



**E-CONTROL**

**Gleichbehandlungsprogramme  
österreichischer Gasnetzbetreiber  
Gesamtbericht**

*Erstellt von der Energie-Control GmbH*

**August 2007**

# INHALTSANGABE

<b>1. ALLGEMEINES.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1 Rechtsgrundlage .....</b>	<b>8</b>
<b>1.2 Vorgangsweise der Energie-Control GmbH.....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Grundlage des vorliegenden Berichtes.....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 Auswertung der vorgelegten Unterlagen / Überblick .....</b>	<b>12</b>
<b>2. AUSWERTUNG DER VORGELEGTEN GLEICHBEHANDLUNGSBERICHTE .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 BEGAS-Burgenländische Erdgasversorgungs-AG (BEGAS) .....</b>	<b>13</b>
2.1.1 Organisatorische Änderungen seit dem letzten Berichtszeitraum.....	13
2.1.2 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis .....	13
2.1.3 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	13
2.1.4 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion .....	14
2.1.5 Zusammenfassende Bewertung.....	15
<b>2.2 Elektrizitätswerk Wels AG .....</b>	<b>15</b>
2.2.1 Organisatorische Änderungen seit dem letzten Berichtszeitraum.....	15
2.2.2 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis .....	15
2.2.3 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	16
2.2.4 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion .....	16
2.2.5 Zusammenfassende Bewertung.....	16
<b>2.3 Energie Graz GmbH &amp; Co KG (Energie Graz) .....</b>	<b>16</b>
2.3.1 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....	16
2.3.2 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis.....	17

2.3.3	Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	17
2.3.4	Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei der Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion .....	18
2.3.5	Zusammenfassende Bewertung.....	18
<b>2.4</b>	<b>Energie Ried GmbH .....</b>	<b>19</b>
2.4.1	Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....	19
2.4.2	Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis.....	19
2.4.3	Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	19
2.4.4	Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei der Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion .....	19
2.4.5	Zusammenfassende Bewertung.....	19
<b>2.5</b>	<b>EVA – Erdgas Versorgung Ausserfern GmbH &amp; Co KG.....</b>	<b>20</b>
2.5.1	Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....	20
2.5.2	Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis.....	20
2.5.3	Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	20
2.5.4	Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei der Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion .....	20
<b>2.6</b>	<b>EVN Netz GmbH (EVN) .....</b>	<b>21</b>
2.6.1	Allgemeines .....	21
2.6.2	Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....	21
2.6.3	Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis.....	21
2.6.4	Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	22
2.6.5	Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei der Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion .....	22
2.6.6	Zusammenfassende Bewertung.....	23
<b>2.7</b>	<b>KELAG Netz GmbH (KELAG) .....</b>	<b>23</b>
2.7.1	Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....	23

2.7.2	Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis.....	23
2.7.3	Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	24
2.7.4	Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion.....	25
2.7.5	Zusammenfassende Bewertung.....	25
<b>2.8</b>	<b>LINZ Gas / Wärme GmbH.....</b>	<b>26</b>
2.8.1	Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....	26
2.8.2	Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis.....	26
2.8.3	Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	26
2.8.4	Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion.....	26
2.8.5	Zusammenfassende Bewertung.....	26
<b>2.9</b>	<b>OMV Gas GmbH (OGG) .....</b>	<b>27</b>
2.9.1	Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....	27
2.9.2	Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis.....	27
2.9.3	Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	28
2.9.4	Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion.....	29
2.9.5	Zusammenfassende Bewertung.....	29
<b>2.10</b>	<b>OÖ. Ferngas Aktiengesellschaft (OÖFG) .....</b>	<b>29</b>
2.10.1	Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....	29
2.10.2	Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis.....	29
2.10.3	Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	30
2.10.4	Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion.....	30
2.10.5	Zusammenfassende Bewertung.....	30
<b>2.11</b>	<b>Salzburg Netz GmbH .....</b>	<b>31</b>

2.11.1	Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....	31
2.11.2	Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis.....	31
2.11.3	Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	31
2.11.4	Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion .....	33
2.11.5	Zusammenfassende Bewertung.....	33
<b>2.12</b>	<b>Stadtwerke Bregenz GmbH.....</b>	<b>33</b>
2.12.1	Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....	33
2.12.2	Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis.....	33
2.12.3	Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	34
2.12.4	Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion .....	34
2.12.5	Zusammenfassende Bewertung.....	34
<b>2.13</b>	<b>Stadtwerke Kapfenberg GmbH (Stadtwerke Kapfenberg).....</b>	<b>34</b>
2.13.1	Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....	34
2.13.2	Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms .....	35
2.13.3	Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	35
2.13.4	Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei der Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion .....	36
2.13.5	Zusammenfassende Bewertung.....	36
<b>2.14</b>	<b>Energie Klagenfurt GmbH (Energie Klagenfurt) .....</b>	<b>36</b>
2.14.1	Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....	36
2.14.2	Darstellung der Problemfälle bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms .....	37
2.14.3	Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	38
2.14.4	Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei der Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion .....	38
2.14.5	Zusammenfassende Bewertung.....	38

<b>2.15</b>	<b>Stadtwerke Leoben</b> .....	<b>39</b>
2.15.1	Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....	39
2.15.2	Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis.....	39
2.15.3	Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	39
2.15.4	Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei der Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion .....	40
2.15.5	Zusammenfassende Bewertung.....	40
<b>2.16</b>	<b>Stadtwerke Steyr</b> .....	<b>40</b>
2.16.1	Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....	40
2.16.2	Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis.....	40
2.16.3	Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	40
2.16.4	Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion .....	42
2.16.5	Zusammenfassende Bewertung.....	43
<b>2.17</b>	<b>Gasnetz Steiermark GmbH (GSG)</b> .....	<b>43</b>
2.17.1	Allgemeines .....	43
2.17.2	Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....	43
2.17.3	Darstellung der Problemfälle bei Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in der Praxis .....	43
2.17.4	Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	43
2.17.5	Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierungen bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion .....	44
2.17.6	Zusammenfassende Beurteilung.....	45
<b>2.18</b>	<b>TIGAS – Erdgas Tirol GmbH (TIGAS)</b> .....	<b>45</b>
2.18.1	Allgemeines .....	46
2.18.2	Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....	46
2.18.3	Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis.....	46
2.18.4	Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	47

2.18.5	Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion .....	47
2.18.6	Zusammenfassende Beurteilung.....	48
<b>2.19</b>	<b>Vorarlberger Erdgas GmbH (VEG).....</b>	<b>48</b>
2.19.1	Allgemeines .....	48
2.19.2	Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....	48
2.19.3	Darstellung der Problemfälle bei Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in der Praxis .....	48
2.19.4	Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten	48
2.19.5	Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion .....	49
2.19.6	Zusammenfassende Bewertung.....	49
<b>2.20</b>	<b>WIENERENERGIE Gasnetz GmbH.....</b>	<b>49</b>
2.20.1	Allgemeines .....	49
2.20.2	Zur Person des Gleichbehandlungsbeauftragten .....	50
2.20.3	Zum Gleichbehandlungsprogramm .....	50
2.20.4	Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....	53
2.20.5	Darstellung der Problemfälle bei Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in der Praxis .....	53
2.20.6	Zusammenfassende Bewertung.....	53
<b>3.</b>	<b>ZUSAMMENFASSUNG DER ERGEBNISSE UND AUSBLICK .....</b>	<b>55</b>
<b>3.1</b>	<b>Organisatorische Trennung von Netz- und Wettbewerbsbereich noch nicht durchgehend vollzogen – kaum wesentliche Verbesserungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum .....</b>	<b>55</b>
3.1.1	Energie – und Netzvertrieb personell in einer Hand – kein Wille zu Veränderungen.....	55
3.1.2	Schutz wirtschaftlich sensibler Daten verbesserungswürdig.....	55
3.1.3	Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierungen bei Personalunionen – Situation aus Sicht des österreichischen GWG zwar rechtlich korrekt, aber aus Sicht der Gleichbehandlung und der Ziele der EU Richtlinie unbefriedigend .....	56
<b>3.2</b>	<b>Anregungen der Unternehmen und Ausblick .....</b>	<b>57</b>

# 1. Allgemeines

Die im Folgenden verwendeten Begriffe sind geschlechtsneutral zu verstehen. Aus Gründen der leichten Lesbarkeit wurde jeweils die originäre Schreibweise beibehalten.

## 1.1 Rechtsgrundlage

§ 7 Abs. 3 Gaswirtschaftsgesetz – GWG, BGBl I Nr. 121/2000 idF BGBl I Nr. 106/2006 (Energie-Versorgungssicherheitsgesetz 2006), regelt in Umsetzung der EU RL 2003/55/EG das so genannte organisatorische bzw. funktionelle Unbundling. Teil des organisatorischen Unbundling ist die Erstellung eines Gleichbehandlungsprogramms gemäß § 7 Abs. 3 lit. d GWG:

Nach dieser Bestimmung haben Netzbetreiber und nun auch Inhaber von Transportrechten ein Gleichbehandlungsprogramm zu erstellen, aus dem hervorgeht, welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens getroffen werden. Da § 7 Abs. 3 GWG in der Fassung des Energie-Versorgungssicherheitsgesetz 2006 erst auf nach In-Kraft-Treten dieser GWG-Novelle – dh nach dem 28.6.2006 – beginnende Geschäftsjahre Anwendung findet, umfasst der vorliegende Bericht über das Geschäftsjahr 2006 nur Netzbetreiber. Inhaber von Transportrechten werden erst vom folgenden Bericht über das Geschäftsjahr 2007 betroffen sein.

Im Gleichbehandlungsprogramm muss dargelegt sein, welche besonderen Pflichten die Mitarbeiter im Hinblick auf das Ziel der Gleichbehandlung haben. Die Leitung des 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 Energie-Control GmbH jährlich einen Bericht über die getroffenen Maßnahmen vor, der veröffentlicht wird.

Die Energie-Control GmbH hat entsprechend der bisher geübten Praxis einen Gesamtbericht über die Gleichbehandlungsprogramme aller Netzbetreiber erstellt und auf ihrer Homepage, zuletzt im August 2006, veröffentlicht. Die Energie-Control GmbH hat gegenüber den betroffenen Unternehmen angeregt, das Gleichbehandlungsprogramm und die Kontaktdaten des Gleichbehandlungsverantwortlichen im Internet zu veröffentlichen, um das Thema Gleichbehandlung auch gegenüber den Kunden zu kommunizieren.



## 1.2 Vorgangsweise der Energie-Control GmbH

Die Energie-Control GmbH hat am 23. November 2006 zu einer Informationsveranstaltung zum Thema „Gleichbehandlungsprogramme in der Praxis“ eingeladen. Von den 20 zur Übermittlung eines jährlichen Gleichbehandlungsberichtes verpflichteten Unternehmen waren 17 anwesend, wobei ein Unternehmen mit 2 Mitarbeitern vertreten war. Nach einer Darstellung der rechtlichen Neuerungen durch das Energie-Versorgungssicherheitsgesetzes 2006 durch einen Mitarbeiter der Energie-Control GmbH haben I die Gleichbehandlungsbeauftragten der Salzburg Netz GmbH und der Gasnetz Steiermark GmbH Erfahrungsberichte über das Unbundling aus Sicht eines „reinen“ Gasnetzbetreibers und eines Kombinationsnetzbetreibers gegeben. Der Gleichbehandlungsbeauftragte der KELAG Netz GmbH referierte über die Behandlung wirtschaftlich vertraulicher Daten in seinem Unternehmen. In einer sehr angeregten Diskussion wurden praxisrelevante Themen wie Verbesserungsvorschläge für das Berichtswesen, Abstimmungsbedarf zwischen Strom und Gas, Verbesserungsvorschläge zu den Musterprogrammen der Energie-Control GmbH und die Gleichbehandlung unter dem Gesichtspunkt von Personalunionen bei Netz- und Energievertrieb erörtert.

Da das GWG keinen fixen Zeitpunkt für die Abgabe des Gleichbehandlungsberichtes Gas vorsieht, in der überwiegenden Mehrheit der Landesausführungsgesetzen zum EIWOG für den Gleichbehandlungsbericht Strom aber der 31. März des Folgejahres festgelegt ist, wurde vereinbart, den Gleichbehandlungsbericht Gas in Zukunft ebenfalls bis spätestens 31. März an die Energie-Control GmbH zu übermitteln.

