

AUSLEGUNGSGRUNDSÄTZE

zu den energierechtlichen
Entflechtungsbestimmungen



E-CONTROL

*Profitieren.
Wo immer entflochten wird,
was entflochten gehört.*



Inhaltsverzeichnis

1	Ziel der Auslegungsgrundsätze	3
2	Rechtsgrundlagen der Entflechtung	4
2.1	Allgemeines	4
2.2	Gebot der Gleichbehandlung und der vertraulichen Behandlung wirtschaftlich sensibler Informationen.....	5
2.3	Gleichbehandlungsprogramm und -bericht.....	5
2.4	Ausblick: Das 3. Richtlinienpaket	8
3	Rechtliche Entflechtung.....	9
3.1	Anwendung der Entflechtungsregeln Strom und Gas	9
3.2	Rechtsform	10
3.3	Konzernstruktur.....	10
4	Buchhalterische Entflechtung	13
4.1	Grundlagen	13
4.2	„All-In-Verträge“ und Quersubventionierung.....	14
5	Organisatorische Entflechtung.....	15
5.1	Allgemeines	15
5.2	Funktionale Entflechtung.....	16
5.2.1	Anwendung auf rechtlich nicht entflochtene Verteilnetzbetreiber	20
5.2.2	Gleichbehandlungsprogramm	21
5.3	Informatorische Entflechtung.....	22
5.3.1	Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Daten	23
5.3.2	Strukturen und Zugriffsrechte	23
5.3.3	Informationsmanagement beim Kundenkontakt	24
5.3.4	Schulung für Energieversorgungsunternehmen	27

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Unterbindung des Geld- und Informationsflusses durch Entflechtung	7
Abbildung 2: Rechtswidrige Konzernstruktur	11
Abbildung 3: Entflechtungskonforme Konzernstruktur	11
Abbildung 4: Strukturelle Unterscheidung von Entflechtungsmaßnahmen	15

1 Ziel der Auslegungsgrundsätze

Die vorliegenden „Auslegungsgrundsätze“ geben die Rechtsansicht der Energie-Control GmbH (in Folge kurz ECG genannt) zur Auslegung und Umsetzung der Entflechtungsbestimmungen im Erdgas- und Elektrizitätsbereich wieder und sollen den Unternehmen als Orientierungshilfe dienen.

Es ist schlicht unmöglich, jeglichen Fall in all seinen denkbaren Varianten in diesen „Auslegungsgrundsätzen“ zu erfassen und einer abschließenden rechtlichen Würdigung zu unterziehen. Deshalb sind diese „Auslegungsgrundsätze“ als dynamisches und jederzeit erweiterbares Dokument zu verstehen.

Da die Pflicht zur Entflechtung (sog. „Unbundling“; to unbundle – entbündeln; unbundling – Entflechtung bzw. Entbündelung) ihren Ursprung in europäischen Richtlinien hat, wird bei der Auslegung der österreichischen Vorschriften an einigen Stellen auf den für den europäischen Rechtsrahmen konzipierten „Vermerk der GD Energie und Verkehr zu den Richtlinien 2003/54/EG und 2003/55/EG über den Elektrizitäts- und Erdgasbinnenmarkt“ (in Folge kurz Vermerk genannt) Bezug genommen.

2 Rechtsgrundlagen der Entflechtung

2.1 Allgemeines

Die Erdgasbinnenmarktrichtlinie (RL 2003/55/EG) bzw. die Elektrizitätsbinnenmarktrichtlinie (RL 2003/54/EG) sieht Entflechtungsregeln vor, die im Erdgasbereich in **§ 7 Gaswirtschaftsgesetz** (GWG; BGBl I Nr. 121/2000 idF BGBl I Nr 106/2006) und im Elektrizitätsbereich in den **§§ 8, 9 und 26 Elektrizitätswirtschafts- und organisationsgesetz** (EIWOG, BGBl I Nr 143/1998 idF BGBl I Nr 106/2006) in den österreichischen Rechtsrahmen Eingang gefunden haben.

Die Entflechtungsregeln sehen die

- rechtliche
- buchhalterische
- organisatorische (funktionale, informatorische)

Entflechtung vor.

Der ECG ist im **Erdgasbereich** gemäß § 10 Abs 1 Z 2 Energie-Regulierungsbehördengesetz (E-RBG) im Rahmen der Erdgasaufsicht die Überwachung der Entflechtung zugewiesen. Die **ECG** kann daher im Zuge eines Missbrauchverfahrens Bescheide bei Verstößen erlassen. Sofern Unternehmen den in § 7 GWG festgelegten Verpflichtungen nicht nachkommen, begehen sie gemäß § 71 Abs 1 Z 1 GWG eine Verwaltungsübertretung und sind mit einer Geldstrafe bis zu EUR 14.600,-- zu bestrafen.

Im **Elektrizitätsbereich** ist § 26 EIWOG aus kompetenzrechtlichen Gründen als Grundsatzbestimmung ausgestaltet. Von den neun Ländern sind daher eigene Landesausführungsgesetze erlassen worden (vgl. dazu .§ 55 WEIWG 2005, § 48 Bgld EIWG 2006, § 54 NÖ EIWG 2005, § 33 Öö EIWOG 2006, § 44 Stmk EIWOG 2005, § 12 Sbg LEG 1999, § 37 K-EIWOG, § 40 TEG, § 37a Vbg EIWG). § 26 EIWOG ist als Konzessionsvoraussetzung ausgestaltet, die Zuständigkeit ist gemäß § 49 Z 1 EIWOG den zuständigen **Landesregierungen** zugewiesen. Dagegen sind die §§ 8 und 9 EIWOG unmittelbar anwendbares Bundesrecht, die Vollziehung liegt daher bei der **ECG**.

2.2 Gebot der Gleichbehandlung und der vertraulichen Behandlung wirtschaftlich sensibler Informationen

Netzbetreibern werden ganz allgemein gemäß § 4 GWG bzw. § 4 ElWOG „gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen“ auferlegt, wie zB die Gleichbehandlung aller Kunden eines Netzes. Dieser Grundsatz der Gleichbehandlung bzw. Nicht-Diskriminierung zieht sich wie ein „roter Faden“ durch das gesamte Energierecht:

Nach diesem **Diskriminierungsverbot** ist es Netzbetreibern untersagt, jene Personen, die ihre Anlagen nutzen oder zu nutzen beabsichtigen oder bestimmten Kategorien dieser Personen, insbesondere zugunsten ihrer verbundenen Unternehmen, diskriminierend zu behandeln. Darüber hinaus ist es verboten, **wirtschaftlich sensible Informationen** bzw. **Geschäfts-** oder **Betriebsgeheimnisse**, die Netzbetreiber 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 (vgl. zu all dem: §§ 9; 18; 24 Abs 1 Z 5, 6; 31a Abs 1 Z 3, 4 GWG bzw. §§ 11; 29 Z 19 ElWOG).

Korrespondierend zu diesem Gebot der Nicht-Diskriminierung und der vertraulichen Behandlung wirtschaftlich sensibler Informationen bzw. von Geschäfts- oder Betriebsgeheimnissen besteht im Erdgasbereich eine Verwaltungsübertretung gemäß § 71 Abs 1 Z 7 GWG (Geldstrafe bis zu EUR 14.600,--) bzw. sowohl im Erdgas- als auch im Elektrizitätsbereich bei tatbestandsmäßiger widerrechtlicher Offenbarung oder Verwertung solcher Daten – (Eventual-) Vorsatz (§ 5 Abs 1 StGB) vorausgesetzt – ein gerichtlicher Straftatbestand gemäß § 74 GWG bzw. § 65 ElWOG (Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr).

