

Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2015

# **Jahresbericht 2015**

der

## **Netz Oberösterreich GmbH**

gemäß § 106 Abs 2 Z 4 GWG 2011  
(zuletzt in der Fassung BGBl I 2011/107)

Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2015

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1. Organisatorisches</b>	<b>2</b>
<b>2. Getroffene Maßnahmen im Rahmen der Gleichbehandlung</b>	<b>2</b>
2.1. Räumliche Trennung	2
2.2. Gleichbehandlungsprogramm	3
2.3. Gleichbehandlungsmanagement	4
2.3.1. Schulungsmaßnahmen	4
2.3.2. Öffentlichkeitsarbeit	4
2.3.3. Vertragsmanagement	4
2.3.4. Kommunikation der Gleichbehandlung	4
<b>3. Sicherstellung der Unterscheidbarkeit zwischen Netzbetreiber und integriertem Versorger durch den Kunden</b>	<b>5</b>
<b>4. Datenzugriff und Kundenmanagement</b>	<b>6</b>
<b>5. Kundenbetreuung</b>	<b>7</b>
<b>6. Überwachung</b>	<b>7</b>

## **1. Organisatorisches**

Der Jahresbericht 2015 bezieht sich auf das Geschäftsjahr 2014/2015.

Mit 1.10.2014 kam es zur Integration der Oö. Ferngas-Gruppe in den Energie-AG-Konzern. Für die Oö. Ferngas Netz GmbH bedeutete das insbesondere die organisatorische Zusammenführung des Gasnetzes mit dem Stromnetz in der Netz Oberösterreich GmbH. Es wurde daher der Antrag auf Erteilung der Genehmigung zum gleichzeitigen Betrieb des Gasnetzes und des Stromnetzes an die Energie-Control Austria gestellt. Die Genehmigung wurde durch die Energie-Control Austria mit Bescheid vom 18.12.2014 erteilt und von der Behörde darin bestätigt, dass „[...] die Einhaltung der Entflechtungsbestimmungen gemäß [...] GWG 2011 [...] unter anderem aus dem antragsgegenständlich vorgelegten Entwurf über den künftigen Gesellschaftsvertrag hervor[geht].“

Der Kombinationsnetzbetreibers Netz Oberösterreich GmbH ist demnach gesellschaftsrechtlich so ausgestaltet, dass er die organisatorischen Entflechtungsanforderungen gemäß § 106 GWG 2011 erfüllt. Diese neue Konstellation hat im Berichtszeitraum auch zu einigen wesentlichen Veränderungen in der Organisationsstruktur geführt, weshalb das aktuelle Organigramm als Beilage./1 übermittelt wird.

Geschäftsführer der Netz Oberösterreich GmbH waren im Berichtszeitraum DI Manfred Hofer MBA und DI Dr. Walter Tenschert. Durch die Ausgestaltung der Dienstverträge der Geschäftsführer sowie den Gesellschaftsvertrag ist die Einhaltung des § 106 Abs 2 Z 1 GWG 2011 gewährleistet. Die Geschäftsführer haben das aktuell geltende Gleichbehandlungsprogramm im Sinne des § 106 Abs 2 Z 4 GWG 2011 laufend umgesetzt. Aus diesem Programm geht hervor, welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens getroffen werden. Weiters sind Maßnahmen, durch die die ausreichende Überwachung der Einhaltung dieses Programms gewährleistet wird, enthalten und werden die Pflichten der Mitarbeiter der Netz Oberösterreich GmbH im Hinblick auf die Erreichung dieses Ziels festgelegt.

Dieser Bericht betrifft nur den Bereich des Erdgasleitungsnetzes und wird vom unabhängigen Gleichbehandlungsbeauftragten **Dr. Franz Kepplinger**, Leiter der Abteilung Recht und Versicherungen in der Energie AG Oberösterreich Business Services GmbH, vorgelegt. Der Vollständigkeit halber wird darauf hingewiesen, dass für den Bereich des Stromnetzes für den Berichtszeitraum ein gesonderter Bericht erstellt und an die zuständigen Behörden übermittelt wurde.