Zur Erstellung der letzten beiden Gleichbehandlungsberichte hat die Behörde den Unternehmen jeweils einen Fragenkatalog übermittelt, der die Grundlage für die Erstellung der Gleichbehandlungsberichte der Unternehmen darstellte,. Abweichend von dieser Vorgehensweise wurden in der Informationsveranstaltung folgende Schwerpunktsthemen für den gegenständlichen Bericht festgelegt:

- Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum
- Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis
- Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten
- Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei der Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion

Die Unternehmen wurden ersucht, ihre Gleichbehandlungsberichte auf Grundlage dieser Schwerpunktsthemen zu erstellen und bis 31.03.2007 an die Energie-Control GmbH zu übermitteln.

Die oben genannten Ergebnisse der Informationsveranstaltung wurden allen Gleichbehandlungsbeauftragten mittels E-Mail am 13.12.2006 unter Anschluss der überarbeiteten Muster-Gleichbehandlungsprogramme der Energie-Control GmbH übermittelt.

### **1.3 Grundlage des vorliegenden Berichtes**

Die Energie-Control GmbH hat im letzten Berichtszeitraum damit begonnen, anhand der übermittelten Unterlagen bei den Unternehmen Nachprüfungs- und Aufklärungsgespräche zu führen. Für den diesjährigen Berichtszeitraum wurden Gespräche bei weiteren 4 Unternehmern vor Ort absolviert. Mit einem dieser Unternehmen wurde zusätzlich ein Gespräch am Sitz der Energie-Control GmbH geführt.

Nach Abschluss der Aufklärungsgespräche, die bis Anfang Juni 2007 durchgeführt wurden, hat die Energie-Control GmbH allen berichtspflichtigen Unternehmen Anfang Juli 2007 eine Rohfassung des vorliegenden Berichtes übermittelt sowie eine Frist zur Stellungnahme bzw. – sofern dies erforderlich war – zur Vorlage fehlender Unterlagen bis Ende Juli 2007 gewährt. Die eingelangten Unterlagen wurden bei der Erstellung der Endfassung berücksichtigt; der Bericht wurde am 20.08.2007 redaktionell abgeschlossen.

#### 1.4 Auswertung der vorgelegten Unterlagen / Überblick

<b>Netzbetreiber</b>	<b>Gleichbehandlungsprogramm vorhanden?</b>	<b>Gleichbehandlungsbeauftragter bestellt?</b>
BEGAS – Burgenländische Erdgasversorgungs-AG	JA	JA
Elektrizitätswerk Wels AG	NEIN	JA
Energie Graz GmbH & Co KG	JA	JA
Energie Ried GmbH	NEIN	JA
EVA – Erdgas Versorgung Ausserfern GmbH & Co KG	JA	JA
EVN Netz GmbH	JA	JA
KELAG Netz GmbH	JA	JA
LINZ GAS/WÄRME GmbH	JA	JA
OMV Gas GmbH	JA	JA
OÖ. Ferngas Aktiengesellschaft	JA	JA
Salzburg Netz GmbH	JA	JA
Stadtwerke Bregenz GmbH	JA	JA
Stadtwerke Kapfenberg GmbH	JA	JA
Energie Klagenfurt GmbH	NEIN	JA
Stadtwerke Leoben	JA	JA
Stadtwerke Steyr	JA	JA
Gasnetz Steiermark GmbH	JA	JA
TIGAS –Erdgas Tirol GmbH	JA	JA
Vorarlberger Erdgas GmbH	JA	JA
WIENENERGIE Gasnetz GmbH	JA	JA

## **2. Auswertung der vorgelegten Gleichbehandlungsberichte**

### **2.1 BEGAS-Burgenländische Erdgasversorgungs-AG (BEGAS)**

#### **2.1.1 Organisatorische Änderungen seit dem letzten Berichtszeitraum**

In der BEGAS haben sich im Vergleich zum letzten Berichtszeitraum keine wesentlichen organisatorischen Veränderungen ergeben. Als Hauptabteilungen bestehen die Abteilungen Konzerndienstleistungen und Technik, die Stabstellen Organisationsentwicklung und CIM (Netzcontrolling, interne Revision und Marketing) unterstützen die Hauptabteilungen.

Im Hinblick auf den Energievertrieb im integrierten Unternehmen BEGAS hat sich insofern eine Änderung der Situation ergeben, als der Energievertrieb nicht mehr durch Mitarbeiter der BEST Energy Vertriebs GmbH durchgeführt wird. Netzzutrittsverträge werden daher neben den Mitarbeitern der „Energieberatung Netz“ auch von Mitarbeitern der BEGAS Wärme- & Service GmbH im Namen der BEGAS abgeschlossen.

#### **2.1.2 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis**

Die BEGAS legt in ihrem Gleichbehandlungsbericht dar, dass bislang keinerlei Beschwerdefälle – weder im Unternehmen noch von externer Seite – an den Gleichbehandlungsbeauftragten herangetragen wurden. Die BEGAS sieht den Grund dafür darin, dass sich das Unternehmen mit den organisatorischen Anforderungen an das Unbundling aktiv auseinandergesetzt habe.

#### **2.1.3 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Im Zuge der Informationsveranstaltung zum Gleichbehandlungsprogramm Gas im November 2006 wurde vereinbart, dass die Netzbetreiber die wirtschaftlich sensiblen Informationen in ihren Gleichbehandlungsprogrammen konkreter definieren. Die BEGAS führt im Gleichbehandlungsbericht an, dass alle Daten, die mit der Energielieferung in Zusammenhang stehen, als wirtschaftlich sensibel einzustufen sind. Nach telefonischer Rückfrage beim Unternehmen lieferte die BEGAS eine Ergänzung zum Gleichbehandlungsbericht, worin die wirtschaftlich sensiblen Daten wie folgt definiert werden:

- Netznutzungsverträge und Kundendaten aus Netznutzungsverträgen
- Daten hinsichtlich des Lieferanten des Kunden, des Kundenverbrauchs, der Lastgänge sowie der Abrechnungsmodalitäten

Mitarbeiter der Netzgesellschaft sind hinsichtlich ihrer Verwaltungsfunktion berechtigt, sämtliche Daten einzusehen und zu bearbeiten. Andere Mitarbeiter der BEGAS Gruppe haben nur beschränkt Zugang auf das Abrechnungs- und Kundenverwaltungssystem, können aber aufgrund der systemtechnischen Voraussetzungen auch „fremdversorgte Kunden“ einsehen. Mitarbeiter mit solchen Möglichkeiten haben jedoch die Anweisung erhalten, nur jene Kundenbeziehungen einzusehen, die auch einen aufrechten Energieliefervertrag mit der BEGAS Energievertrieb GmbH & Co KG haben. Inwieweit diese Anweisung ausreichend ist und ob sie in allen Fällen auch eingehalten wurde, konnte von der Behörde nicht überprüft werden.

Im Zuge der SAP – Einführung wurde für jedes Unternehmen der BEGAS-Gruppe ein eigener Buchungskreis geschaffen. Gleichzeitig wurde ein Berechtigungskonzept auf Basis persönlich zugeordneter Rollen installiert, welches Zugriffe nur im jeweiligen Buchungskreis erlauben soll.

Mit Einführung von SAP im Jahr 2002 wurde auch ein umfassendes Rollen- und Berechtigungskonzept installiert. Für den Bereich der Kundenadministration sowie der Kundenab- und Verrechnung (SAP IS-U) sind derzeit 42 Rollen definiert, mit welchen die Berechtigungen der einzelnen Mitarbeiter gesteuert werden können. Die Vergabe der Rollen wird vom jeweiligen Verantwortlichen (Abteilungsleiter, Bereichsleiter) veranlasst und von Mitarbeitern der zentralen EDV durchgeführt.

Mit Zuordnung der entsprechenden Rolle erhält der Mitarbeiter die erforderliche Berechtigung, um Kundendaten in der für den Arbeitsplatz vorgesehenen Art und Weise administrieren (anlegen / ändern und / oder anzeigen) zu können. Rollen werden grundsätzlich nur zugeordnet, wenn der Mitarbeiter Aufgaben im jeweiligen Anwendungsbereich der Rolle zu erledigen hat.

Eine Evaluierung der vergebenen Berechtigungen ist im Gleichbehandlungsprogramm vorgesehen. Ziel der Evaluierung ist die Überprüfung der Aktualität sowie der Notwendigkeit der zugeordneten Rollen zu einzelnen Personen in den vom SAP-System berührten Unternehmen.

#### **2.1.4 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Die BEGAS gibt an, dass aufgrund der organisatorischen Trennung keinerlei Tätigkeiten, die den Energievertrieb betreffen, in Personalunion von Netzmitarbeitern ausgeführt werden.

Eine Überschneidung in Angelegenheiten des Vertriebs für Netzzutritte und Energievertrieb besteht aber insofern, als die BEGAS Wärme- & Service GmbH einerseits von der BEGAS mittels Dienstleistungsvertrag zum Abschluss von Netzzutrittsverträgen beauftragt ist, andererseits der BEGAS Energievertrieb GmbH & Co KG Personal für die Akquisition von Energielieferverträgen zur Verfügung stellt. Dass es durch diese Konstruktion bei Energie- und Netzzutrittsvertrieb zu Personalunionen kommt, kann aus Sicht der Behörde zumindest nicht ganz ausgeschlossen werden. Maßnahmen, die dazu beitragen, Diskriminierungen zu vermeiden, wurden von der BEGAS nicht genannt.

### **2.1.5 Zusammenfassende Bewertung**

Die BEGAS hat im Gleichbehandlungsprogramm erste Anstrengungen zur Definition der wirtschaftlich sensiblen Daten unternommen. Im Vergleich zu einigen anderen Unternehmen wäre aber eine konkretere Angabe der zu schützenden Daten wünschenswert. Die Evaluierung der bestehenden Zugriffsberechtigungen im Sinne der Unbundling-Bestimmungen ist als positiver Schritt zu bewerten. Die Veröffentlichung des Gleichbehandlungsprogramms sowie die Bekanntgabe einer Kontaktadresse für Fragen der Gleichbehandlung wäre ein wichtiges Signal gegenüber dem Kunden, dass das Thema Gleichbehandlung vom Unternehmen ernst genommen wird.

## **2.2 Elektrizitätswerk Wels AG**

### **2.2.1 Organisatorische Änderungen seit dem letzten Berichtszeitraum**

Gleichbehandlungsbeauftragter ist derzeit noch DI Walter Topf, der gewerberechtliche Geschäftsführer, der auch für den Bereich Gasgroßhandel zuständig ist. Mit Wirkung vom 1.8.2007 wird Ing. Wolfgang Nöstlinger die Agenden des Gleichbehandlungsbeauftragten und des gewerberechtlichen Geschäftsführers übernehmen.

### **2.2.2 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis**

Bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms – die EWW AG hat allerdings wie in den vorhergehenden Berichtszeiträumen kein als solches bezeichnetes Gleichbehandlungsprogramm vorgelegt – ergeben sich nach Angaben des Unternehmens keine Probleme, da auf Grund der Größe der EWW AG nur wenige Personen mit der Materie befasst sind und entsprechend geschult wurden.

### **2.2.3 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Ein Zugriffsberechtigungskonzept konnte noch nicht umgesetzt werden, da sich die Installierung des neuen EDV-Systems aus organisatorischen und wirtschaftlichen Gründen in das Jahr 2007 verschoben hat. Das System soll im Sommer bzw. Herbst 2007 in Betrieb gehen.

Es wird angeregt, den Begriff „wirtschaftlich sensible Daten“ im Gleichbehandlungsprogramm zu definieren.

### **2.2.4 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Sofern fallweise Dienstleistungen in Personalunion erbracht werden, erfolgte nach Angaben der EWW AG eine Unterweisung und Schulung der betroffenen Personen. Das Unternehmen gibt weiters an, dass eine personelle und räumliche Trennung zwischen dem Netzbetrieb und Handel sowie der Abwicklung des Wechselmanagements gegeben ist. Die beteiligten Personen wurden über die strikte Einhaltung der Gleichbehandlung unterwiesen.

### **2.2.5 Zusammenfassende Bewertung**

Die Energie-Control GmbH hat das Unternehmen in der Vergangenheit mehrmals zur Vorlage eines Gleichbehandlungsprogramms, dh einer an die Mitarbeiter des Unternehmens gerichteten Verhaltensrichtlinie, wie gesetzlich vorgesehen, aufgefordert. Die Erstellung eines solchen Programms nach Vorbild der von der Energie-Control GmbH zur Verfügung gestellten Musterprogramme würde einen wichtigen Beitrag zur Vermeidung von diskriminierenden Verhaltensweisen leisten. Im Gleichbehandlungsprogramm sollte der Begriff der wirtschaftlich sensiblen Daten näher konkretisiert werden. Weiters wäre die Veröffentlichung des Gleichbehandlungsprogramms sowie die Bekanntgabe einer Kontaktadresse für Fragen der Gleichbehandlung ein wichtiges Signal gegenüber den Kunden, dass das Thema Gleichbehandlung vom integrierten Unternehmen ernst genommen wird.