2.3 Gleichbehandlungsprogramm und -bericht

Die Entflechtungsvorschriften insgesamt „begleiten“ diese soeben erwähnten Bestimmungen des Gleichbehandlungsgebots. Entflechtung ist daher kein Selbstzweck, vielmehr soll mit einer wirksamen Entflechtung Missbrauch, Intransparenz und Diskriminierung – also ganz allgemein spezifische und systemimmanente Wettbewerbsverzerrungen – verhindert werden.

Auslegungsgrundsätze

§ 7 Abs 3 GWG bzw. § 26 Abs 3 Z 1 bis 4 EIWOG – als Teil dieser Vorschriften – regeln die sog. organisatorische Entflechtung. Teil dieser organisatorischen Entflechtung ist die Erstellung eines Gleichbehandlungsprogramms gemäß § 7 Abs 3 lit d GWG bzw. § 26 Abs 3 Z 4 EIWOG:

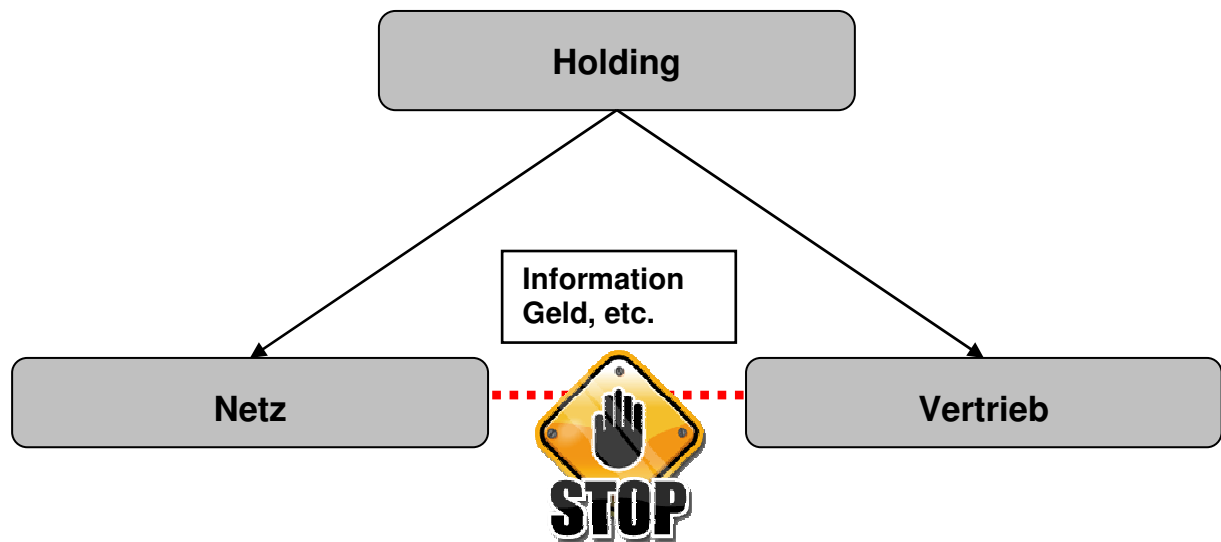
Ein Gleichbehandlungsprogramm soll Diskriminierungen (in oben beschriebenem Sinn) hintanhalten. Ein derartiges schriftliches Programm ist letztlich eine zwingende Konsequenz und fasst den Grundsatz der Gleichbehandlung zusammen. Ein solches Programm dient auch insbesondere als **Verhaltensanordnung für Mitarbeiter** in einem derartigen Unternehmen. Dies sagen auch § 7 Abs 3 lit d GWG bzw. § 26 Abs 3 Z 4 EIWOG ganz deutlich: 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 Mitarbeiter im Hinblick auf das Ziel der Nichtdiskriminierung haben, sowie die Maßnahmen zur Durchsetzung des Programms und die wirksame Überwachung.

Das Gleichbehandlungsprogramm enthält Verhaltensregeln für die Mitarbeiter, wie z. B. die Pflicht zur Wahrung der Vertraulichkeit wirtschaftlich sensibler Daten. Im Gleichbehandlungsprogramm ist daher genau festzulegen, welche Art von Informationen in diesem Sinne als vertraulich anzusehen ist und wie mit ihnen umzugehen ist.

Es ist ein Gleichbehandlungsbeauftragter zu benennen, der für die Erstellung des Programms und die Überwachung seiner Einhaltung zuständig und zur Berichterstattung gegenüber der Unternehmensleitung verpflichtet ist. Dieser Gleichbehandlungsbeauftragte legt der ECG im Erdgasbereich bzw. der Landesregierung und der ECG im Elektrizitätsbereich jährlich einen **Bericht über die getroffenen Maßnahmen** vor, der veröffentlicht wird.

Die **Entflechtung wirkt** also bereits **im Vorhinein Missbrauchspotentialen entgegen**, indem unter anderem Geld- und insbesondere Informationsflüsse zwischen dem Netz- und dem Vertriebsbereich eines vertikal integrierten Unternehmens unterbunden werden.

Abbildung 1: Unterbindung des Geld- und Informationsflusses durch Entflechtung



Aufgrund der Übergangsbestimmung in § 76b Abs 1 GWG finden die Entflechtungsregeln des § 7 Abs 3 und 4 GWG im Erdgasbereich auch auf **Inhaber von Transportrechten** erstmals auf das Geschäftsjahr 2007 Anwendung. Sofern daher in diesen „Auslegungsgrundsätzen“ von einem Netzbetreiber gesprochen wird, ist dies gleich zu halten mit Inhabern von Transportrechten.

Sofern in diesem Dokument die Bezeichnung **vertikal integriertes Unternehmen** verwendet wird, ist die Rede von einem Unternehmen oder einer Gruppe von Unternehmen, welches folgende Voraussetzungen erfüllt:

Das Unternehmen ist gleichzeitig in der Erzeugung/Gewinnung von oder in der Versorgung mit Elektrizität/Erdgas tätig und der Netzbetrieb erfolgt innerhalb der gleichen Rechtsstruktur oder der Netzbetrieb erfolgt in einem rechtlich getrennten Netunternehmen, das jedoch unter der „Kontrolle“ des Versorgungs-/Erzeugungsunternehmens oder einer Holding-Gesellschaft, die ein Versorgungs-/Erzeugungsunternehmen kontrolliert (z.B. Mutterunternehmen hat die Mehrheit der Aktien/Stimmrechte in dem verbundenen Netunternehmen) oder das getrennte Netunternehmen kontrolliert das Versorgungs-/Erzeugungsunternehmen und ist daher gleichzeitig eine Holding-Gesellschaft.

Auslegungsgrundsätze

Einfachheitshalber wird in den folgenden Ausführungen meist nur mehr auf das GWG eingegangen, die Normen im Elektrizitätsbereich (§§ 8, 9 und 26 EIWOG und insbesondere die Landesausführungsgesetze) haben im Wesentlichen den gleichen Regelungsinhalt.

2.4 Ausblick: Das 3. Richtlinienpaket

Das 3. Energieliberalisierungspaket, das mit 3.3.2011 umzusetzen ist, sieht insbesondere für Fernleitungsnetzbetreiber verschärfte Entflechtungsregeln vor (Art 9 ff RL 2009/73/EG).

