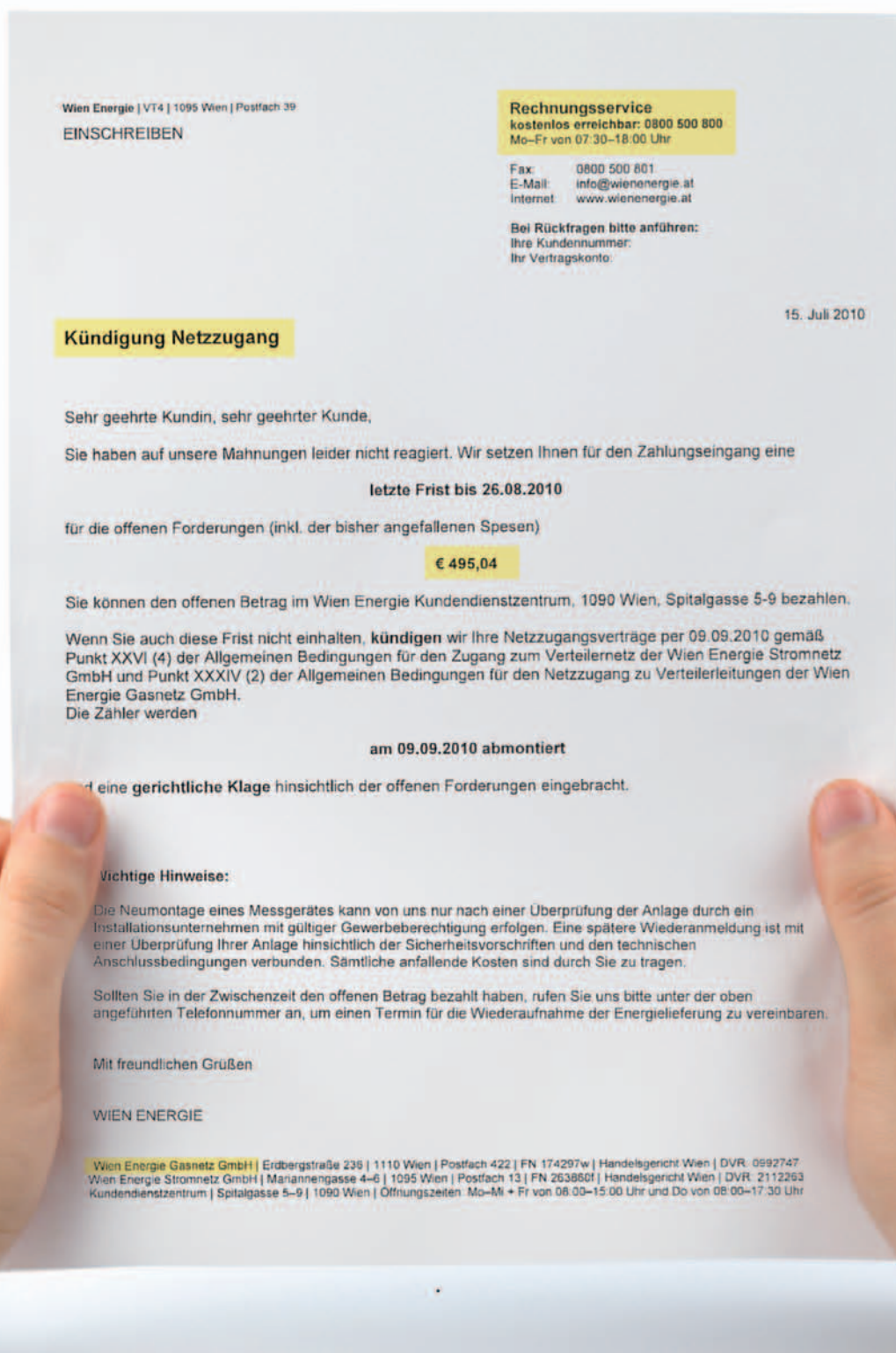
Die WIEN ENERGIE Gasnetz GmbH verweist im Gasnetz-Abschnitt ihrer Website „bezüglich der Gas- und Stromverrechnung“ auf die gemeinsame Kundenservicestelle des vertikal integrierten Unternehmens.



Quelle: <http://www.wienenergie.at/we/ep/programView.do/contentTypeld/1001/channelId/-22056/programId/12030/pageTypeld/11894>

Anhang II: Beispiel Mahnung

Im vorliegenden Schreiben der WIEN ENERGIE Gasnetz GmbH betreffend Kündigung Netzzugang werden für Rückfragen die allgemein gültigen Kontaktdaten des vertikal integrierten Unternehmens angeführt. Darüber hinaus ist nicht erkennbar, ob es sich bei den offenen Forderungen um Netz- oder Energiekosten handelt.





ABBILDUNGSVERZEICHNIS

- > Abbildung 1 Gesellschaftsrechtliche Entflechtung
- > Abbildung 2 Eigentumsrechtliche Entflechtung
- > Abbildung 3 Independent System Operator
- > Abbildung 4 Independent Transmission Operator

Seite

15

16

17

17

Impressum

Eigentümer, Herausgeber und Verleger: Energie-Control GmbH, Rudolfsplatz 13a,
A-1010 Wien, Tel.: +43 1 24 7 24-0, Fax: +43 1 24 7 24-900, E-Mail: office@e-control.at

Für den Inhalt verantwortlich: DI Walter Boltz, Geschäftsführer Energie-Control GmbH

Konzeption & Design: FABIAN Design und Werbe GmbH

Text: E-Control GmbH

Fotos: Ilse Lahofer, Archiv

Druck: Druckerei Hans Jentsch & Co GmbH

© Energie-Control GmbH 2010

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten.