## **2.3 Energie Graz GmbH & Co KG (Energie Graz)**

### **2.3.1 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

Die Energie Graz hat aufgrund der Bestimmungen zur rechtlichen Entflechtung im Strombereich die Stromnetz Graz GmbH gegründet und den Stromnetzbetrieb in diese Gesellschaft eingebracht. Im Gasbereich versorgt die Energie Graz weniger als 50.000 Kunden, weswegen keine Verpflichtung zum Legal Unbundling besteht. Die Aufgaben des Erdgasnetzbetreibers und des Energieversorgers werden daher weiterhin innerhalb der Energie Graz in getrennten Organisationseinheiten durchgeführt. Laut dem vorgelegten aktuellen Organigramm per 3.11.2006 besteht auf Geschäftsführerebene eine getrennte Ressortzuständigkeit für Energievertrieb und den Vertrieb von Hausanschlüssen. Gemäß Aussage des Gleichbehandlungsbeauftragten der Energie Graz gibt es bei Energie- und Hausanschlussvertrieb keinerlei Personalunionen.

### **2.3.2 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis**

Die Energie Graz gibt im Gleichbehandlungsbericht an, dass innerhalb des Berichtszeitraumes keine Beschwerden von Netzbenutzern und Energieversorgern in Hinblick auf eine Diskriminierung eingebracht wurden.

### **2.3.3 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Der Zugang zum geografischen Informationssystem (GIS), aus dem Netzinformationen wie Netzausbauten, Netzlast, Netzkapazität etc. ersichtlich sind, wurde für die Mitarbeiter des Energievertriebs gesperrt. Aus EDV-technischer Sicht ist das derzeit die einzige Sicherungsmaßnahme zum Schutz wirtschaftlich sensibler Informationen. Die Energie Graz ist sich aber bewusst, dass der Schutz wirtschaftlich sensibler Daten derzeit noch vollkommen unzureichend geregelt ist und hat daher das Projekt „IT-Sicherheit“ gestartet. Ziel dieses Projektes ist es, die Arbeitsprozesse zu analysieren und zu dokumentieren und dementsprechende Datenzugriffsberechtigungen zu vergeben. Bis zur operativen Umsetzung des Projektes wurde im Februar 2007 für die mit gleichbehandlungsrelevanten Themen befassten Mitarbeiter des Customer Care Managements eine Vertraulichkeitsregelung über den Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Daten erstellt. Die Mitarbeiter werden darin aufgefordert, falls sie im Rahmen ihrer Tätigkeit Zugang zu Netz- und Kundeninformationen haben, diese getrennt zu verwerten und den Grundsatz der Vertraulichkeit zu wahren. Um ungerechtfertigte Kundenrückgewinnungsaktionen durch die Verwendung von Netzkundeninformationen auszuschließen, wurde auch die Organisationseinheit des Energievertriebes in die Vertraulichkeitsregelung integriert. Die Mitarbeiter der IT-Abteilung sind angewiesen, für den Energievertrieb keinerlei

Auswertungen, welche diskriminierungsrelevante Daten enthalten, zu erstellen. Die beispielhafte Aufzählung von wirtschaftlich sensiblen Daten erfolgt in der den Mitarbeitern der Abteilungen Gasnetzausbau und -planung, Customer Care Management, Vertrieb und IT zur Kenntnis gebrachten Vertraulichkeitserklärung. Begleitend zur Vertraulichkeitserklärung erfolgt jährlich eine Schulung über das Gleichbehandlungsprogramm und gibt es begleitende Detailgespräche mit den betroffenen Mitarbeitern. Die Maßnahmen aus dem Projekt IT-Sicherheit zur genauen Definition der wirtschaftlich sensiblen Informationen und zum EDV-technischen Schutz derselben sollen bis Mitte 2008 umgesetzt werden. Das informatorische Unbundling wurde daher vom Unternehmen noch nicht ausreichend umgesetzt.

#### **2.3.4 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei der Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Wie vom Gleichbehandlungsbeauftragten anlässlich des Gesprächstermins über das Gleichbehandlungsprogramm mit der Behörde dargelegt, gibt es zumindest im Energie- und Hausanschlussvertrieb keine Personalunionen. Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei der Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion im Customer Care Management und in den sonstigen Overheadabteilungen wurden von der Energie Graz nicht genannt. Aus Sicht der Gleichbehandlung wäre es wünschenswert, für diese Bereiche über die bestehende Vertraulichkeitsregelung hinaus gehende konkrete Schulungsmaßnahmen zu setzen.

#### **2.3.5 Zusammenfassende Bewertung**

Die Frage der Zugriffsberechtigung auf wirtschaftlich sensible Daten ist derzeit noch vollkommen ungelöst, das heißt das informatorische Unbundling ist noch nicht ausreichend umgesetzt. Insofern ist das bereits gestartete Projekt IT-Sicherheit eine unbedingte Notwendigkeit zur Herstellung einer rechtskonformen Situation. Die Datenzugriffsberechtigungen werden im nächsten Gleichbehandlungsbericht seitens der Behörde einer eingehenden Überprüfung zu unterziehen sein. Gegenüber dem Kunden wäre eine Veröffentlichung des Gleichbehandlungsprogramms sowie die Bekanntgabe einer Kontaktadresse für Fragen der Gleichbehandlung ein wichtiges Signal, dass das Thema Gleichbehandlung vom integrierten Unternehmen ernst genommen wird.

## **2.4 Energie Ried GmbH**

Die Energie Ried GmbH hat in Abweichung zur vereinbarten Vorgangsweise, im Gleichbehandlungsbericht zu ausgewählten Schwerpunktthemen Stellung zu nehmen, den in den vorhergehenden Berichtszeiträumen verwendeten Fragebogen beantwortet, wobei großteils auf den Prüfbericht aus dem Ermittlungsverfahren betreffend die Bestimmung von Systemnutzungstarifen gemäß § 23d GWG verwiesen wurde.

### **2.4.1 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

Keine Angaben.

### **2.4.2 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis**

Keine Angaben.

### **2.4.3 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Der Datenzugriff des Versorgers ist nur bei seinen eigenen Kunden möglich. Nähere Angaben über die Art der Zugriffsbeschränkung, z.B. über ein allfälliges Zugriffskonzept, wurden – wie in den vorhergehenden Berichtszeiträumen - nicht gemacht.

Der Energiehandel ist in einem eigenen Vertriebsbüro untergebracht.

Es wird angeregt, den Begriff „wirtschaftlich sensible Daten“ im Gleichbehandlungsprogramm zu definieren.

### **2.4.4 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei der Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Keine Angaben.

### **2.4.5 Zusammenfassende Bewertung**

Die vorgelegten Unterlagen sind insgesamt als wenig aussagekräftig zu bezeichnen. Besonders bedauerlich erscheint, dass nicht einmal die in der Informationsveranstaltung vereinbarten Mindestinhalte im Unternehmensbericht enthalten sind.

Die Energie-Control GmbH hat das Unternehmen in der Vergangenheit mehrmals zur Vorlage eines Gleichbehandlungsprogramms, dh einer an die Mitarbeiter des Unternehmens gerichteten Verhaltensrichtlinie, wie gesetzlich vorgesehen, aufgefordert. Die Erstellung eines solchen Programms nach Vorbild der von der Energie-Control GmbH zur Verfügung gestellten Musterprogramme würde einen wichtigen Beitrag zur Vermeidung von diskriminierenden Verhaltensweisen leisten. Im Gleichbehandlungsprogramm sollte der Begriff der wirtschaftlich sensiblen Daten näher konkretisiert werden. Weiters wäre die Veröffentlichung des Gleichbehandlungsprogramms sowie die Bekanntgabe einer Kontaktadresse für Fragen der Gleichbehandlung ein wichtiges Signal gegenüber den Kunden, dass das Thema Gleichbehandlung vom integrierten Unternehmen ernst genommen wird.

## **2.5 EVA – Erdgas Versorgung Ausserfern GmbH & Co KG**

### **2.5.1 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

Die im Jahr 2005 freigeschaltete Homepageadresse [www.eva-erdgas.at](http://www.eva-erdgas.at) wurde im Jahr 2006 von der Internetseite der Firmengruppe entkoppelt.

Weiters hat die EVA ein aktualisiertes Gleichbehandlungsprogramm vorgelegt.

### **2.5.2 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis**

Keine Angaben.

### **2.5.3 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Die Wirksamkeit des Gleichbehandlungsprogramms wurde im Rahmen eines externen Audits gemäß Österreichischem Qualitätsmanagementsystem geprüft. Darüber hinausgehende Maßnahmen sind nicht bekannt.

Im vorhergehenden Berichtszeitraum hatte die EVA angegeben, dass Vertriebsmitarbeiter keinen direkten Zugang zum EDV-System haben, sondern können Daten nur über vertriebsunabhängige Mitarbeiter angefordert werden.

### **2.5.4 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei der Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Keine Angaben.

## **2.6 EVN Netz GmbH (EVN)**

### **2.6.1 Allgemeines**

Die EVN hat im November 2006 der Behörde ihr aktuelles Gleichbehandlungsprogramm übermittelt und mitgeteilt, dass Herr Dipl. Ing. Reindl ab 1.1.2006 zum Gleichbehandlungsbeauftragten bestellt wurde. Ein Gleichbehandlungsbericht gemäß § 7 Abs. 3 lit. d GWG letzter Satz für den Berichtszeitraum 2006, das aktuelle Organigramm und das Gleichbehandlungsprogramm der EVN Netz GmbH wurden der Behörde Ende Juni 2007 übermittelt. Die im Rahmen der Informationsveranstaltung im November 2006 mit der Behörde vereinbarten Themenschwerpunkte wurden im Bericht allerdings nur teilweise berücksichtigt.

### **2.6.2 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

Wie bereits im letzten Bericht dargelegt, hat die EVN AG die EVN Netz GmbH gegründet und den Teilbetrieb Stromnetz von der EVN AG eingebracht. Im Berichtsjahr wurde nun auch nach Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen der Teilbetrieb Gasnetz in die EVN Netz GmbH eingebracht. Organisatorisch besteht die EVN aus zwei Geschäftsbereichen, die jeweils von den Geschäftsführern DI Essbüchl und DI Reindl geleitet werden. Der Geschäftsbereich 1 besteht aus den Organisationseinheiten Bezirksleitungen-Betrieb, System Operator, Netz- Telekommunikation und Zählerwesen. Dem Geschäftsbereich 2 sind die Abteilungen Netzcontrolling, Netz-Engineering Elektrizität, Netz-Engineering Gas und Kundenverrechnung zugeordnet. Im Zuge der Einbringung der Teilbetriebe sind 1505 Mitarbeiter von der EVN AG in die EVN Netz GmbH übergetreten.

### **2.6.3 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis**

Die EVN gibt in ihrem Gleichbehandlungsprogramm keine konkreten Problemfälle an. Es erfolgt aber eine demonstrative Aufzählung von diskriminierenden Verhaltenweisen, die eine Art Arbeitsanweisung an die Mitarbeiter darstellen:

- Neuanschluss – bei Neuanschlüssen ist darauf zu achten, dass keine Ungleichbehandlung von Lieferanten erfolgt. Kunden, die Neuanlagen errichten und einen Netzanschluss vornehmen, können ihren Lieferanten frei wählen. Mitarbeiter, die funktionell sowohl Vertriebsaufgaben Netz als auch Vertriebsaufgaben Energie wahrnehmen, und in ihrer Funktion als Netzmitarbeiter vom Kunden kontaktiert

werden, haben ein auf die Netznutzung beschränktes Vertragsformular zu verwenden und in neutraler Form auf die Notwendigkeit eines Liefervertrages hinzuweisen.

- Rückgewinnungsaktionen – Zur Sicherung von Wettbewerbsgleichheit zwischen Lieferanten bei Rückgewinnungsaktionen ist darauf zu achten, dass der Netzbetreiber den Wechsel des Versorgers auch Unternehmen, mit denen er gesellschaftsrechtlich verbunden ist, nur durch die Übermittlung der Kündigung bzw. Wechselliste mitteilt.
- Datenabgleich – Beim Lieferantenwechsel werden dem Neulieferanten entsprechend den Sonstigen Marktregeln der bisherige Jahresverbrauch des Kunden und, falls die entsprechenden Schranken nicht erreicht werden, das zugeordnete Lastprofil mitgeteilt. Die tatsächlichen Verbrauchsdaten und Zählpunktlisten sind jedem Lieferanten zum Abgleich der Clearingdaten zur Verfügung zu stellen.