Neben der Verpflichtung zur eigentumsrechtlichen Entflechtung steht es dem Mitgliedsstaat frei, das Konzept eines Unabhängigen Fernleitungsnetzbetreibers (ITO) oder eines Unabhängigen Netzbetreibers (ISO) bis 3.3.2012 umzusetzen. Fernleitungsunternehmen, die nach dem 3.9.2009 ihre Tätigkeit aufnehmen, unterliegen jedenfalls der eigentumsrechtlichen Entflechtung. Für alle Fernleitungsunternehmen, die am 3.3.2009 nicht als Teil eines vertikal integrierten Unternehmens ihre Tätigkeit ausgeübt haben, kommt die eigentumsrechtliche Entflechtung zur Anwendung.

Speicherunternehmen unterliegen künftig der gesellschaftsrechtlichen Entflechtung.

Aber auch Verteilernetzbetreiber werden trotz Beibehaltung der gesellschaftsrechtlichen (sowie organisatorischen und buchhalterischen) Entflechtung (Art 26 ff RL 2009/73/EG) 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 integrierten Erdgasunternehmen – wahrnehmen zu können.

Weiters müssen Verteilernetzbetreiber gem Art 26 Abs 3 RL 2009/73/EG in ihren Kommunikationsaktivitäten und ihrer Markenpolitik dafür sorgen, dass eine Verwechslung in Bezug auf die eigene Identität der Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmen ausgeschlossen ist. Darüber hinaus muss der Gleichbehandlungsbeauftragte völlig unabhängig sein und Zugang zu allen Informationen, über die der Verteilernetzbetreiber und etwaige verbundenen Unternehmen verfügen, haben.

3 Rechtliche Entflechtung

3.1 Anwendung der Entflechtungsregeln Strom und Gas

Der Netzbetrieb muss in einer separaten Gesellschaft erfolgen, d.h. ein bisher vertikal integriertes Unternehmen muss mindestens eine eigenständige (Netz-)Gesellschaft gründen oder den Netzbetrieb getrennt von den Bereichen der Erzeugung/Gewinnung und des Vertriebs in den Bereich einer bereits existierenden Gesellschaft aufnehmen. Die Energie-Control Kommission kann durch Bescheid eine gemeinsame Betriebsführung von Netzen für Erdgas, elektrische Energie und sonstige leitungsgebundene Sparten in einem Unternehmen (Kombinationsnetzbetreiber) sowie die Ausübung anderer Tätigkeiten zulassen, wenn dadurch die Unabhängigkeit der Netzbetreiber nicht beeinträchtigt wird.

Normadressat der Pflicht zur rechtlichen Entflechtung sind Energieversorgungsunternehmen, die nicht unter die „de-minimis-Regelung“ fallen. Es müssen daher folgende Voraussetzungen vorliegen:

- **Integriertes Erdgasunternehmen**, das vor dem 1. Oktober 2002 mehr als **50.000 Hausanschlüsse** aufweist oder das eine **Fernleitung** betreibt (§ 7 Abs 4 GWG) bzw.
- **Verteilernetzbetreiber**, an deren Netz mehr als **100.000 Kunden** angeschlossen sind (§ 26 Abs 3 EIWOG).

Liegen diese Voraussetzungen nicht vor, so ist das Energieversorgungsunternehmen zwar von der **rechtlichen Entflechtung freigestellt**, es unterliegt aber jedenfalls der **buchhalterischen** und **organisatorischen Entflechtung**.

ECG hat diesbezüglich bereits Verfahren geführt und erwirkt, dass rechtlich nicht entflochtene Unternehmen die buchhalterische und organisatorische bzw. funktionale Entflechtung einzuhalten haben (vgl. dazu etwa Energie-Control GmbH, G SON G 09/08; Energie Control Kommission, K SON G 01/08).

3.2 Rechtsform

Es wird eine eigenständige Rechtspersönlichkeit des Netzbetriebes gefordert. Grundsätzlich ist das Unternehmen in der Wahl der Rechtsform frei. Eine **Aktiengesellschaft** kann somit jedenfalls gegründet werden, da der Vorstand gemäß § 70 Abs 1 AktG weisungsfrei gestellt ist.

Aber auch eine **Gesellschaft mit beschränkter Haftung**, bei der zwar ihre Vertretungsorgane grundsätzlich weisungsunterworfen sind, kann als Rechtsform herangezogen werden. Dies allerdings nur, wenn **Weisungen** hinsichtlich des laufenden Betriebes zB in der Gesellschaftssatzung **ausgeschlossen** sind, d.h. wenn die **funktionale Entflechtung** gehörig umgesetzt wurde¹ (vgl. dazu § 7 Abs 3 lit c GWG bzw. § 26 Abs 3 EIWOG).

Daher sind auch andere Rechtsformen möglich, sofern sie Rechtspersönlichkeit aufweisen – die Gesellschaft bürgerlichen Rechts (§§ 1175 ff ABGB) ist mangels Rechtspersönlichkeit keine geeignete Rechtsform für eine Netzgesellschaft.

Jedoch reicht nicht die bloße Festschreibung eines Weisungsausschlusses in der Satzung, vielmehr dürfen auch **tatsächlich keine derartigen Weisungen** erteilt werden.

3.3 Konzernstruktur

Wo die Netzbetriebsgesellschaft in der Konzernstruktur eines vertikal integrierten Unternehmens anzusiedeln ist, ist direkt aus den Entflechtungsbestimmungen abzuleiten. Die Entflechtungsregeln gehen von einer Unabhängigkeit des Netzbetreibers von den übrigen Tätigkeitsbereichen aus (§ 7 Abs 2 GWG, §§ 9, 26 Abs 3 EIWOG). In den Fällen, in denen die Netzbetriebsgesellschaft als Muttergesellschaft der Vertriebsgesellschaft eingerichtet ist, hat die Netzgesellschaft durch das Halten von Anteilen an der Vertriebsgesellschaft jedoch **ein unmittelbares finanzielles Interesse an der Leistung des verbundenen Versorgungszweiges**².

¹ Vgl. dazu etwa Vermerk der GD Energie und Verkehr zu den Richtlinien 2003/54/EG und 2003/55/EG über den Elektrizitäts und Erdgasbinnenmarkt Punkt 3.2.

² Vgl. dazu etwa Vermerk der GD Energie und Verkehr zu den Richtlinien 2003/54/EG und 2003/55/EG über den Elektrizitäts und Erdgasbinnenmarkt, S 4 und 9.

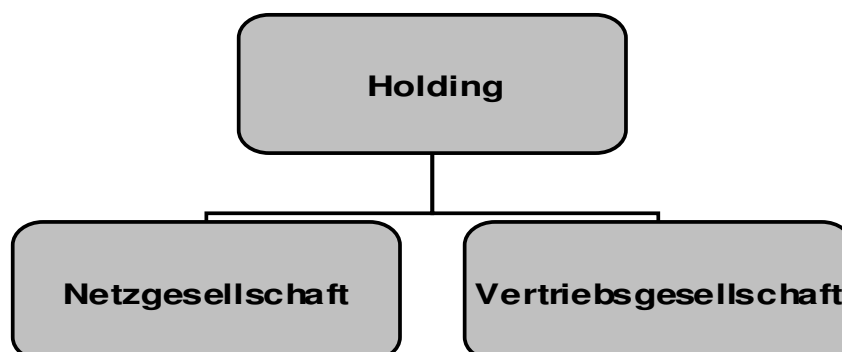
Abbildung 2: Rechtswidrige Konzernstruktur



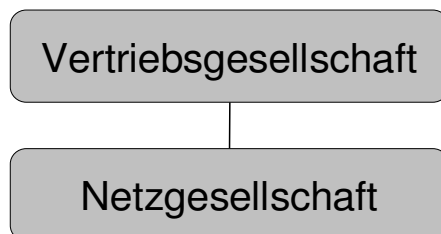
Die Unabhängigkeit ist dadurch keinesfalls gewährleistet. Es ergeben sich dadurch unauflösbare Interessenkonflikte. Dass die Netzgesellschaft Kontrolle über das verbundene Unternehmen hat, ist daher mit der funktionalen Entflechtung nicht vereinbar. Der Netzbetreiber darf demnach keine Anteile am verbundenen Unternehmen halten, weil es nicht mehr in der Lage ist unabhängig iSd § 7 Abs 2 GWG, § 26 Abs 3 EIWOG zu handeln. Daher sind sämtliche Varianten, die eine **Beteiligung der Netzgesellschaft an anderen Gesellschaften** der Bereiche **Gewinnung, Erzeugung** oder des **Vertriebs** von Energie vorsehen – sei es indirekt oder direkt – **rechtswidrig**. Die betreffenden Unternehmen können daher als Schwestergesellschaften unter einer gemeinsamen Holdinggesellschaft angesiedelt werden oder aber das Vertriebsunternehmen hält Anteile an der Netzgesellschaft.