Personenbezogene Bezeichnungen in diesem Bericht sind aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur in männlicher Form angeführt. Sie beziehen sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise. Bei Anwendung auf bestimmte Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form zu verwenden.

## **2. Getroffene Maßnahmen im Rahmen der Gleichbehandlung**

### **2.1. Räumliche Trennung**

Durch die tiefgreifenden gesellschaftsrechtlichen Änderungen im Konzern der Energie AG Oberösterreich gab es die Gelegenheit, eine weitere Vertiefung der Entflechtung umzusetzen. Der ehemalige Hauptsitz der Oberösterreichischen Ferngas-Gruppe in der Neubauzeile 99, 4030 Linz wird nunmehr von der Netz Oberösterreich GmbH als Firmensitz genutzt. Die Geschäftsführung und

## Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2015

wesentliche Kernbereiche der Netz Oberösterreich GmbH sind im Berichtszeitraum dorthin übersiedelt. Somit ist nun auch eine räumliche Trennung des Netzbetreibers von den übrigen Konzernbereichen gegeben. Damit verbunden war eine außenwirksame Adressänderung auf jene der ehemaligen OÖ. Ferngas Netz GmbH.

### **2.2. Gleichbehandlungsprogramm**

Durch die Zusammenführung des Gasnetzes mit dem Stromnetz wurde eine grundlegende Neugestaltung der Basisdokumente für die Gleichbehandlung notwendig. Am 25.02.2015 hat die Geschäftsführung der Netz Oberösterreich GmbH die Richtlinie R 11002 Gleichbehandlung samt dem Anhang 1 (Gleichbehandlungsprogramm) für verbindlich erklärt und die Mitarbeiter über die Neugestaltung informiert.

Der Anhang der Richtlinie (Gleichbehandlungsprogramm) wurde gemäß § 42 ElWOG und § 33 Abs 5 Z 5 Oö. ElWOG sowie § 106 Abs 2 Z 4 GWG 2011 zu einem gemeinsamen und einheitlichen Gleichbehandlungsprogramm zusammengeführt. Inhaltlich ist die Richtlinie „Diskriminierungsfreies Verhalten im liberalisierten Erdgasmarkt“ in die o.a. Richtlinie aufgenommen und entsprechend adaptiert worden. Konkret wurden die bestehenden Inhalte der Gleichbehandlungsprogramme aus Strom und Gas harmonisiert, insbesondere der neue Kombinationsnetzbetreiber (und der positive Bescheid) beschrieben und allfällige neue Gesellschaftserfordernisse erwähnt (z.B. Aufsichtsratspflicht). Der Verhaltenskodex für die Mitarbeiter im Programm wurde inhaltlich nicht verändert. Die Richtlinie und deren Anhang werden als Beilage ./2 und ./3 übermittelt.

Im Rahmen der Mitarbeiterschulungen wurde über die Neugestaltung der Richtlinie und allfällige Änderungen im Gleichbehandlungsprogramm informiert.

Durch die unter 2.3.1. genannten Schulungsmaßnahmen sowie der Einbeziehung des Gleichbehandlungsbeauftragten bei kundenrelevanten Vorhaben wird die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes sichergestellt. Die Überwachung des Gleichbehandlungsprogrammes erfolgt durch stichprobenartige Überprüfung durch den Gleichbehandlungsbeauftragten.

Im Berichtsjahr sind keine Problemfälle im Zusammenhang mit den Regelungen der internen Richtlinie Gleichbehandlung bzw. deren Anhang (Gleichbehandlungsprogramm) aufgetreten und mussten deshalb auch keine Sanktionen ergriffen werden.

### **2.3. Gleichbehandlungsmanagement**

#### **2.3.1. Schulungsmaßnahmen**

Die Schulungen zum Gleichbehandlungsprogramm werden in allen betroffenen Bereichen durchgeführt.