#### **2.6.4 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Die EVN unterscheidet in ihrem Gleichbehandlungsprogramm beim Thema Datenzugriff zwischen Mitarbeitern, die strategische, mittelbare und unmittelbare Vertriebsaufgaben durchführen und gibt jeweils Anweisungen, wie sich diese Mitarbeiter zu verhalten haben. Die Definition der einzelnen Vertriebsaufgaben und die sich daraus abzuleitenden Befugnisse beim Datenzugriff erfolgt sehr allgemein unter Hinweis auf die jeweils rechtlichen Bestimmungen. Es ist mehr als fraglich, ob diese Form der Anweisung an die Mitarbeiter geeignet ist, Diskriminierungen in Form von unberechtigter Dateneinsicht zu verhindern. Eine konkrete – wenn auch nur demonstrative - Aufzählung von wirtschaftlich sensiblen Informationen im Sinne der Informationsveranstaltung vom 23.11.2006 erfolgt nicht. Darüber hinaus gibt es im Gleichbehandlungsprogramm keine Angaben, ob und wie der Datenzugriff und die entsprechenden Beschränkungen EDV-technisch abgebildet sind. Im Gleichbehandlungsbericht des Vorjahres hat die EVN angegeben, dass der Datenzugriff aufgrund der organisatorischen Veränderungen erst neu dargestellt und ein schriftliches Zugriffskonzept erarbeitet werden müsse. In der Stellungnahme zum Berichtsentwurf hat die EVN mitgeteilt, dass im Rahmen der organisatorischen Veränderungen innerhalb der EVN Gruppe neue rollenbasierte Zugriffskonzepte mit den Fachbereichen abgestimmt und schrittweise implementiert wurden. Nähere Details über die Zugriffsrollen sowie eine schriftliche Darstellung der Zugriffskonzepte wurden der Behörde nach wie vor nicht vorgelegt.

#### **2.6.5 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei der**

## **Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Nach Aussagen der Geschäftsführung der EVN im letzten Gleichbehandlungsbericht war geplant, den Vertrieb in den Außenstellen in die Abteilung Dienstleistungen, die wiederum eine Organisationseinheit der strategischen Geschäftseinheit (SGE) Energiebeschaffung und –vertrieb ist, einzugliedern. Die SGE Dienstleistungen wird dann wiederum Büros in den Netzaußenstellen eröffnen. Im Rahmen der Stellungnahme zum Berichtsentwurf teilt die EVN mit, dass die Einrichtung von eigenständigen dezentralen Vertriebsbüros in der Außenorganisation bereits zu ca. 50 % umgesetzt ist. Die damit verbundenen baulichen Maßnahmen erfordern einen entsprechenden zeitlichen Vorlauf, sodass die Fertigstellung bis spätestens Ende 2007 planmäßig erfolgen wird.

### **2.6.6 Zusammenfassende Bewertung**

Die konkreten Anweisungen zu einer bestimmten Vorgangsweise an die Mitarbeiter im Gleichbehandlungsprogramm bei den Prozessen Neuanschluss, Rückgewinnungsaktionen und Datenabgleich ist als positiver Schritt zu bewerten. Darüber hinaus wurde eine Organisationsanweisung zur Abwicklung entflechtungsrelevanter Kundenkontakte Strom und Gas erstellt. Im Gleichbehandlungsprogramm sollte der Begriff wirtschaftlich sensible Daten im Sinne der Vereinbarungen der Informationsveranstaltung vom 23.11.2006 näher definiert werden. Ein schriftliches Zugriffskonzept auf wirtschaftlich sensible Daten wäre – wie bereits im Gleichbehandlungsbericht des Vorjahres angekündigt – zu verwirklichen.

## **2.7 KELAG Netz GmbH (KELAG)**

### **2.7.1 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

Die KELAG hat im Gleichbehandlungsbericht neben dem Unternehmensorganigramm eine Aufgabenbeschreibung der einzelnen Abteilungen und Organisationseinheiten übermittelt. Dabei fällt auf, dass der Gleichbehandlungsbeauftragte einerseits der Stabstelle der Geschäftsführung zugeordnet ist, andererseits gehört die Gleichbehandlungsstelle Strom / Erdgas zum Aufgabenbereich der Abteilung Netzkundenmanagement als Unterabteilung des Bereiches Asset. Die KELAG gibt in ihrer Stellungnahme zum Berichtsentwurf an, dass es im Vergleich zum Vorjahr organisatorische Änderungen gegeben habe. Es ist aber nicht ersichtlich, um welche Änderungen es sich dabei handelt.

### **2.7.2 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis**

Im Jahr 2006 sind bei der KELAG an der Schnittstelle zu den Netzkunden und konzerninternen Anfragen an die Gleichbehandlungsstelle herangetragen und von dieser bearbeitet worden:

- Ein Kunde A in Feldkirchen hat vor 5 Jahren einen hohen Baukostenzuschuss für die Errichtung seiner Anschlussleitung bezahlt. Ansonsten wäre die Anschlussleitung nicht wirtschaftlich realisierbar gewesen. An diese Anschlussleitung hat nun ein weiterer Kunde B einen Hausanschluss beantragt. Der Netzzugangsvertrag wurde auf der Grundlage abgeschlossen, dass diesem Kunden B ein entsprechender Anteil der Kosten der ursprünglichen Anschlussleitung im Verhältnis der zum Aufteilungszeitpunkt vereinbarten maximalen Transportkapazitäten angerechnet wurde. Dieser Anteil wurde wiederum dem Kunden A entsprechend den Allgemeinen Verteilnetzbedingungen rückerstattet.
- Ein Kunde in Völkermarkt wollte seine nicht benötigten, aber in der Vergangenheit bezahlten Strombezugsrechte auf die angebotenen Kosten für die Herstellung eines Erdgashausanschlusses angerechnet erhalten. Dieses Ansinnen wurde abgelehnt und dem Kunden mitgeteilt.
- Eine Kunde in Spittal/Drau ersuchte um nachträgliche Aufteilung der von ihm bezahlten Kosten für die Errichtung des Hausanschlusses bis zur Eigentumsgrenze auf Mieter, die nachträglich im Gebäude auf die im Eigentum des Kunden stehende Innenleitung angeschlossen haben. Dieses Ansinnen wurde aufgrund der Eigentumsgrenze KELAG / Kunde (der Kunde war auch Eigentümer des Objektes) abgelehnt und auf eine privatrechtliche Abwicklung verwiesen.

### **2.7.3 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Die KELAG hat die wirtschaftlich sensiblen Daten bereits im Gleichbehandlungsprogramm des Vorjahres anhand beispielhafter Daten konkretisiert. Ob es im Berichtsjahr aufgrund der Anregungen in der Informationsveranstaltung im November 2006 zu einer weiteren Konkretisierung gekommen ist, kann den vorliegenden Unterlagen nicht entnommen werden. Bezüglich Datenzugriffssicherheit hat die KELAG im SAP das Zweivertrags- / Zweikonten-Modell zum informatorischen Unbundling implementiert. Prämisse der Datenzugriffsberechtigungen ist dabei, dass jede Organisationseinheit Zugriff zu jenen Daten haben soll, die sie für den effizienten Ablauf ihrer Geschäftsprozesse benötigt und die ihr aufgrund der rechtlichen Rahmenbedingungen zustehen. Der Vertrieb der KELAG AG hat dabei auf Kundendaten nur indirekt über eine vorgegebene Oberfläche – die HTML-Kundenauskunft – Zugriff. Diese für den Vertrieb eigens entwickelte Anwenderoberfläche soll eine gesicherte Schnittstelle bei Datenzugriffen des Vertriebs auf Kundendaten gewährleisten.

Die KELAG gibt in ihrem Gleichbehandlungsbericht an, dass das derzeitige Datenzugriffskonzept 2007 nach einer Systemumstellung auf SAP-ERP den neuen Anforderungen entsprechend angepasst und anschließend schriftlich dokumentiert wird; eine Detailinformation darüber wird für den Gleichbehandlungsbericht 2007 angekündigt.

#### **2.7.4 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Die KELAG hat eine Dienstanweisung für die „Herstellung oder Änderung Netzanschluss Erdgas“ erstellt. In dieser Dienstanweisung gibt es ein Ablaufdiagramm und eine schriftliche Beschreibung der einzelnen für die Herstellung oder Änderung eines Hausanschlusses erforderlichen Schritte. Bei der Beschreibung des Ablaufdiagramms fällt auf, dass es für Mitarbeiter, die offensichtlich im Kundenkontakt mit dem Anschlusswerber stehen, keinen Auftrag gibt, den Kunden über die Möglichkeit der freien Lieferantenwahl hinzuweisen. Wie im Vorjahresbericht dargelegt, erfolgt der Netzvertrieb teilweise auch von Mitarbeitern der KELAG AG, die in Personalunion auch für den Energievertrieb zuständig sind. Umso mehr wäre in der Dienstanweisung ein Hinweis auf die Information des Anschlusswerbers über die Möglichkeit alternativer Energielieferanten wünschenswert. Die KELAG teilt in ihrer Stellungnahme zum Berichtsentwurf mit, dass die zuständige Fachabteilung diesen Hinweis aufgenommen und das Ablaufdiagramm angepasst habe. Des Weiteren wird in der Dienstanweisung angeführt, dass bei Gebietsneuerschließungen die an der Aufschließungsstrasse befindlichen Kunden über die Möglichkeit eines Erdgasanschlusses informiert werden. Ob es sich dabei tatsächlich nur um eine Information über den Erdgasanschluss handelt und nicht auch Informationen über einen möglichen Energieliefervertrag zur Energie übermittelt werden, ist allerdings fraglich. Sollten die möglichen Anschlusswerber über den Netzanschlussvertrag hinaus informiert werden, wäre ein Hinweis auf die Möglichkeit zur freien Wahl des Lieferanten erforderlich, um der Verpflichtung zur Nicht-Diskriminierung nachzukommen.

#### **2.7.5 Zusammenfassende Bewertung**

Im Hinblick auf die Definition von wirtschaftlich sensiblen Daten kann die KELAG als vorbildlich bezeichnet werden. Darüber hinaus hat die KELAG schon im Vorjahr das Gleichbehandlungsprogramm auf ihre Homepage gestellt und eine eigene E-Mail Adresse als Kontaktadresse für Gleichbehandlungsfragen eingerichtet. Bezüglich des Datenzugriffskonzeptes ist eine schriftliche Darstellung der vergebenen Berechtigungen noch ausständig. Der Prozessablauf bei Hausanschlüssen wäre insofern zu ergänzen, als

die Mitarbeiter den Kunden auf die Möglichkeit der freien Wahl des Lieferanten hinzuweisen haben.

## **2.8 LINZ Gas / Wärme GmbH**

### **2.8.1 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

Im Zuge des Ausstiegs der Linz AG aus der ENERGIEALLIANZ im Jahr 2006 erfolgten diverse organisatorische Veränderungen im Konzern, die teilweise noch nicht abgeschlossen sind. Nach Angaben der LINZ Gas / Wärme GmbH ist die Gründung einer Gas-Netzgesellschaft (LINZ GAS Netz GmbH) im Zuge eines freiwilligen Legal Unbundling sowie die Aufnahme des operativen Betriebs für 1. Oktober 2007 geplant. Das Unternehmen ersuchte vor diesem Hintergrund, seiner Berichtspflicht nach § 7 GWG erst nach Durchführung der organisatorischen Änderungen nachkommen zu dürfen.

Geplant ist, dass die neue Netzgesellschaft das Gasnetz von der LINZ Gas / Wärme GmbH pachten wird.

### **2.8.2 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis**

Keine Angaben.

### **2.8.3 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Keine Angaben. Es wird angeregt, den Begriff „wirtschaftlich sensible Daten“ im aktuellen Gleichbehandlungsprogramm zu definieren.

### **2.8.4 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Nach Angaben der der LINZ Gas / Wärme GmbH soll es nach Durchführung des Legal Unbundling keine Personalunion von Mitarbeitern in Netz- und Vertriebsangelegenheiten geben.

### **2.8.5 Zusammenfassende Bewertung**

Da sich das Unternehmen derzeit in einer Umstrukturierungsphase befindet, ist eine nähere Bewertung der zur Umsetzung der Entflechtungsvorschriften getroffenen Maßnahmen erst nach Durchführung des Legal Unbundling möglich. Bereits jetzt kann allerdings festgehalten werden, dass dem Thema „Vertraulichkeit wirtschaftlich sensibler Daten“ seitens des Unternehmens mehr Aufmerksamkeit geschenkt werden sollte; insbesondere sollte im Gleichbehandlungsprogramm eine Definition des Begriffs „wirtschaftlich sensible Daten“ vorgenommen werden. Das Gleichbehandlungsprogramm sollte auch samt einer Kontaktadresse für Fragen der Gleichbehandlung (Gleichbehandlungsbeauftragter) auf der Homepage der Netzgesellschaft veröffentlicht werden.