Abbildung 3: Entflechtungskonforme Konzernstruktur

Beispiel 1:



Beispiel 2:



ECG hat diesbezüglich bereits Verfahren geführt und die Auflösung der rechtswidrigen Konzernstruktur erwirkt (vgl. dazu etwa Energie-Control GmbH, G FKO G 01/08 sowie Bundeswettbewerbsbehörde, BWB/Z-704/2008; Energie-Control GmbH G SON G 13/08 und G SON G 14/08).

4 Buchhalterische Entflechtung

4.1 Grundlagen

Der Gesetzgeber fordert die **Veröffentlichung der Jahresabschlüsse** (Bilanz und G & V) aller Energieunternehmen unabhängig von ihren Eigentumsverhältnissen oder ihrer Rechtsform. Integrierte Unternehmen müssen sämtliche energiewirtschaftliche Bereiche, wie „Erzeugung und Handel“, „Übertragung“ und „Verteilung“ sowie sonstige Aktivitäten, die nicht unter die oben genannten Bereichen fallen, **getrennt ausweisen**, in derselben Weise, wie sie dies tun müssten, wenn die betreffenden Tätigkeiten von separaten Unternehmen ausgeführt werden. Im Anhang zum Jahresabschluss haben die integrierten Unternehmen die Regeln anzugeben, nach denen für jede energiewirtschaftliche Aktivität die einzelnen Positionen der Bilanz sowie der Ergebnisrechnung den separat geführten Konten zugewiesen werden. Weiters sind Geschäfte von größerem Umfang aufzunehmen, die mit

- verbundenen³ oder
- assoziierten Unternehmen⁴ oder
- mit Unternehmen derselben Aktionäre getätigt worden sind.

Die Regelung wurde zur **Vermeidung von Diskriminierungen, Quersubventionierungen** und **Wettbewerbsverzerrungen** eingeführt. Die geforderte Kontentrennung in der internen Rechnungslegung soll eine transparente Darstellung der tatsächlichen Netzkosten ermöglichen und als eine sachgerechte und nachvollziehbare Grundlage für die Berechnung der Netzentgelte fungieren.

³ Verbundene Unternehmen sind Unternehmen, bei denen das Energieunternehmen über die Mehrheit der Stimmrechte verfügt oder das Recht hat, die Mehrheit der Mitglieder des Leitungs- oder Aufsichtsorgans des Unternehmens zu bestellen oder abzu-berufen und gleichzeitig Aktionär oder Gesellschafter dieses Unternehmens ist.

⁴ Assoziierte Unternehmen sind Unternehmen, an denen ein Energieunternehmen einen wesentlichen Anteil (nicht unter 20% bis 25 % oder mehr der Stimmrechte) hat und einen wesentlichen Einfluss auf die Geschäfts- und Finanzpolitik ausübt.

Auslegungsgrundsätze

Die Kernpunkte sind somit

- Führung getrennter Konten für die Bereiche Erzeugung und Handel, Übertragung und Verteilung sowie Aktivitäten außerhalb des Energiebereiches, d. h. die einzelnen Geschäftsbereiche werden getrennt abgebildet.
- Aufnahme einer Bilanz und einer Gewinn- Verlustrechnung für jede Aktivität und für die zusammengefassten Aktivitäten außerhalb des Energiebereiches.
- Direkte Zuordnung der Kosten und Erlöse zu den einzelnen Aktivitäten oder sachgerechte, nachvollziehbare Schlüsselung.

Die Prüfung der Jahresabschlüsse durch den Abschlussprüfer hat sich auch auf die Untersuchung zu beziehen, ob die Verpflichtung zur **Vermeidung von missbräuchlichen Quersubventionen** eingehalten wird.

4.2 „All-In-Verträge“ und Quersubventionierung

Verträge mit einem „All-In-Preis“ sind auch unter dem Blickwinkel der buchhalterischen Entflechtung zu sehen.

Typischerweise werden in derartigen „All-In-Verträgen“ Vereinbarungen getroffen, dass bei einer **Senkung des Netznutzungsentgelts** der **Preis für die Lieferung** automatisch **steigt** (und umgekehrt).

Da die buchhalterische Entflechtung auch das Verbot von Quersubventionierungen (§ 7 Abs 1 und 4 GWG bzw. § 8 Abs 3 und 5 EIWOG) enthält, sind derartige Vereinbarungen nach den Entflechtungsbestimmungen, daher aber auch nach allgemeinen Zivil- und Wettbewerbsrecht, **rechtswidrig**, wenn das behördlich gesenkte Netznutzungsentgelt direkt dem Wettbewerbsbereich in Form von höheren Energiepreisen zukommt.

ECG hat diesbezüglich bereits Missbrauchsverfahren geführt und die Auflösung dieser „All-In-Verträge“ erwirkt (vgl. dazu etwa Energie-Control GmbH, G MIS G 01/09).