Die Schulungen erfolgen unter der Gesamtverantwortung des Gleichbehandlungsbeauftragten durch verschiedene Referenten. Damit soll einerseits eine möglichst breite Basis an informierten Personen geschaffen werden und andererseits können dadurch die spezifischen Kenntnisse der Referenten aus der praktischen Arbeit genutzt werden. Durch die jeweiligen Vorkenntnisse über die Praxis in bestimmten Bereichen kann eine effizientere und tiefer gehende Beantwortung von konkreten Problemen in der Diskussion erzielt werden.

## Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2015

Im Zuge der Neugestaltung der Netzkundenbetreuung wurden sämtliche in diesem Tätigkeitsbereich befindlichen Mitarbeiter umfassend unter besonderer Berücksichtigung der diskriminierungsfreien Behandlung aller Kunden unabhängig von ihrem Versorger geschult.

### 2.3.2. Öffentlichkeitsarbeit

Insbesondere im Zusammenhang mit Internetauftritt, Kundenmailings, Werbemaßnahmen und Presseaktivitäten wurde vorab eine Abstimmung hinsichtlich der Diskriminierungsfreiheit der getroffenen Maßnahmen durchgeführt.

Auf der Website der Netz Oberösterreich GmbH sind das Gleichbehandlungsprogramm sowie eine Kontaktadresse für Fragen der Gleichbehandlung veröffentlicht.

### 2.3.3. Vertragsmanagement

Insbesondere bei der Gestaltung von Vertragsentwürfen bzw. bei der Abwicklung von Verträgen wurde auf den Aspekt der Nichtdiskriminierung besonderes Augenmerk gelegt.

### 2.3.4. Kommunikation der Gleichbehandlung

Im Bereich der Netz Oberösterreich GmbH wurde das Gleichbehandlungsprogramm unmittelbar von der Geschäftsführung für die Mitarbeiter als verbindlich erklärt. Die Kundmachung erfolgte durch Verteilung der Richtlinie sowie des Anhangs an alle Mitarbeiter sowie durch Veröffentlichung im Intranet.

In den Bereichen der Dienstleister erfolgt die Kommunikation über das Gleichbehandlungsprogramm sowie die damit verbundenen Verpflichtungen unter der Verantwortung der jeweiligen Geschäftsführer. Diese Verpflichtung wurde den Geschäftsführern besonders ausdrücklich kommuniziert, weil das Überwachungssystem auf der engen Zusammenarbeit der betroffenen Bereiche basiert.

Darüber hinaus sind die einschlägigen rechtlichen Normen (Gesetze, Verordnungen, Marktregeln) für alle betroffenen Mitarbeiter auf der Intranetseite der Abteilung Recht und Versicherung der Energie AG Oberösterreich Business Services GmbH sowie auf der Intra- und Internetseite der Netz Oberösterreich GmbH einsehbar. Den Mitarbeitern wurde dies ausdrücklich mitgeteilt.

Ein wesentlicher Schritt zu einer wirksamen Umsetzung des Programms ist die Verankerung der Bedeutung des Themas „Gleichbehandlung“ bei den Mitarbeitern.

Durch die selbständige Organisation der operativen Bereiche sowie der Servicebereiche wurde der Bewusstseinsbildung, dass die Einhaltung der Gleichbehandlung zu den vertraglichen Pflichten gehört, besondere Aufmerksamkeit gewidmet.

In der Informationsmappe, die neue Mitarbeiter des Konzerns Energie AG Oberösterreich erhalten werden, wird zum Thema „Gleichbehandlung“ nachdrücklich auf die Bedeutung der Einhaltung des Programms hingewiesen.

Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2015

### **3. Sicherstellung der Unterscheidbarkeit zwischen Netzbetreiber und integriertem Versorger durch den Kunden**

Der Kombinationsnetzbetreiber Netz Oberösterreich GmbH, in den die OÖ. Ferngas Netz GmbH integriert wurde, firmiert seit dem 01.10.2013 unter „Netz Oberösterreich GmbH“ und verwendet seit diesem Zeitpunkt das entsprechende Logo:



Die Logos der OÖ. Ferngas Netz GmbH werden laufend durch jene der Netz Oberösterreich GmbH ausgetauscht.