## **2.9 OMV Gas GmbH (OGG)**

### **2.9.1 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

Zum Gleichbehandlungsverantwortlichen der OGG wurde Herr Mag. Marcus Willmann, Leiter der Rechtsabteilung, mit Wirkung vom 1.4.2007 bestellt.

Der Geschäftsbereich Gas wurde innerhalb des Konzerns wie folgt neu organisiert: Dr. Auli, Geschäftsführer der OGG-Muttergesellschaft OMV Gas International GmbH (OGI) wurde als zusätzlicher Vorstand der OMV Aktiengesellschaft mit Verantwortung für alle Gasaktivitäten bestellt. Alle Aktivitäten betreffend „Marketing & Trading“ (Gashandels- und verkaufsaktivitäten) einerseits und „Logistics“ (Transport- und Speicheraktivitäten, LNG) wurden in eigenen Geschäftsbereichen innerhalb der OGI angesiedelt. Der Bereich „Logistics“ steht unter der Leitung von Mag. Reinhard Mitschek und umfasst die OGG, das Nabucco-Projekt, LNG und alle zukünftigen Aktivitäten auf dem Gebiet der Gaslogistik. Mag. Mitschek nimmt keine Vertriebsfunktion im Konzern wahr.

Innerhalb der OGG wurde einer der beiden Geschäftsführer, Ing. Otto Musilek, mit Wirkung vom 1.7.2007, durch Herrn Ing. Mag. Michael Woltran abgelöst.

### **2.9.2 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis**

Innerhalb des Berichtszeitraums wurde eine einzige Anfrage an den Gleichbehandlungsverantwortlichen gerichtet. Diese betraf die gleichzeitige Erbringung von „Human Resources“-Dienstleistungen an die OGG und die OGI, die aus Unbundling-Sicht unkritisch zu sehen ist.

### **2.9.3 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Dem Schutz wirtschaftlich sensibler Daten wird innerhalb des OMV-Konzerns ein hoher Stellenwert eingeräumt:

Das Thema Datenzugriff bzw. Vertraulichkeitsbehandlung ist Gegenstand des überarbeiteten Gleichbehandlungsprogramms (Pkt. 5.3.6) sowie auch des von der OGG vorlegten schriftlichen Datenzugriffsberechtigungskonzepts:

Externe Dienstleistungsunternehmen, im speziellen die im Konzern mit der OGG verbundenen Unternehmen (etwa die OMV Solutions GmbH) und deren Mitarbeiter werden im Rahmen der mit ihnen geschlossenen vertraglichen Vereinbarungen („Service Level Agreements“ – SLA) verpflichtet, die Grundsätze der Vertraulichkeit zu beachten und einzuhalten, soweit sie bei der Erbringung ihrer Dienstleistung Zugang zu Netz- bzw. Kundeninformationen haben.

Für Informationssysteme, die auch von den Tätigkeitsbereichen Vertrieb von Gas verwendet werden, werden entsprechende Zugriffsrechte, die einen unberechtigten Zugriff eines Wettbewerbsbereichs auf Netz- bzw. Kundeninformationen unterbinden, definiert und eingerichtet. Personen, die nicht Mitarbeiter der OGG sind, haben zu Anlagen oder zu Systemen für die Aufzeichnung, Bearbeitung und Speicherung wirtschaftlich sensibler und relevanter Informationen des Netzbetreibers nur im Rahmen des Berechtigungskonzepts Zugang.

Der Begriff „wirtschaftlich sensible Informationen“ wurde im Gleichbehandlungsprogramm der OGG allgemein umschrieben bzw. wurden einige Beispiele angeführt. Die OGG plant jedoch die Einrichtung einer internen Arbeitsgruppe, die eine Konkretisierung des Begriffs an Hand von unternehmensinternen Arbeitsabläufen vornehmen soll.

Bezüglich des Zugriffskonzepts wurde von der OGG eine umfangreiche OGG-interne Verfahrensanweisung, bezogen auf das sogenannte Gas Management System (GMS), vorgelegt:

Das GMS ist ein zentrales System für gasrelevante Informationen wie z.B. Mengen- und Qualitätsdaten. Das GMS kann von Unternehmen des OMV-Konzerns, als auch von externen Unternehmen, die in einer Geschäftsbeziehung zur OGG stehen, in Anspruch genommen werden. Die Verfahrensanweisung enthält eindeutige Prozessdefinitionen in denen die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten bezüglich der Weitergabe von Daten, der Vergabe, Entzug und Änderung von Zugriffsberechtigungen sowie der Einrichtung von Mandanten geregelt sind.

Der Schutz wirtschaftlich sensibler Daten ist auch von einer internen Anweisung „Local IT Security“ umfasst, in der Sicherheitsstandards in Zusammenhang mit der Verwendung von IT-Equipment und dem Umgang mit der Speicherung und Sicherung von Daten vorgegeben werden.

#### **2.9.4 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Innerhalb der OGG werden keine Vertriebsaufgaben wahrgenommen. Insoweit Mitarbeiter von Konzerngesellschaften Dienstleistungen für den Netz- und den Handelsbereich erbringen, wie etwa Mitarbeiter der OMV Solutions GmbH, sind sie an das Gleichbehandlungsprogramm gebunden.

#### **2.9.5 Zusammenfassende Bewertung**

Der Unbundling-Ansatz der OGG kann insgesamt als ambitioniert und vorbildhaft für Unternehmen vergleichbarer Größe bezeichnet werden.

### **2.10 OÖ. Ferngas Aktiengesellschaft (OÖFG)**

#### **2.10.1 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

Wie der Behörde seitens des Unternehmens im Juli 2007 mitgeteilt wurde, wurde Herr Mag. Robert Reisinger als neuer Gleichbehandlungsbeauftragter bestellt. Mag. Reisinger ist stellvertretender Leiter der Abteilung Recht & Personalmanagement. Weitere organisatorische Änderungen in der Organisation des Netzbetriebs der OÖFG sind nicht bekannt. Im Gesamtunternehmen OÖFG wurde die Stabsstelle „Beteiligungsmanagement“ aufgelöst, das Mahn- und Klagwesen wurde von der Abteilung Finanzen in die Abteilung Recht & Personalmanagement integriert.

#### **2.10.2 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis**

Nach Angaben der OÖFG sind im Jahr 2006 keine Problemfälle, die im Zusammenhang mit den Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms bzw. dessen interner Umsetzung in der Richtlinie 4 „Diskriminierungsfreies Verhalten im liberalisierten Erdgasmarkt“ stehen, aufgetreten. Gegen die OÖFG wurde kein einziges Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle der Energie-Control GmbH eingeleitet. Ein gegen die OÖFG gerichteter

Antrag an die Energie-Control Kommission auf Einleitung eines Verfahrens betreffend die Verweigerung des Netzzugangs wurde mittlerweile wieder zurückgezogen.

### **2.10.3 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Keine Angaben.

Es wird angeregt, den Begriff „wirtschaftlich sensible Daten“ im Gleichbehandlungsprogramm zu definieren.

### **2.10.4 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Spezifisch auf Mitarbeiter, die in Personalunion Netz- und Vertriebsaufgaben wahrnehmen, ausgerichtete Maßnahmen wurden seitens der OÖFG nicht angeführt. Das Thema Gleichbehandlung war Gegenstand regelmäßig stattfindender Schulungen für neue Mitarbeiter bzw. wurde seitens des Unternehmens auch im Rahmen interner Informationsveranstaltungen in Zusammenhang mit dem Energie-Versorgungssicherheitsgesetz 2006 auf dieses Thema hingewiesen. Die Vornahme des jährlichen Hinweises auf den Verhaltenskodex wurde der Gleichbehandlungsbeauftragten von den Abteilungen schriftlich nachgewiesen.

Aus Sicht der Behörde wäre wünschenswert, dass Mitarbeiter, die in Personalunion Tätigkeiten für Netz und Vertrieb mit hohem Diskriminierungspotenzial erbringen, regelmäßig gesondert geschult werden.

### **2.10.5 Zusammenfassende Bewertung**

Ungeachtet des Umstandes, dass es offenbar keine im Zusammenhang mit der Entflechtung stehende Beschwerdefälle im Unternehmen geben mag, sollten Unbundling-relevante Fragestellungen, die an die Gleichbehandlungsverantwortliche gerichtet werden, im Bericht angeführt werden.

Das Gleichbehandlungsprogramm sollte im Internet veröffentlicht werden, auch die Bekanntgabe einer Kontaktadresse für Fragen der Gleichbehandlung (Gleichbehandlungsverantwortliche) würde den Kunden den Zugang zu Informationen erleichtern.

## **2.11 Salzburg Netz GmbH**

### **2.11.1 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

Wie bereits im letzten Bericht erwähnt, wurde der Strom- und Gasnetzbetrieb von der Salzburg AG (SAG) in die Salzburg Netz GmbH, eine 100-prozentige Tochter der Salzburg AG, ausgegliedert, die mit 1.1.2006 ihre operative Tätigkeit aufgenommen hat. Geschäftsführer der neuen Netzgesellschaft war vorerst DI Werner Schreiner, der frühere Leiter des Geschäftsfeldes Netze der Muttergesellschaft. Seine Nachfolge tritt DI Mag. Michael Strebl, aktueller Leiter des Geschäftsfeldes Netze der SAG, an.

Der Strom- und Gasnetzbetreiber steht in enger Zusammenarbeit mit den bei der SAG angesiedelten Sparten Fernwärmenetz, Wassernetz und Telekommunikationsnetz. Netzkunden werden durch einen spartenintegrierten Netzvertrieb bedient.

Der Bau und die Erhaltung des Gasnetzes erfolgt durch einen Technischen Service der SAG als Dienstleister für die Netzgesellschaft. Die SAG legt im Auftrag der Salzburg Netz GmbH den Kunden entsprechende Rechnungen.

Positiv anzumerken ist, dass das Gleichbehandlungsprogramm der Salzburg Netz GmbH auf der Homepage des Netzbetreibers abrufbar ist und eine Kontaktadresse des Gleichbehandlungsbeauftragten angegeben wird. Die Salzburg Netz GmbH nimmt insoweit eine Vorreiterrolle ein.

### **2.11.2 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis**

Die Salzburg Netz GmbH hat als eines von wenigen Unternehmen Beispiele für Probleme bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms angeführt, wenn auch in stark verallgemeinerter Form. Im Rahmen von internen Informationsveranstaltungen bzw. im Kontakt zu Dienstleistern der Netzgesellschaft wurden beispielsweise Fragen zu folgenden Themenbereichen an den Gleichbehandlungsverantwortlichen gestellt:

- Bei welchen Produkten, Prozessen soll besonders auf eine mögliche Diskriminierung geachtet werden?
- Darf ich als Netzvertriebsmitarbeiter eine Gesamtrechnung beauskunften?

### **2.11.3 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Die Organisationseinheit Energievertrieb des Energielieferanten SAG ist organisatorisch von der Netzgesellschaft getrennt. Nach Angaben der Salzburg Netz GmbH wird der Schutz wirtschaftlich sensibler Daten des Netzbetreibers in Form eines umfangreichen Zugriffsschutzes sichergestellt. Im Kernbereich der Kundendatenhaltung, die sich auf einem SAP-System befindet, erfolgt dies durch eine eigene CRM (Customer Relationship Management)-Oberfläche für den Gasvertrieb. Das Gesamtkonzept wurde vom Gleichbehandlungsbeauftragten im Rahmen der Informationsveranstaltung im November 2006 vorgestellt. Ein schriftliches Zugriffskonzept konnte allerdings bisher nicht vorgelegt werden.

Positiv hervorzuheben ist, dass die Salzburg Netz GmbH in ihrem Gleichbehandlungsprogramm eine nähere Konkretisierung des Begriffs „wirtschaftlich sensible Daten“ vorgenommen hat: Zunächst werden Netzkundeninformationen und Netzinformationen unterschieden, sodann Beispiele für beide Kategorien angeführt.