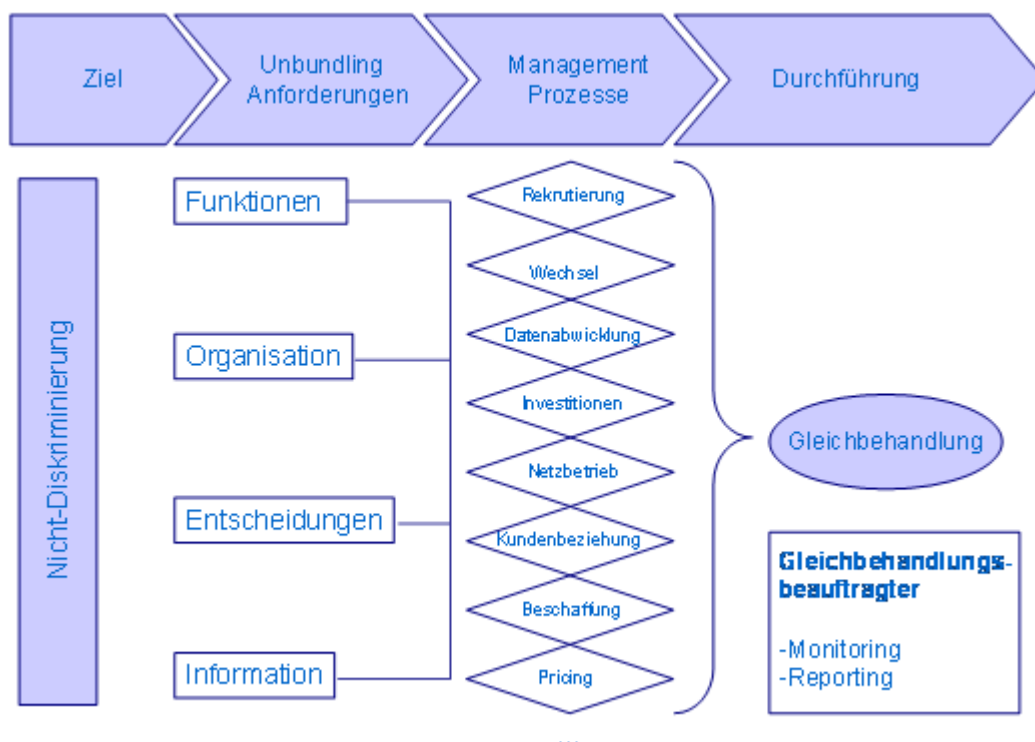
5 Organisatorische Entflechtung

5.1 Allgemeines

Die Vorgaben der rechtlichen und buchhalterischen Entflechtung werden ergänzt durch Maßnahmen der organisatorischen Entflechtung, die oftmals auch unter den Begriff operationelle oder funktionale Entflechtung genannt werden. Grundsätzlich sind diese Maßnahmen notwendig, um den Netzbetrieb unabhängig von den übrigen strom- und gasspezifischen Tätigkeitsbereichen zu führen. Ziel ist es, eine **strikte Trennung** zwischen den **Netzaktivitäten** einerseits und den **sonstigen Aktivitäten** andererseits zu erreichen.

Die folgende Abbildung beschreibt Prozesse, bei denen Entflechtung eine Rolle spielt (die folgende Unterteilung ist als Erweiterung zur organisatorischen Entflechtung zu sehen):

Abbildung 4: Strukturelle Unterscheidung von Entflechtungsmaßnahmen



5.2 Funktionale Entflechtung

Die Aktivitäten und Rechte hinsichtlich der Netzgesellschaft eines vertikal integrierten Unternehmens sollten sich auf das finanzielle Interesse und auf die Aufsichtspflicht beschränken. Jegliche Einflussnahme in das Tagesgeschäft der Netzgesellschaft ist nicht gestattet. Ebenso sind **Weisungen** im Hinblick auf einzelne Entscheidungen zu baulichen Maßnahmen an Energieanlagen, solange diese Entscheidungen im Rahmen eines vom vertikal integrierten Energieversorgungsunternehmen genehmigten Finanzplans oder gleichwertigen Instrument halten, **nicht erlaubt**. Diese Grundsätze gelten auch für den Fall, dass das Mutterunternehmen weiter Eigentümer der Vermögenswerte ist. Die Optimallösung ist die Festlegung eines Finanzplans⁵ sowie die generellen Grenzen für die Verschuldung der Netzgesellschaft, innerhalb dessen diese unabhängig und entscheidungsfrei agieren kann. Ideal wäre auch eine Zuweisung einzelner Mitglieder des Aufsichtsrates, die von den Interessen des Mutterunternehmens unabhängig sind.

Gemäß dem Vermerk⁶ dürfen in einem integrierten Unternehmen die für die Leitung des Übertragungs- und Verteilnetzbetreibers zuständigen Personen nicht betrieblichen Einrichtungen des integrierten Energieunternehmens angehören, die direkt oder indirekt für den laufenden Betrieb in den Bereichen Erzeugung, Verteilung und Versorgung zuständig sind. Weiters ist die **Handlungsunabhängigkeit** zu gewährleisten.

Eine effektive Entflechtung beinhaltet, dass das **Management der Netzgesellschaft nicht mit Tätigkeiten des Wettbewerbsbereiches** des integrierten Unternehmens **involviert** wird. Gleichmaßen gilt für den Wettbewerbsbereich, keinen Einfluss auf das Tagesgeschäft der Netzgesellschaft zu haben, sowie keine Informationen zu erlangen, die gegenüber Dritte einen Wettbewerbsvorteil mit sich ziehen. Die Behörde sieht diese Vorgehensweise für Netzbetreiber als unumgängliche Voraussetzung.

⁵ Gemäß der Elektrizitätsbinnenmarktrichtlinie sowie der Erdgasbinnenmarktrichtlinie wird auf den Finanzplan oder „ein gleichwertiges Instrument“ Bezug genommen. Dieser Begriff ist gemäß dem Vermerk der GD Energie und Verkehr zu den Richtlinien 2003/54/EG und 2003/55/EG restriktiv auszulegen. Dies bedeutet, vom Mutterunternehmen dürfen Instrumente, die von ihrer Funktion her einem Finanzplan entsprechen, in der jeweiligen nationalen Terminologie jedoch nicht „Finanzplan“ heißen, genehmigt werden.

⁶ Vermerk der GD Energie und Verkehr zu den Richtlinien 2003/54/EG und 2003/55/EG über den Elektrizitäts- und Erdgasbinnenmarkt

Auslegungsgrundsätze

Somit ist eine **physische** bzw. bestenfalls eine **geographische Trennung** der **Netzgesellschaft** zum vertikal integrierten Unternehmen unumgänglich.

Eine **eigene Corporate Identity** (Logo, Homepage, Telefonnummer, usw) der Netzgesellschaft hilft den Kunden, den Unterschied zwischen Netzgesellschaft und dem integrierten Lieferanten besser zu erkennen und die **Unabhängigkeit der Netzgesellschaft** zu unterstreichen. Der konzerneigene Lieferant profitiert oftmals vom ähnlichen Logo und von den gleichen Kommunikationsstrategien. Die Zuverlässigkeit der Versorgung spiegelt sich oft im konzerneigenen Lieferanten wieder, was bei den Kunden oft zu einer falschen Bewusstseinsbildung führt.

Ebenso sind eine ausreichende **finanzielle** und **personelle Ausstattung** sowie die eine **unabhängige Entscheidungsfindung** für eine Netzgesellschaft nötig. Die Netzgesellschaft muss mit den notwendigen Ressourcen ausgestattet werden, um Entscheidungen zu treffen sowie diese mit allen möglichen Alternativen oder gegebenenfalls mit externen Beratern abzustimmen. Bezüglich der Personalplanung, der Personaleinstellung und der Personalführung sind folgende Aspekte zu berücksichtigen: Sofern das Personal vom vertikal integrierten Unternehmen über einem Dienstleistungsvertrag zugekauft wird, ist die Entscheidung über die Person mit dem jeweiligen Profil vom Netzbetreiber zu treffen.

Das Personal der Netzgesellschaft, unabhängig ob dieses über einem Dienstleistungsvertrag zugekauft wird oder ob dieses in der Netzgesellschaft direkt beschäftigt ist, ist jedenfalls **nur** der fachlichen **Weisung des Managements der Netzgesellschaft** unterstellt.

Gehälter und variable Gehaltsbestandteile müssen sich ausschließlich auf das Ergebnis der Netzgesellschaft beziehen. Weiters darf dürfen Personen mit Führungsposition keine Anteile oder Beteiligungen an vertikal integrierte Unternehmen halten. Hier geht es um die Sorge, dass ein Interessenskonflikt entsteht.

Beförderungen einzelner Personen sowie das Verhängen von Sanktionen werden ausschließlich vom Management der Netzgesellschaft bestimmt.

Sofern eine Person, die in der Netzgesellschaft tätig war, in den Wettbewerbsbereich des vertikal integrierten Unternehmens wechselt, muss diese Person ab Bekanntwerden des Wechsels vom Zugang sensibler Informationen ausgeschlossen werden.