Die Netz Oberösterreich GmbH und die Erdgas-Vertriebsschwestergesellschaft Energie AG Oberösterreich Power Solutions GmbH, in welche die ehemalige OÖ. Gas-Wärme GmbH integriert wurde, sind sowohl aufgrund ihrer Firma als auch ihres Logos eindeutig unterscheidbar und ist eine diesbezügliche Verwechslung ausgeschlossen.

Darüber hinaus verfügen beide Unternehmen über jeweils eigene Adressen, Telefonnummern sowie Hotlines. Weiters hat jedes Unternehmen einen eigenständigen Internetauftritt über eine eigene Homepage.



#### **4. Datenzugriff und Kundenmanagement**

Für die Netz Oberösterreich GmbH gelten all jene Daten als vertraulich, zu deren Geheimhaltung sie gemäß den gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet ist. Insbesondere sind durch das Gaswirtschaftsgesetz 2011 sowie der darauf basierenden Verordnungen und die geltenden (sonstigen) Marktregeln die Datenweitergabe, Datenveröffentlichung und Datengeheimhaltung zwischen den Marktteilnehmern in entsprechender Weise geregelt. Die Netz Oberösterreich GmbH geht davon aus, dass die in den Marktregeln definierten Datenaustauschprozesse die Schutz- und Informationserfordernisse (wirtschaftlich sensibel bzw. vorteilhaft) bereits entsprechend respektieren und berücksichtigen.

Eine Weitergabe von Daten/Informationen erfolgt daher nur in Übereinstimmung mit den soeben angeführten Vorschriften. Zudem ist ein auf Rollen basierendes Zugriffsberechtigungskonzept im SAP vorhanden.

Nur Mitarbeiter jener Konzerngesellschaften, die im Rahmen von Dienstleistungsverträgen – welche selbstverständlich explizit auch die Verpflichtung zur Einhaltung der Verpflichtungen des Netzbetreibers zur Wahrung der Vertraulichkeit sensibler Daten durch die Dienstleister sowie zur Einhaltung der Gleichbehandlungsrichtlinie beinhalten – für den Netzbetreiber tätig werden, haben Zugriffsberechtigungen für die Daten des Netzbetreibers. Diese Berechtigungen bestehen nur im jeweils erforderlichen Umfang.

Die Vergabe der erforderlichen Berechtigungen orientiert sich stets nach dem „need-to-have“-Prinzip, sodass die Berechtigungen eines Benutzers nur diejenigen Sichten und Funktionen für Daten freigeben, die er zur Erfüllung der Tätigkeiten an seinem Arbeitsplatz benötigt. Zudem wird überprüft, dass Funktionen, die zu einer unerwünschten Kumulierung der Rechte führen würden, nicht an die gleiche Person vergeben werden (Funktionstrennung).

Dafür bestehen nachstehende technische und organisatorische Vorkehrungen:

- SAP-Berechtigungskonzept
- revisionssicherer Prozess zur Berechtigungszuweisung
- SAP Compliance-Tool (SAP Governance, Risk and Compliance)

Anpassungen der Berechtigungen von Mitarbeitern aufgrund organisatorischer Änderungen, prozessualer oder technischer Notwendigkeiten werden kontrolliert angefordert und revisionssicher als Change Request in einem zentralen Ticket-System dokumentiert. Die Berechtigungsvergabe erfolgt unter Berücksichtigung des Prinzips der Funktionstrennung. Berechtigungsanforderungen werden vom Dateneigner des zuständigen Fachbereiches freigegeben, die operative Berechtigungszuweisung erfolgt dann personell getrennt im IT-Service Center.