Zu den Netzkundeninformationen (Informationen über Netznutzer oder potenzielle Netznutzer, von denen der jeweilige Netzbetreiber oder ein von ihm beauftragter Dritter in Ausübung seiner Tätigkeit Kenntnis erlangt hat und die geeignet sind, unberechtigte Markt Vorteile auf vor- und nachgelagerten Wettbewerbsmärkten zu gewähren), zählt die Salzburg Netz GmbH insbesondere

- kundenrelevante Informationen aus einer Netzzugangsanfrage / Anfrage über einen Ein- oder Ausspeisevertrag / Transportanfrage
- kundenrelevante Informationen aus einem Netzzugangsvertrag / Ein- oder Ausspeisevertrag / Transportvertrag sowie aus der Abwicklung des Netzzugangs- / Ein- oder Ausspeise- / Transportvertrags

In der Folge werden diese Informationen im Gleichbehandlungsprogramm konkretisiert.

Netzinformationen (wirtschaftlich relevante Informationen des Netzbetreibers über seine eigene Tätigkeit als Netzbetreiber, deren Kenntnis einem Netzbenutzer wirtschaftliche Vorteile bringen kann) sind insbesondere

- durch den Netzbetreiber veranlasste Ausbautvorhaben und die zukünftige Verfügbarkeit von Leitungskapazitäten
- Wirtschaftlichkeitskriterien für Netzerweiterungen oder Hausanschlussherstellungen
- Netzauslastungen, Tagesganglinien, Tages-, Wochen-, Monats- und Jahresauswertungen

#### **2.11.4 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Im vorhergehenden Bericht der Energie-Control GmbH wurde festgestellt, dass nach Angaben des Unternehmens keine Personalunionen zwischen Vertriebsaktivitäten des Netzes und des Wettbewerbsbereichs bestehen. Der Energievertrieb (Strom, Gas) bzw. der Netzvertrieb (Strom, Gas-Hausanschluss) sollte nach damaligem Informationsstand künftig in den getrennten Geschäftsfeldern Energie bzw. Verteilung der SAG geführt werden.

Die Salzburg Netz GmbH gibt nunmehr an, dass besonders in jenen Organisationseinheiten, „wo die Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion erfolgt“, auf die Einhaltung vereinbarter Prozesse geachtet werde. Dabei handelt es sich um so genannte Overhead-Dienstleistungen.

Als eine Maßnahme zur Vermeidung von Diskriminierungen im Zuge des Netzanschlussvertriebs führt die Salzburg Netz GmbH die Aushändigung des vom Verband der Elektrizitätsunternehmen Österreichs gestalteten Informationsblattes über die Möglichkeit der freien Lieferantenwahl an. Diese Informationsmöglichkeit ist derzeit leider bisher in österreichweiter Form nur für den Strommarkt verfügbar. Im Gasnetzvertrieb tätige Mitarbeiter sollten daher entsprechend geschult werden, die Kunden auf die Möglichkeit der freien Wahl des Gaslieferanten in neutraler Form hinzuweisen.

#### **2.11.5 Zusammenfassende Bewertung**

Die von der Salzburg Netz GmbH bisher getroffenen Maßnahmen sind in Relation zu anderen Unternehmen vergleichbarer Größe als ambitioniert zu bezeichnen und zeigen, dass das Thema Unbundling einen hohen Stellenwert im Unternehmen besitzt.

### **2.12 Stadtwerke Bregenz GmbH**

#### **2.12.1 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

Keine Angaben.

#### **2.12.2 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis**

Nach Angaben des Unternehmens gab es bisher keinen Verstoß gegen das Gleichbehandlungsprogramm der Stadtwerke Bregenz. Angaben zu Unbundling-relevanten

Fragstellungen, die an den Gleichbehandlungsverantwortlichen gerichtet wurden, wurden nicht gemacht.

### **2.12.3 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Nach Angaben des Unternehmens ist ein Zugriff auf alle Kundendaten nur für Mitarbeiter der Verbrauchsabrechnung und Finanzbuchhaltung möglich. Stammdaten ohne Vertrags- und Verbrauchsdaten stehen auch der Organisationseinheit Auftragsverwaltung zur Verfügung. Die technische Abteilung verfügt über keine Zugangsberechtigung.

### **2.12.4 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Wie bereits im vorhergehenden Bericht festgestellt wurde, sind auf Grund der Größe des Unternehmens (gesamt 46 Mitarbeiter, davon 21 bis 22 Mitarbeiter im Gasnetz bzw. – vertrieb tätig) praktisch alle Mitarbeiter sowohl im Gasnetzbetrieb als auch im Gasvertrieb tätig. Angaben über besondere (Schulungs-)Maßnahmen wurden nicht gemacht, jedoch wurde seitens des Unternehmens auf die Kommunikation des Gleichbehandlungsprogramms im Unternehmen hingewiesen.

### **2.12.5 Zusammenfassende Bewertung**

Unbundling-spezifische Fragestellungen, die an den Gleichbehandlungsverantwortlichen herangetragen werden, sollten in den Unternehmensbericht einfließen, um aufzuzeigen, wo Probleme bei der praktischen Durchführung des Unbundling bestehen.

Der Begriff der wirtschaftlich sensiblen Daten sollte im Gleichbehandlungsprogramm näher konkretisiert werden; wünschenswert wäre auch, dieses Programm samt Kontaktadresse für Fragen der Gleichbehandlung (Gleichbehandlungsverantwortlicher) auf der Homepage zu veröffentlichen.

## **2.13 Stadtwerke Kapfenberg GmbH (Stadtwerke Kapfenberg)**

### **2.13.1 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

Die Prozessorganisation der Stadtwerke Kapfenberg bildet die Grundlage für die im Gleichbehandlungsprogramm festgelegten Maßnahmen zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzbetriebes.

Gegenüber dem letzten Berichtszeitraum hat sich insofern eine organisatorische Änderung ergeben, als aus den neun strategischen Organisationseinheiten zehn strategische Geschäftsfelder gebildet wurden. Die neue Prozessorganisation umfasst folgende Kernprozesse: Vertrieb & Marketing, Stromerzeugung aus Kleinwasserkraft, Stromnetz, Gasnetz, Wasserversorgung, Wärmeversorgung & Stromerzeugung aus KWK, Telesystem, Installationen & Alternativenergien, Handel und Bestattung.

### **2.13.2 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms**

Die Stadtwerke Kapfenberg haben in ihrem Gleichbehandlungsbericht keine Angaben über aufgetretene Problemfälle gemacht.

Grundsätzlich hat die Geschäftsführung die Gleichbehandlungsbeauftragte an der Konzeption und Umsetzung von Entflechtungsprozessen und der Anpassung von Prozessen im Sinne einer diskriminierungsfreien Vorgehensweise zu informieren und maßgeblich zu beteiligen, damit die Thematik eines diskriminierungsfreien Handelns unmittelbar eingebunden werden kann. Bei Fragestellungen, die sich aus der Wahrnehmung der Beratungs- und Überwachungsfunktion ergeben, hat die Gleichbehandlungsbeauftragte jederzeit die Möglichkeit, die Geschäftsleitung anlassbezogen zu informieren und gegebenenfalls eine Klärung bzw. Entscheidung des Sachverhaltes herbeizuführen. Hiervon wird bei Bedarf auch Gebrauch gemacht.

### **2.13.3 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Die Stadtwerke Kapfenberg haben die wirtschaftlich sensiblen Daten wie folgt definiert:

- Persönliche Daten des Netzbenutzers
- Anlagen
- Zählpunkte, Lastprofile
- Bilanzgruppen
- Versorger
- Verbräuche

Diese Daten sind lediglich Mitarbeitern im Gasnetzbetrieb, im Kundenservice Center und in der Verrechnung zugänglich.

Bezüglich der Datenzugriffsrechte geben die Stadtwerke Kapfenberg an, dass Zugriffsrechte hinsichtlich der Trennung von Netz und Vertrieb geschaffen wurden. Es erfolgt eine detaillierte Beschreibung, wie Zugriffsrechte im SAP technisch vergeben werden können.

Eine Konkretisierung der Daten und Rollen bzw. ein schriftliches Zugriffskonzept wurde aber nicht vorgelegt.

#### **2.13.4 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei der Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Als besondere Maßnahme zur Vermeidung von Diskriminierungen bei der Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion geben die Stadtwerke Kapfenberg an, dass ein Netzzugangsvertrag nur durch den Gasnetzbetrieb ausgefertigt werden darf. Der Netzzugangsvertrag wird nur dann gewährt, wenn der Kunde bereits einen Versorger hat.

Im Berichtszeitraum wurde bei den Stadtwerken Kapfenberg darüber hinaus an der Splittung der Verträge in einen Netz- und einen Energieteil, sowie an einem neuen Preismodell gearbeitet. Die Umsetzung der Maßnahmen ist für 2007 geplant.

#### **2.13.5 Zusammenfassende Bewertung**

Die Regelungen für die Zugriffsberechtigungen auf wirtschaftlich sensible Daten sollten im Gleichbehandlungsprogramm der Stadtwerke Kapfenberg dargelegt und ein schriftliches Konzept über diese Berechtigungen verfasst werden.

### **2.14 Energie Klagenfurt GmbH (Energie Klagenfurt)**

#### **2.14.1 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

Die Stadtwerke Klagenfurt AG als 51% ige Eigentümerin der Energie Klagenfurt hat im Berichtszeitraum weiter an der Neustrukturierung des Konzerns gearbeitet. Nach der Ausgliederung des Gas-, Strom- und Wärmebereiches in die Energie Klagenfurt im Jahr 2005, wurden in der Energie Klagenfurt 2006 weitere Strukturmaßnahmen in Angriff genommen. Laut Aussagen des Gleichbehandlungsbeauftragten gibt es derzeit noch kein von der Geschäftsführung freigegebenes Organigramm. Anlässlich des Gespräches zum Gleichbehandlungsprogramm wurde die voraussichtliche künftige Aufbauorganisation mündlich geschildert. Demnach gibt es in der Energie Klagenfurt neben den Managementservices getrennte Abteilungen für Erzeugung, Netze und Vertrieb, wobei diese Abteilungen wieder in die Bereiche Strom, Gas und Wärme untergliedert sind. Auf Geschäftsführerebene besteht unterschiedliche Ressortzuständigkeit für die Geschäftsbereiche Netz und Energie. Zwei der 3 Geschäftsführer der Energie Klagenfurt fungieren gleichzeitig als Vorstände der Stadtwerke Klagenfurt AG, wobei bei den

Stadtwerken AG beide Vorstände für alle Geschäftsbereiche der Energie Klagenfurt zuständig sind. Damit liegt eine Doppelzuständigkeit der Leitungsorgane der AG und der GmbH in Angelegenheiten des Vertriebs und des Netzes vor. Dies steht mit § 7 Abs. 3 lit. a GWG 2002 in Widerspruch.

Hierbei besteht ein eindeutiger Verstoß gegen das organisatorische Unbundling, da beide Vorstände sowohl auf den Netz- als auch den Energiebereich Einfluss nehmen können. Die Energie-Control GmbH hat anlässlich des Gespräches zum Gleichbehandlungsprogramm auf diese Tatsache hingewiesen; der Gleichbehandlungsbeauftragte wird den Vorstand der Stadtwerke Klagenfurt AG auf diesen Verstoß gegen die Bestimmungen des GWG hinweisen. Ein Nachweis, dass dies tatsächlich geschehen ist, wurde der Behörde bislang nicht erbracht.

#### **2.14.2 Darstellung der Problemfälle bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms**

Die Energie Klagenfurt hat der Behörde noch kein Gleichbehandlungsprogramm vorgelegt. Laut Angaben des Gleichbehandlungsbeauftragten wird das Programm derzeit ausgearbeitet; die Abstimmung mit der Geschäftsführung ist noch ausständig. Nach Vorliegen des Gleichbehandlungsprogramms soll dieses in Form einer Organisationsanweisung an die Geschäftsfelder Gasnetz und Gasvertrieb übermittelt werden.

Bezüglich Maßnahmen zur Gleichbehandlung beim Hausanschlussvertrieb wurde im Gleichbehandlungsbericht 2005 mitgeteilt, dass auf den Anträgen auf Netzzutritt künftig auf die Möglichkeit der freien Lieferantenwahl hingewiesen wird. Auf den auf der Homepage zur Verfügung gestellten aktuellen Netzzutrittsformularen findet sich dieser Hinweis aber nicht. Diejenigen Personen, die den Hausanschluss verkaufen, weisen laut Angaben des Gleichbehandlungsbeauftragten auf die Energie Klagenfurt als Energielieferant hin. Ein Hinweis auf den Tarifikalkulator der Energie Control GmbH bzw. auf die Tatsache, dass es neben der Energie Klagenfurt noch andere Lieferanten gibt, erfolgt nicht. Schulungen zum Thema Gleichbehandlung hat es bisher offensichtlich noch nicht gegeben; lediglich in Einzelgesprächen mit Mitarbeitern wurde auf die Problematik der Gleichbehandlung hingewiesen.