Auslegungsgrundsätze

Personen, die im Netzbetrieb mit **Führungsaufgaben** betraut sind, oder die Befugnis zu Letztentscheidungen in wesentlichen Fragestellungen besitzen, müssen dem **Netzbetrieb** angehören⁷. Erst durch die schuldrechtlichen Verträge eines arbeits- oder dienstrechtlichen Verhältnisses gegenüber der Netzgesellschaft werden umfassende Rechte und Pflichten begründet, welche dem Leitungspersonal eine unabhängige und eigenverantwortliche Tätigkeit ermöglichen. Die Führungskräfte der Netzgesellschaft dürfen nicht zugleich betrieblichen Einrichtungen des vertikal integrierten Energieversorgungsunternehmens angehören, die direkt oder indirekt für den laufenden Betrieb in den Bereichen der Gewinnung, Erzeugung oder des Vertriebes von Energie an Kunden zuständig sind.

Weiters muss gewährleistet sein, dass die Führungskräfte keine Nachteile erwarten müssen, wenn diese ausschließlich dem Interesse der Netzgesellschaft nachkommen. Es dürfen keine Anreize gesetzt werden, die das Verhalten nicht auf den Erfolg der Netzgesellschaft ausrichten. Nur so kann die Unabhängigkeit der für den Netzbetrieb zuständigen Führungskräfte sichergestellt werden und es verhindert das Auftreten von Interessenskonflikten.

Der Umfang der **Entscheidungsbefugnisse** des Netzbetreibers bezieht sich auf alle für das Netzgeschäft erforderlichen Vermögenswerte. Dies umfasst die gesamte für den Betrieb, der Wartung und den Ausbau des Netzes erforderliche Netz-Hardware. Sofern es zu keiner Eigentumsübertragung des Netzes gekommen ist, muss das Recht Entscheidungen zu treffen jedenfalls vertraglich eingeräumt werden.

Die Netzgesellschaften bedienen sich hinsichtlich geschäftsbereichsübergreifender Leistungen oftmals einem konzerneigenen Dienstleister. Diese gemeinsamen Dienstleistungen (Shared Services⁸) bringen oftmals Synergieeffekte mit sich. Trotzdem ist hinsichtlich Dienst-

⁷ Unter Personen mit Führungsaufgaben sind Personen betroffen, die mit Leitungsaufgaben des Netzes betraut sind. Jedenfalls sind mit Leitungsaufgaben betraute Personen solche, die im Hinblick auf unternehmerische Verantwortung, Planung und operative Gestaltung Einfluss auf die Unternehmenspolitik haben. Somit sind demzufolge auf jeden Fall rechtliche Vertreter des Netzbetriebs, wie z.B. der Geschäftsführer, der Vorstand und Prokuristen anzusehen. Darüber hinaus können aber je nach konkreter Ausgestaltung auch weitere Personen unterhalb der ersten Führungsebene erfasst sein. Wenn die Kompetenzverteilung innerhalb des Netzbetreibers vorsieht, dass weitere Personen wie z.B. ein Abteilungsleiter oder sonstige leitende Angestellte entscheidenden Einfluss auf Planung und operative Gestaltung haben, so betreffen auch diesen Personen die Regelung.

⁸ Shared Service Einheiten: Zentralisierter Dienstleistungsprozess eines Unternehmens, wobei Prozesse von einer zentralen Stelle zusammengefasst werden, um sie in weiterer Folge unterschiedlichen Bereichen des Unternehmens zur Verfügung zu stellen, d.h. es handelt sich um eine interne Dienstleistung wie z.B. Personalwesen, Recht, Konzerncontrolling, Fuhrpark, Öffentlichkeitsarbeit, IT usw.

Auslegungsgrundsätze

Leistungsverträge aller Art immer ein Drittvergleich anzustreben, um der Regulierungsbehörde darlegen zu können, dass die Wahl des Dienstleisters eine monetäre Entscheidung war. Die Dienstleistungsverträge sind umfassend und transparent zu gestalten. Jedenfalls ist die Behörde der Ansicht, dass **Abteilungen mit Diskriminierungspotential**, wie das Controlling, die Rechtsabteilung, Strategieabteilung usw. **nicht** über Dienstleistungsverträge mit dem vertikal integrierten Unternehmen **ausgelagert** werden sollen.

Weiters müssen bei der Erbringung gemeinsamer Dienstleistungen bestimmte Bedingungen erfüllt sein, um die Bedenken in Bezug auf den Wettbewerb zu verringern und Interessenskonflikte zu vermeiden. Insbesondere Quersubventionen, die an das Netzgeschäft gehen oder von diesem stammen, sind ausgeschlossen. Um dies zu gewährleisten, muss die Dienstleistung zu Marktbedingungen erbracht werden, die in einer vertraglichen Vereinbarung zwischen dem Unternehmen, das die gemeinsame Dienstleistung erbringt, und dem Unternehmen, das diese nutzt, festzulegen ist.

Der Netzbetreiber ist verpflichtet, ein Gleichbehandlungsprogramm zu erstellen, aus dem die Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens hervorgehen und die Überwachung der Einhaltung des Programms gewährleistet wird. Das Gleichbehandlungsprogramm richtet sich vor allem an die mit dem Netzgeschäft befassten Mitarbeiter des Unternehmens (Vgl. Kapitel 2.3).

Unzulässig sind sogenannte Betriebsführungsmodelle: 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 ihres Netzes sowie dessen Nutzung auf die Netzgesellschaft überträgt. Die Betriebsführung erfolgt somit im eigenen Namen des Netzbetreibers und auf Rechnung des Versorgers. Meist ist der Netzbetreiber unzureichend mit Personal ausgestattet. Die im Betrieb des Verteilernetzes beschäftigten MitarbeiterInnen verbleiben im Personalstand des Versorgers. Die ECG steht einem derartigen Betriebsführungsmodell, insbesondere hinsichtlich organisatorischer und buchhalterischer Entflechtung, **äußerst skeptisch** gegenüber. Die **Unabhängigkeit** des Netzbetreibers ist jedenfalls zu **bezweifeln**. Auch die buchhalterische Entflechtung (insb. das Verbot von Quersubventionen) erscheint problematisch. Dem Netzbetreiber mangelt es an jeglichen Ressourcen und zwar in materieller, personeller, finanzieller und technischer Hinsicht. Durch die Klarstellung im 3. Energieliberalisierungspaket (vgl. dazu Kapitel 2.4.), wonach Verteilernetzbetreiber über die erforderlichen personellen, technischen, materiellen und finanziellen Ressourcen verfügen

Auslegungsgrundsätze

müssen, wird ein derartiges Betriebsführungsmodell jedenfalls spätestens nach Inkrafttreten der RL 2009/73/EG bzw RL 2009/72/EG und deren Umsetzung durch das GWG bzw. El-WOG der Vergangenheit angehören dürfen.

5.2.1 Anwendung auf rechtlich nicht entflochtene Verteilnetzbetreiber

Falls ein Verteilnetzbetreiber **rechtlich nicht entflochten** ist, gelten die **Grundsätze der buchhalterischen und organisatorischen Entflechtung** in gleicher Weise⁹. Der Netzbetrieb ist in einer separaten Abteilung als Profit Center zu betreiben. Für die Netzabteilung ist ein geschäftsführender Direktor zu bestellen. Dieser hat einen besonderen Vertrag mit dem Unternehmen, in dem insbesondere eine ausschließliche Liste der Gründe für die Widerrufung der Bestellung enthalten ist.

Weiters darf dieser nicht Angehöriger des Vorstands des vertikal integrierten Unternehmens sein. Jener Vorstand, der für den Netzbereich verantwortlich ist, darf nicht zur gleichen Zeit für die Versorgung und Produktion, zumindest nicht für die kommerzielle Seite der Produktion, verantwortlich sein.