Ein organisatorischer Wechsel eines Mitarbeiters führt zu einer Eliminierung seiner bestehenden Berechtigungen und einer Zuweisung der in der neuen Organisationseinheit erforderlichen Berechtigungen. Damit wird sichergestellt, dass organisatorische Wechsel nicht zu einer unerwünschten Kumulierung von Berechtigungen führen können.

Ein Review bestehender Berechtigungen erfolgt quartalsmäßig durch die Dateneigner im Zuge eines GRC-Berichtsversandes, sodass eine periodische Überprüfung kritischer Berechtigungen gewährleistet ist.

## Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2015

Bei Verstoß gegen die vertrauliche Behandlung von wirtschaftlich sensiblen bzw. vorteilhaften Daten oder gegen die interne Richtlinie zur Gleichbehandlung und deren Anhang drohen die gleichen Sanktionen bzw. disziplinären Maßnahmen, wie bei sonstigen arbeitsrechtlichen Verfehlungen/Verstößen, in Abhängigkeit der Schwere des Verstoßes. Jedenfalls wird mit dem betroffenen Mitarbeiter die zukünftige Handlungsweise in gleichgelagerten Fällen klargestellt.

### **5. Kundenbetreuung**

In der Netzkundenbetreuung wird besonders darauf geachtet, dass alle Kunden, unabhängig vom gewählten Versorger, gleich behandelt werden.

Die Netzkundenbetreuung erfolgt durch Mitarbeiter der Netz Oberösterreich GmbH, die nicht in anderen Unternehmens- oder Konzernbereichen eingesetzt werden.

Das Kundenservice (Call-Center) wird im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages von einer Konzerngesellschaft für die Netz Oberösterreich GmbH erbracht. Im Rahmen dieser Tätigkeit ist beim Dienstleister ein eigenes Serviceteam für den Netzbetreiber eingerichtet.

Durch eindeutig der Netz Oberösterreich GmbH zugeordnete telefonische Rufnummer bzw. Email-Adresse, bzw. Kontaktaufnahme durch den Netzkunden via Web-Portal der Netz Oberösterreich GmbH, werden bereits in der Ersterfassung des Kundenkontaktes die Kundenanfragen von den jeweiligen Mitarbeitern korrekt identifiziert und entsprechend weitergeleitet.

### **6. Überwachung**

Das Überwachungskonzept basiert auf einer Kooperation des Gleichbehandlungsbeauftragten mit den Geschäftsführern der dienstleistenden Unternehmen bei der Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms.

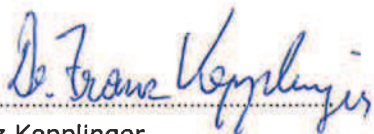
Insbesondere enthalten die Dienstleistungsverträge eine vertragliche Vereinbarung mit dem Dienstleister, in dem dieser die Einhaltung und Überwachung zusagt. Zusätzlich ist dem Gleichbehandlungsbeauftragten ausdrücklich die Befugnis zur unmittelbaren Überprüfung im Bereich des Dritten eingeräumt.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte hat sich auch im abgelaufenen Geschäftsjahr 2014/2015 Überblick über die Art der Leistungserbringung durch Dritte verschafft. Die Verantwortlichen für die Bereiche wurden daneben zur schriftlichen Berichterstattung aufgefordert. Um die Berichterstattung möglichst effizient und vergleichbar zu gestalten, wurde wieder die standardisierte Art der Berichterstattung mittels Checklisten durchgeführt.

Die eingelangten Berichte und die Erfahrung haben auch im Berichtszeitraum bestätigt, dass insbesondere die Kommunikation des Gleichbehandlungsprogramms wirksam und die Bewusstseinsbildung nachhaltig erfolgt sind. Das Thema „Gleichbehandlung“ ist in den betroffenen Bereichen bekannt und der Thematik wird von den Mitarbeitern große Bedeutung zugemessen.



Gleichbehandlungsbericht der Netz Oberösterreich GmbH für das Geschäftsjahr 2015  
Linz, den 23.06.2016



Dr. Franz Kepplinger  
Gleichbehandlungsbeauftragter der  
Netz Oberösterreich GmbH