Insgesamt gewinnt die Behörde den Eindruck, dass man sich mit dem Thema Gleichbehandlung noch nicht ausreichend auseinandergesetzt hat und daher dringend erforderliche Maßnahmen notwendig sind. Aus rechtlicher Sicht ist vor allem auf die

unzulässige ressortübergreifende Zuständigkeit der Vorstände der Stadtwerke Klagenfurt AG sowohl für Netz- als auch Vertriebsangelegenheiten in der Energie Klagenfurt hinzuweisen.

### **2.14.3 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Der Schutz wirtschaftlich sensibler Informationen beschränkt sich bisher auf Zugriffsbeschränkungen für die GIS Bereich. Für alle anderen Bereiche gibt es derzeit keine den Bestimmungen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten entsprechenden Vorkehrungen. Es gibt weder eine Definition für wirtschaftlich sensible Daten, noch Regelungen für die Zugriffsberechtigten auf diese Daten. Gemäß Angaben des Gleichbehandlungsbeauftragten befinden sich die gesamten Zugriffsberechtigungen im Unternehmen derzeit in Überarbeitung; eine abschließende Regelung wird für Anfang 2008 erwartet.

### **2.14.4 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei der Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Laut Angaben im Gleichbehandlungsbericht gibt es bei der Energie Klagenfurt bei Errichtung und Verkauf von Hausanschlüssen keine Personalunionen mit dem Geschäftsfeld Gasvertrieb. Die Mitarbeiter des Kundencallcenters sind sowohl für Informationen zum Gasvertriebsbereich als auch für den Gasnetzbereich zuständig. Diese Mitarbeiter sollen zukünftig – nach Vorliegen des Gleichbehandlungsprogramms – auch gezielt geschult werden. Bislang hat es aber noch keine spezielle Schulung für diese Mitarbeiter gegeben.

### **2.14.5 Zusammenfassende Bewertung**

Zwei der 3 Geschäftsführer der Energie Klagenfurt fungieren gleichzeitig als Vorstände der Stadtwerke Klagenfurt AG, wobei bei den Stadtwerken Klagenfurt AG beide Vorstände für alle Geschäftsbereiche der Energie Klagenfurt zuständig sind. Damit liegt eine Doppelzuständigkeit der Leitungsorgane der Stadtwerke Klagenfurt AG und der Energie Klagenfurt GmbH in Angelegenheiten des Vertriebs und des Netzes vor. Dies steht mit § 7 Abs. 3 lit. a GWG 2002 in Widerspruch und muss umgehend in eine rechtskonforme Situation übergeführt werden.

Die Vorlage eines Gleichbehandlungsprogramms ist eine Verpflichtung des Netzbetreibers. Die Energie Klagenfurt kommt dieser Verpflichtung zur Zeit nicht nach. . Weiters wäre die Veröffentlichung des Gleichbehandlungsprogramms sowie die Bekanntgabe einer Kontaktadresse für Fragen der Gleichbehandlung ein wichtiges Signal gegenüber den Kunden, dass das Thema Gleichbehandlung im Unternehmen ernst genommen wird.

Insgesamt gewinnt die Behörde den Eindruck, dass man sich mit dem Thema Gleichbehandlung noch nicht ausreichend auseinandergesetzt hat und daher dringend die oben angeführten Maßnahmen umgesetzt werden sollten.

## **2.15 Stadtwerke Leoben**

### **2.15.1 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

In der Organisation der Stadtwerke Leoben wurden gegenüber dem letzten Bericht grundlegende Änderungen vorgenommen. Der bisher in Personalunion geführte Bereich der Stadtwerke Gasversorgung wurde nunmehr getrennt. Gaseinkauf und Gashandel wurden betriebsmäßig aus der gesamten Gasversorgung (Netz und Energie) herausgelöst und als eigener Betrieb eingerichtet.

Die Bediensteten der Stadtwerke, die für den Gaseinkauf und -handel zuständig sind, unterstehen nunmehr direkt der Stadtwerke Direktion und nicht mehr dem Leiter der Gasversorgung.

### **2.15.2 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis**

Die Stadtwerke Leoben geben im Gleichbehandlungsbericht an, dass im Berichtszeitraum keine Problemfälle, die im Zusammenhang mit den Regeln des Gleichbehandlungsprogramms stehen, an den Gleichbehandlungsbeauftragten herangetragen wurden.

### **2.15.3 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Die Stadtwerke Leoben verwenden für die Abrechnung im Gaskundenbereich das Energieverrechnungsprogramm EULVIS. Über dieses Programm wird der komplette Gaskundenbereich (Netz und Energie) verwaltet. Das gesamte Energiedatenmanagement sowie die Energieverrechnung werden ebenfalls über dieses Programm abgewickelt. Die Verteilung von Zugriffsberechtigungen für gewisse Bereiche der Kundendatei ist beim derzeitigen Softwarestand noch nicht möglich. Seitens der Softwarefirma wird daran gearbeitet, um diese unbefriedigende Situation aus Sicht der Gleichbehandlung kurzfristig zu beheben. Vorübergehend wurde das Problem der Zugriffsberechtigung so gelöst, dass die für den Energiehandel zuständige Person keinen eigenen Programmzugang hat.

#### **2.15.4 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei der Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Die Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion erfolgt bei den Stadtwerken Leoben im Wesentlichen beim Verkauf von Hausanschlüssen. Für die Mitarbeiter im Vertrieb ist derzeit ein Informationsblatt über den liberalisierten Markt bzw. über die Marktteilnehmer in Ausarbeitung. Dieses soll in Zukunft bei jedem Erstkundenkontakt ausgehändigt werden.

#### **2.15.5 Zusammenfassende Bewertung**

Die Zugriffsberechtigung auf wirtschaftlich sensible Informationen ist bei den Stadtwerken Leoben noch unzureichend geregelt; im nächsten Gleichbehandlungsbericht werden die seitens der Stadtwerke Leoben angekündigten Maßnahmen einer genauen Prüfung zu unterziehen sein. Darüber hinaus wäre die Veröffentlichung des Gleichbehandlungsprogramms sowie die Bekanntgabe einer Kontaktadresse für Fragen der Gleichbehandlung ein wichtiges Signal gegenüber den Kunden, dass das Thema Gleichbehandlung vom integrierten Unternehmen ernst genommen wird.

### **2.16 Stadtwerke Steyr**

Das Unternehmen hat den Bericht zum Jahr 2006 in sein – erstmalig übermitteltes – Gleichbehandlungsprogramm eingebaut. Auf die im Rahmen der Informationsveranstaltung im November 2006 vereinbarten Themenschwerpunkte wurde Bezug genommen.

#### **2.16.1 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

Keine Angaben.

#### **2.16.2 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis**

Keine Angaben.

#### **2.16.3 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Positiv zu bemerken ist, dass die Stadtwerke Steyr im Gleichbehandlungsprogramm eine nähere Konkretisierung des Begriffs „wirtschaftlich sensible Daten“ vorgenommen haben.

Nach Vorbild des Musterprogramms der Energie-Control GmbH wird zwischen Netzinformationen und Netzkundeninformationen unterschieden.

Zu den Netzinformationen zählen beispielsweise

- Maximale Netzkapazität
- Geplante und tatsächliche Netznutzung pro Stunde
- Übergabestellen vom Hochdrucknetz
- Technische Maßnahmen bei der Netzübergabe inklusive Messung und Odorierung
- Lage und Dimension der vorhandenen Leitungen
- Qualitätsstatus laufend
- Geplante und in Durchführung befindliche Neubau- und Sanierungsmaßnahmen
- Anträge auf Netzzugang

Zu den Netzkundeninformationen werden beispielsweise gezählt:

- Stammdaten (Name und Adresse von Netzkunden, Telefon Nr., Fax Nr., Mail)
- Fremdgemeinde
- Anlagen Nr. Objekt Nr. Vertrags Nr.
- Gasverbrauch bei gemessenen Kunden aktuell
- UID Nr. des Kunden
- Art des Betriebes
- Kundenart
- Start der Lieferung
- Geplante Leistung und Arbeit (Lastprofil)
- Verbrauch p.m. oder p.a.
- Gas Versorger
- Zählart und Zähler Nr., letzter Zählerwechsel, Tag Zählerablesung
- Zählerselbstablesung
- Vertragsart
- Kauttionen
- Vertragsdauer
- Kündigungsfristen
- Sonderpreise
- Besondere Verkaufsförderungen und Rabatte
- Besondere Anschlussanforderungen und deren technische Realisierung.
- Status der Abrechnung, offene Forderung, Zahlungsmoral
- Zahlungsstatus, Bonität, Zahlungsfrequenz

- Mahnungsstatus
- Klagestatus
- Sperrinformation
- Ansprechpartner des Kunden, Geburtsdatum
- Ausweisdokument
- Arbeitgeber
- Mitbewohner
- Kautions, Kautions - Nr.
- Zahlungsart – Bankeinzug - Zahlschein

Der Teilbetrieb Gasnetz der Stadtwerke Steyr gewährleistet den Schutz wirtschaftlich sensibler Informationen nach Angaben des Unternehmens durch folgende Maßnahmen:

Externe Dienstleistungsunternehmen, im Speziellen Unternehmen der Stadtwerke Steyr und deren Mitarbeiter, werden im Rahmen der mit ihnen geschlossenen vertraglichen Vereinbarungen verpflichtet, die Grundsätze der Vertraulichkeit zu beachten und einzuhalten, soweit sie bei der Erbringung ihrer Dienstleistung Zugang zu Netz- bzw. Kundeninformationen haben.

Für Informationssysteme, die auch von den Tätigkeitsbereichen Gashandel und / oder Vertrieb von Gas verwendet werden, werden entsprechende Zugriffsrechte, die einen unberechtigten Zugriff eines Wettbewerbsbereichs auf Netz- bzw. Kundeninformationen unterbinden, definiert und eingerichtet.

#### **2.16.4 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Mitarbeiter, die Energie-Vertriebsaufgaben wahrnehmen, dürfen keinen Zugriff auf Daten jener Kunden haben, die von Dritten beliefert werden; dies umfasst auch die beim Teilbetrieb Gas Netz vorhandenen Daten über Verträge solcher Kunden.

Der Verkauf von Hausanschlüssen erfolgt nicht durch Mitarbeiter, die gleichzeitig Netz- und Energie-Vertriebsaufgaben wahrnehmen.

Für den Fall, dass Netz- und Energie-Vertriebsaufgaben in Personalunion durchgeführt werden, sind laut Gleichbehandlungsprogramm insbesondere die folgenden Verhaltenspflichten zu beachten:

Die betroffenen Mitarbeiter haben sich vor Beginn ihrer Tätigkeit einer speziellen halbtägigen Schulung über die Erfordernisse der Gleichbehandlung zu unterziehen. Im Rahmen dieser Schulung werden die Mitarbeiter darauf hingewiesen, dass beim Verkauf von Hausanschlüssen keine Bevorzugung des verbundenen Strom- und / oder Gaslieferanten

erfolgen darf. Kunden, die einen Netzanschluss errichten lassen wollen, werden in neutraler Weise über die Möglichkeit der freien Lieferantenwahl informiert und es wird ihnen gleichzeitig ein Informationsblatt über den liberalisierten Gasmarkt übergeben.

### **2.16.5 Zusammenfassende Bewertung**

Das nunmehr vorgelegte Gleichbehandlungsprogramm stellt eine erhebliche Verbesserung gegenüber den in den vorhergehenden Berichtszeiträumen vorgelegten Unterlagen dar. Dem Thema Gleichbehandlung scheint seitens des Unternehmens nunmehr ein größerer Stellenwert beigemessen zu werden. Sehr zu begrüßen ist die Konkretisierung der „wirtschaftlich sensiblen Daten“. Wünschenswert wäre die Veröffentlichung des Gleichbehandlungsprogramms samt einer Kontaktadresse für Fragen der Gleichbehandlung (Gleichbehandlungsverantwortlicher) auf der Homepage des Unternehmens.

## **2.17 Gasnetz Steiermark GmbH (GSG)**

### **2.17.1 Allgemeines**

Im Jahr 2006 wurde das Gleichbehandlungsprogramm der GSG überarbeitet, wobei teilweise Anregungen aus dem im Dezember 2006 an alle Unternehmen übermittelten Muster-Gleichbehandlungsprogramm der ECG aufgenommen wurden. Das aktuelle Gleichbehandlungsprogramm wurde im Februar 2007 sowohl in der GSG als auch der Steirischen Gas Wärme GmbH beschlossen.

### **2.17.2 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

Gemäß Angaben der GSG gab es im Vergleich zum letzten Berichtszeitraum im Unternehmen keine organisatorischen Veränderungen.