Die Führungskräfte der Netzabteilung dürfen nicht zur gleichen Zeit Aufgaben wahrnehmen, die mit den anderen Tätigkeitsbereichen des Sektors zusammenhängen. Die Gehälter der Mitarbeiter der Netzabteilung hängen ausschließlich vom Erfolg des Netzgeschäfts als Profit Center ab. Die Führungskräfte der Netzabteilung dürfen keine Aktien des Unternehmens halten. Der Wechsel von Mitarbeitern von der Netzabteilung in andere Abteilungen des Unternehmens ist zu begrenzen.

Zuletzt müssen für gemeinsame Dienstleistungen bestimmte Bedingungen gemäß den vorher skizzierten Grundsätzen gelten.

ECG hat diesbezüglich bereits Verfahren geführt und erwirkt, dass rechtlich nicht entflochtene Unternehmen die buchhalterische und organisatorische bzw. funktionale Entflechtung einzuhalten haben (vgl. dazu etwa Energie-Control GmbH, G SON G 09/08; Energie Control Kommission, K SON G 01/08).

⁹ Vgl. Vermerk der GD Energie und Verkehr zu den Richtlinien 2003/54/EG und 2003/55/EG über den Elektrizitäts- und Erdgasbinnenmarkt, Seite 10

5.2.2 Gleichbehandlungsprogramm

Sinn und Zweck eines Gleichbehandlungsprogramms ist es, einen formalen Rahmen zu schaffen, durch den gewährleistet werden soll, dass das Netzgeschäft insgesamt ebenso wie einzelne **Mitarbeiter** und Angehörige des Managements den **Grundsatz der Nichtdiskriminierung** einhalten. Die primären Adressaten des Gleichbehandlungsprogramms sind die mit dem Netzgeschäft befassten Mitarbeiter. Die Mitarbeiter müssen das Programm verstehen und praktische Hinweise für ihre tägliche Arbeit im Netzbetrieb erhalten.

Die Maßnahmen des Gleichbehandlungsprogramms sind als **Dienstanweisung** zu gestalten, deren Empfang und Kenntnisnahme jeder betroffene Mitarbeiter schriftlich zu bestätigen hat. Die Mitarbeiter sind weiters über den Inhalt des Programms zu schulen.

Der Inhalt eines Gleichbehandlungsprogramms muss sich mit den Verhaltensregeln für Mitarbeiter auseinandersetzen. Darunter versteht man auch die Pflicht zur **Wahrung der Vertraulichkeit wirtschaftlich sensibler Informationen**. Weiters sind im Gleichbehandlungsprogramm konkrete Maßnahmen, Pflichten und Sanktionen für die mit Tätigkeiten des Netzbetriebes befassten Mitarbeiter auszuarbeiten. Diese Maßnahmen müssen kontinuierlich evaluiert und verbessert werden.

Um die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms zu gewährleisten, muss sichergestellt werden, dass eine aktive, regelmäßige und deutlich erkennbare Unterstützung des Programms durch die oberen Führungskräfte stattfindet.

Auch die Strafen und Sanktionen bei Verstoß gegen das Gleichbehandlungsprogramm müssen im Gleichbehandlungsprogramm geregelt werden.

Soll das Programm erfolgreich sein, muss seine Wirksamkeit **regelmäßig überwacht** werden. Dies ist von grundlegender Bedeutung nicht nur, um sicherzustellen, dass das Programm ordnungsgemäß funktioniert, sondern auch, um die Bereiche zu ermitteln, in denen die Gefahr der Diskriminierung am größten ist.

5.3 *Informatorische Entflechtung*

Gemäß den gesetzlichen Vorgaben haben Energieversorgungsunternehmen, unbeschadet gesetzlicher Verpflichtungen zur Offenlegung von Informationen, **wirtschaftlich sensible Informationen** sowie **Geschäfts-** oder **Betriebsgeheimnisse**, von denen sie bei der Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit Kenntnis erlangen, **vertraulich** zu **behandeln**.

Darüber hinaus untersagen die energierechtlichen Vorschriften für Netzbetreiber, jene Personen, die ihre Anlagen nutzen oder zu nutzen beabsichtigen oder bestimmten Kategorien dieser Personen, insbesondere zugunsten ihrer verbundenen Unternehmen, diskriminierend zu behandeln und wirtschaftlich sensible Informationen, die Netzbetreiber von Dritten im Zusammenhang mit der Nutzung der Anlage erhalten, beim Verkauf oder Erwerb von Erdgas durch verbundene Unternehmen missbräuchlich zu verwenden.

Ziel der informatorischen Entflechtung ist daher die Sicherstellung eines **diskriminierungsfreien Netzbetriebes** durch vertrauliche Behandlung wirtschaftlich sensibler Informationen, Dabei ist es unabhängig davon, ob es sich um technische, rechtliche oder wirtschaftliche Daten handelt. Die informatorische Entflechtung und deren Auswirkungen stellen somit einen wesentlichen Einflussfaktor hinsichtlich des Informationsmanagement für verbundene Unternehmen dar.

Auf internationaler Ebene wurden seitens CEER¹⁰ im Rahmen der Arbeitsgruppe „Unbundling, Reporting and Benchmarking“ (URB) „Guidelines of Good Practice“ u.a. für die informatorische Entflechtung entwickelt, die den in diesem Dokument angeführten Auslegungsgrundsätzen entsprechen.

Von den Bestimmungen der informatorischen Entflechtung sind alle vertikal integrierten Energieversorgungsunternehmen betroffen, sowie **Shared Service** Einheiten¹¹ und externe Dienstleistungsunternehmen, wobei die Beauftragung Dritter nicht dazu führen darf, die gesetzlichen Vorgaben zu umgehen (**Umgehungsverbot**).

¹⁰ CEER: Council of European Energy Regulators

Auslegungsgrundsätze

Folgende Aspekte sind daher im Rahmen der informatorischen Entflechtung zu berücksichtigen:

5.3.1 Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Daten

„**Wissen ist Macht**“ – unter diesem Gesichtspunkt ist es zunächst erforderlich, wirtschaftlich sensible Daten zu konkretisieren, um eine diskriminierungsfreie Handhabung der Daten im Sinne einer Gleichbehandlung zu gewährleisten.

Beispiele für Bereiche mit wirtschaftlich sensiblen Informationen:

- Messwerte bzw. Lastprofilaten, die dem verbundenen Lieferanten die Möglichkeit zur Legung eines maßgeschneiderten Angebots bieten
- Verwendung von Kundendaten, durch die sich der verbundene Lieferant Akquisitionskosten ersparen kann
- Informationen der Kundenabrechnung, durch die Rückschlüsse auf der Zahlungsverhalten gezogen werden können, usw.
- Verrechnung / Billing
- etc.

5.3.2 Strukturen und Zugriffsrechte

Aufgrund von historisch gewachsenen EDV-Strukturen besteht teilweise immer noch die technische Möglichkeit von Datenzugriffen durch das verbundene Unternehmen. Da dies in Folge zu einem entsprechenden **Informationsvorsprung** und somit **Wettbewerbsvorteil für den Lieferanten** führen kann, ist die Anwendung von Datenzugriffskonzepten unumgänglich und zwingend.

Zur Wahrung der Datenvertraulichkeit sind daher zwischen dem Netz- und dem wettbewerblichen Vertriebsbereich sog. „**Chinese Walls**“¹² einzurichten. Über diese werden **Vertraulichkeitsbereiche** sowohl **räumlich** als auch **funktional getrennt** und Zutrittsbeschränkungen geschaffen bzw. Zugriffsberechtigungen auf Daten geregelt.

¹² Chinese Walls: Unternehmensbereiche, die von unterschiedlichen Zielsetzungen geleitet werden, sind so voneinander zu trennen, dass es zu keinem Informationsaustausch kommt, und damit Interessenskonflikte vermieden werden.

Auslegungsgrundsätze

Dafür ist zunächst die **eindeutige Zuordnung von Mitarbeitern** und ihren **Aufgabengebieten** mittels Stellen- bzw. Arbeitsplatzbeschreibung erforderlich, um die Zugriffsberechtigungen zu dokumentieren. Diese umfassen sämtliche IT-Anwendungen, mit denen relevante Netzbetreiberinformationen verwaltet werden (z.B. Ablage von Office-Dokumenten im Explorer), aber auch die physische Ablagestruktur.

Lieferanten haben auf Kundendaten vom Netz nur insofern Zugriff, als der Kunde vom betroffenen Lieferanten mit Strom bzw. Gas versorgt wird. Sowohl vom Informationsumfang als auch -zeitpunkt gibt es seitens des Netzbetreibers keine Unterscheidung zwischen dem verbundenen Lieferanten und alternativen Lieferanten. Historische Daten sind ohne Einwilligung des Kunden auf Zeiträume zu beschränken, in denen der Kunde vom betroffenen Versorger beliefert wurde.

Hinsichtlich des Informationsbezuges bzw. der Informationsverwertung durch Dritte, wird durch Abschluss und Einhaltung von Vertraulichkeitsverpflichtungen gewährleistet, dass wirtschaftlich sensible Informationen von externen Dienstleistungsunternehmen, die gleichzeitig Leistungen für den Wettbewerbsbereich des Unternehmens erbringen, auch entsprechend als solche behandelt werden.

5.3.3 Informationsmanagement beim Kundenkontakt

Bei Kundenanfragen an verbundene Unternehmen ist grundsätzlich zwischen den Kunden des Vertriebes und des Netzes zu unterscheiden. Nachdem das Bewusstsein hinsichtlich Entflechtung bei Endkunden nur im begrenzten Umfang geschärft ist, ist die **Einhaltung der Entflechtungsvorschriften von Mitarbeitern mit Kundenkontakt** umso wichtiger.

Folgende Geschäftsprozesse beinhalten u.a. Diskriminierungspotenzial:

- Neuanlagen, Ab- und Anmeldung gemäß Kapitel 7 Sonstige Marktregeln
- Kapazitätsanpassungen gemäß Kapitel 7 Sonstige Marktregeln
- Netzanschluss
- Netznutzung
- Lieferantenwechsel
- Bearbeitung von Kundenanfragen (Kundenservice / Beschwerdemanagement bzw. Call Center)

Auslegungsgrundsätze

- Billing / Verrechnung
- etc.

Call Center

Querschnittsbereiche der verbundenen Unternehmen wie **Kundenservice / Beschwerde-management** bzw. **Call Center** sind getrennt zu führen. Dies umfasst neben **der räumlichen Trennung** die **getrennte Datenpflege** durch die für die jeweiligen Bereiche zuständigen Mitarbeiter, sowie die Vergabe von **unterschiedlichen Rufnummern**. Bei jedem Call Center Gespräch ist der Kunde darüber aufzuklären, wer sein konkreter Ansprechpartner (Netz oder Vertrieb) für die Anfrage ist.

Bei Anfragen an den Netzbetreiber ist zu gewährleisten, dass keine Vertriebsprodukte und -unternehmen, insbesondere verbundene Erdgasunternehmen, beworben werden (Gleichbehandlung).

Kontaktaufnahme zu potentiellen Kunden

Bei der Kontaktaufnahme mit (potentiellen) Kunden haben Mitarbeiter von Netzbetreibern und Lieferanten bei jedem telefonischen, elektronischen und schriftlichen Kundenkontakt umgehend zu erklären, ob sie den **Lieferanten** oder den **Netzbetreiber repräsentieren** und den Zweck ihres Besuches oder der Kontaktaufnahme zu erläutern.

Sowohl Lieferant als auch Netzbetreiber haben Aufzeichnungen zu führen, die die Kontaktaufnahme mit dem Kunden dokumentieren.

Neuanschluss und Ummelden von Kunden

Im Falle einer Neuansmeldung bzw. einer Ummeldung hat der Netzbetreiber den Kunden darauf hinzuweisen, dass der Lieferant frei gewählt werden kann. Darüber hinaus sind die jeweils notwendigen Schritte zu erläutern, wie z.B.

- Bis wann muss der Abschluss des Liefervertrags erfolgen, damit die Belieferung sichergestellt ist?
- Wo kann sich der Kunde über Gaslieferanten informieren?

Weiters muss der Netzbetreiber den Gaskunden darauf hinweisen, dass keine technischen Änderungen für den Wechsel bzw. die Erstversorgung durch einen alternativen Lieferanten

Auslegungsgrundsätze

notwendig sind.

Mitarbeiter der **Netzbetreiber** dürfen **keinen Liefervertrag** des verbundenen Gaslieferanten an den Gaskunden **übermitteln**. Mitarbeiter von Netzbetreibern haben sich beim Vertragsabschluss im Hinblick auf die Wahl des Energielieferanten **neutral** zu **verhalten** und es darf nicht der Eindruck erweckt werden, dass eine Belieferung durch den verbundenen Lieferanten in irgendeiner Form Vorteile bringen könnte oder Nachteile dadurch vermieden werden könnten. Der Netzbetreiber verpflichtet sich, keine Vertriebsprodukte und -unternehmen, insbesondere verbundene Erdgasunternehmen, zu bewerben. Mitarbeiter von Erdgasunternehmen sind verpflichtet, wirtschaftlich sensible Informationen vertraulich zu behandeln (Gleichbehandlung).

Netzbetreiber haben Vertragsformblätter zu erstellen, aus denen der Kunde das Wesen des abzuschließenden Vertrages (Netznutzung oder Energielieferung) klar erkennen kann.

Rechnungen, Informations- und Werbematerial, Webauftritt

In sämtlichem Informations- und Werbematerial sowie Rechnungen müssen **Netzbetreiber** und **Lieferant** deutlich zu **unterscheiden** sein und nicht als Einheit auftreten. Dies betrifft auch den Internetauftritt der Erdgasunternehmen.

Billing / Verrechnung

Im Sinne einer diskriminierungsfreien Verwendung von wirtschaftlich sensiblen Informationen ist es **nicht zulässig**, die **Kundenabrechnung für die Netzdienstleistung** durch den verbundenen **Lieferanten** durchführen zu lassen, da dieser so Informationen über fremdversorgte Kunden erhält. Gegen eine beim Netzbetreiber bzw. in der Holding angesiedelte Kundenabrechnung (siehe Abbildung: Entflechtungskonforme Konzernstruktur) im Zuge von Shared Services ist nichts einzuwenden, ebenso wenn die Abrechnungsdienstleistung durch Dritte erbracht wird.

5.3.4 Schulung für Energieversorgungsunternehmen

Für sämtliche Mitarbeiter, die in diskriminierungsrelevante Prozesse eingebunden sind, ist vom **Gleichbehandlungsbeauftragten** jährlich eine verpflichtende **Schulung** zu halten, in der die unternehmensspezifischen Grundzüge der Entflechtung, sowie eventuelle Konsequenzen bei Verstoß gegen die Entflechtungs-Vorschriften erläutert werden.