### **2.17.3 Darstellung der Problemfälle bei Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in der Praxis**

Laut Unternehmensangaben gab es 2006 keine Problemfälle, die mit den Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms in Zusammenhang stehen.

### **2.17.4 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Die GSG hat im Sinne der Vereinbarung im Rahmen der Informationsveranstaltung vom 23.11.2006 die wirtschaftlich sensiblen Daten im Gleichbehandlungsprogramm wie folgt näher definiert:

- Kundendaten aus dem Netznutzungsvertrag oder aus einer Netznutzungsanfrage
- Lastprofile von Versorgern
- Daten hinsichtlich des Lieferanten des Kunden, des Kundenverbrauchs, der Lastgänge und des bisherigen Zahlungsverhaltens
- Netzdaten, Abnahme- sowie Einspeisecharakteristika der Netzkunden, insbesondere Leistungsdaten und nachgefragte Arbeitsmengen des Kunden, unabhängig davon, ob es sich um ein weiterlieferndes EVU oder aber um Endkunden (Sonder- oder Tarifkunden) handelt, sowie Lastverläufe im jeweiligen Zeitraum (Tag, Jahr)
- Preisinformationen, Lieferbedingungen, Liefermengen, Lieferzeiten oder Ähnliches

Diese Aufzählung der wirtschaftlich sensiblen Informationen kann im Vergleich zu anderen Unternehmen als sehr umfangreich und konkret beurteilt werden.

Bezüglich des Schutzes der wirtschaftlich sensiblen Daten gibt die GSG im Gleichbehandlungsbericht an, dass die ergriffenen Maßnahmen sicherstellen, dass die Vertraulichkeit von wirtschaftlich sensiblen Informationen gewahrt ist. Darüber hinaus gibt es eine allgemeine Anweisung an alle Mitarbeiter, wirtschaftlich sensible Informationen vertraulich zu behandeln. Welche konkreten Maßnahmen die Vertraulichkeit sicherstellen sollen, wird aber nicht näher erläutert. Insbesondere gibt es keinerlei Aussagen darüber, wie die Zugriffsberechtigungen auf die wirtschaftlich sensiblen Informationen geregelt sind. Im letzten Bericht zum Gleichbehandlungsprogramm hat die GSG zwar angegeben, dass es prinzipiell 3 Usergruppen gäbe (Energiedatenmanagement für alle GSG-Mitarbeiter, Vertrieb – alle Daten, außer drittversorgte Kunden und Netz – alle Netzdaten). Dieses System der Usergruppen wurde den Mitarbeitern der Energie-Control GmbH auch anlässlich eines persönlichen Gespräches dargelegt, allerdings konnte ein schriftliches Zugriffsberechtigungskonzept, welches regelt, wer auf welche Daten zugreifen kann, nicht vorgelegt werden. An dieser Situation hat sich offensichtlich seit dem letzten Berichtszeitpunkt nichts geändert, weswegen dieser Punkt noch als verbesserungswürdig bezeichnet werden muss.

#### **2.17.5 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierungen bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Bei der GSG werden Netz- und Energie-Vertriebsaufgaben in Personalunion durchgeführt. Die betroffenen Mitarbeiter werden jährlich einmal über die Erfordernisse der

Gleichbehandlung geschult. Im Rahmen dieser Schulung werden die Mitarbeiter insbesondere darauf hingewiesen, dass beim Verkauf von Hausanschlüssen keine Bevorzugung des verbundenen Gaslieferanten erfolgen darf. Kunden, die einen Netzanschluss errichten lassen wollen, werden in Form eines Informationsblattes über den liberalisierten Gasmarkt informiert.

Mitarbeiter des Call Centers werden im Rahmen der Formulierung im Gleichbehandlungsprogramm dazu angehalten, bei Anrufern zuerst zu erfragen, ob es sich um eine Angelegenheit des Netzbetreibers oder des Energielieferanten handelt. Anrufer, die sich über einen Netzanschluss informieren, werden auf die Möglichkeit der freien Lieferantwahl hingewiesen.

Die GSG trägt ihren eigenen Angaben zu Folge dafür Sorge, dass Mitarbeiter von Shared Service Bereichen wirtschaftlich sensible Informationen nicht für Zwecke der Tätigkeiten in den Bereichen der Gewinnung, Erzeugung oder des Vertriebs von Energie an Kunden verwenden. Konkrete Maßnahmen, wie dieses Ziel erreicht wird, werden nicht genannt.

Gerade für diese sensiblen Bereiche, wo Mitarbeiter in Personalunion Vertriebsaufgaben wahrnehmen oder Leistungen in Shared Service Abteilungen erbringen, wäre ein schriftliches Datenzugriffskonzept ungemein wichtig.

Die GSG hat im Jahr 2006 eine Kundenbefragung zu den Themen Kundenzufriedenheit bei der Herstellung eines Hausanschlusses und Zufriedenheit der Kunden mit der Jahresendabrechnung durchgeführt. Die Jahresendabrechnung wurde als nachvollziehbar und verständlich bezeichnet; gleichzeitig wurde von den Kunden der Wunsch nach einem Preis- und Verbrauchsvergleich mit dem Vorjahr geäußert. Auf Basis der Ergebnisse aus der Kundenbefragung werden 2007 weitere Prozessverbesserungen vorgenommen.

#### **2.17.6 Zusammenfassende Beurteilung**

Die GSG kann im Hinblick auf die Konkretisierung der wirtschaftlich sensiblen Daten im Gleichbehandlungsprogramm als vorbildhaft bezeichnet werden. Ein schriftliches Zugriffskonzept, wie die im Gleichbehandlungsprogramm angeführten wirtschaftlich sensiblen Daten geschützt werden, wäre wünschenswert.

#### **2.18 TIGAS – Erdgas Tirol GmbH (TIGAS)**

### **2.18.1 Allgemeines**

Die TIGAS berichtet im Gleichbehandlungsbericht darüber, dass das Erdgaspreissystem mit 1. Jänner 2007 insofern umgestellt wurde, als auf Preisblättern, Homepage und Rechnungen Netznutzungsentgelt und Energiepreis getrennt ausgewiesen werden. Dazu ist seitens der Behörde anzumerken, dass die gesetzliche Verpflichtung zum getrennten Ausweis von Entgelt für Netz und Energie schon vor dem 1.1.2007 bestand. Ab 1.1.2007 hat sich die rechtliche Situation zum Schutz der Konsumenten insofern geändert, als der Energiepreis auf allen Rechnungen und Preisblättern in Cent/kWh anzugeben ist.

Die TIGAS hat ihre Kunden über diese gesetzliche Änderung schriftlich unter anderem mit folgender Erklärung informiert:

*„Aus dieser gesetzlich notwendigen Änderung des Erdgaspreissystems ergeben sich in Abhängigkeit von der jährlichen Erdgasbezugsmenge im Vergleich zu den Preisen im Jahr 2006 für einzelne Kundengruppen geringfügige Preisänderungen bis zu plus 1 % bzw. minus 3 %. Im gewichteten Durchschnitt bleiben die Erdgaspreise auch zum 1. Jänner 2007 unverändert. Nachdem die Preise nahezu aller anderen Energieträger im Jahresverlauf weiter gestiegen sind, hat sich der Preisvorteil von Erdgas weiter erhöht.“*

Dazu muss seitens der Behörde festgestellt werden, dass der per 1.1.2007 gesetzlich vorgeschriebene Ausweis des Energiepreises in Cent/kWh keinerlei Veränderung des Energie- oder Netzpreises nach sich zieht. Die TIGAS hat in dieser Kundeninformation offensichtlich eine gesetzlich vorgeschriebene Änderung in der Darstellung des Energiepreises dem Kunden gegenüber dazu genutzt, eine Energiepreiserhöhung mit gesetzlichen Vorschriften zu begründen. Diese Vorgangsweise muss im Sinne einer transparenten Kundeninformation striktest abgelehnt werden. Wenn Preiserhöhungen beim Energiepreis vorgenommen werden, so ist dies dem Kunden auch in transparenter Weise mitzuteilen.

### **2.18.2 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

Keine.

### **2.18.3 Darstellung von Problemfällen bei der Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in die Praxis**

Die TIGAS teilt im Gleichbehandlungsbericht mit, dass im Jahr 2006 an den Gleichbehandlungsbeauftragten weder von Kunden der TIGAS noch von anderen

Marktteilnehmern Beanstandungen hinsichtlich eines diskriminierenden Verhaltens herangetragen wurden.

#### **2.18.4 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Die TIGAS hat zum Thema Schutz wirtschaftlich sensibler Daten keinerlei Stellungnahme abgegeben, obwohl dies in der Infoveranstaltung vom November 2006, bei der der Gleichbehandlungsbeauftragte der TIGAS ebenfalls anwesend war, vereinbart wurde. Es wurde weder eine konkrete Definition der sensiblen Daten vorgenommen, noch ein Zugriffskonzept für die Verwendung wirtschaftlich sensibler Informationen vorgelegt.

Es darf an dieser Stelle noch einmal auf die von der TIGAS im Gleichbehandlungsbericht des Vorjahres geäußerte Meinung verwiesen werden, wonach es die TIGAS aufgrund der geringen Anzahl der Mitarbeiter für nicht notwendig erachtet, getrennte Verkäufer für Netzdienstleistungen und für Energie einzusetzen. Des Weiteren sei bei der Auskunftserteilung im Kundencenter eine umfassende Information durch eine Auskunftsperson unabdingbar, weil dies von den Kunden so verlangt werde. Ein eingeschränkter Datenzugriff sei deshalb nicht zweckmäßig.

Die Behörde weist an dieser Stelle noch einmal daraufhin, dass ungeachtet der Tatsache, dass ein Versorgerwechsel in der Regelzone Tirol auf Grund der fehlenden Anbindung an die Regelzone Ost nur unter erschwerten Bedingungen möglich ist, zu gewährleisten ist, dass

- Netzkunden in der Phase der Akquisition durch den Energievertrieb der TIGAS diskriminierungsfrei über die freie Versorgerwahl aufgeklärt werden, sowie dass
- der unternehmenseigene Vertrieb auf vertrauliche Daten von bereits fremdversorgten Kunden (Stammdaten, Verbrauchsdaten) keinen Zugriff hat.

#### **2.18.5 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Wie oben dargelegt, vertritt die TIGAS trotz der rechtlichen Bestimmungen zum Unbundling nach wie vor die Ansicht, dass aufgrund der Größe des Kundenbereiches der TIGAS weder eine organisatorische noch eine personelle Trennung in Netzvertrieb und Energievertrieb erforderlich sei. Über Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierungen bei der Erbringung

von Dienstleistungen in Personalunion wurde daher im Gleichbehandlungsbericht keinerlei Angaben gemacht.

#### **2.18.6 Zusammenfassende Beurteilung**

Die TIGAS hat im Gleichbehandlungsprogramm weder eine Definition der wirtschaftlich sensiblen Daten vorgenommen, noch Regelungen über die Zugriffsberechtigung der Mitarbeiter auf diese Daten vorgesehen. Die Durchführung des informatorischen Unbundling kann daher als vollkommen unzureichend bezeichnet werden. Insgesamt gewinnt die Behörde den Eindruck, dass das Erfordernis der Gleichbehandlung im Unternehmen nicht ernst genommen, folglich auch überhaupt nicht kommuniziert wird und daher auch keinerlei Schulungen durchgeführt wurden.

### **2.19 Vorarlberger Erdgas GmbH (VEG)**

#### **2.19.1 Allgemeines**

Die VEG hat mit ihrem Jahresbericht 2006 ein aktuelles Gleichbehandlungsprogramm vorgelegt. Anregungen der Behörde aus dem letzten Gesamtbericht wurden dabei berücksichtigt. Das neue Gleichbehandlungsprogramm wurde als firmeninterne Richtlinie mit 1.4.2007 in Kraft gesetzt.

#### **2.19.2 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

Der Gleichbehandlungsbeauftragte der VEG, Dr. Werner Döring, ist aus dem Unternehmen ausgeschieden. Ein neuer Gleichbehandlungsverantwortlicher wurde gegenüber der Behörde bisher noch nicht benannt.

#### **2.19.3 Darstellung der Problemfälle bei Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in der Praxis**

Nach Angaben des Unternehmens sind keine entsprechenden Fälle bekannt.

#### **2.19.4 Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten**

Im vorhergehenden Bericht wurde festgestellt, dass der Zugriff auf vertrauliche Daten durch Sperren der Zugriffsberechtigungen der Mitarbeiter verwehrt ist. Die Energie-Control GmbH hatte im Bericht angemerkt, dass Daten (Stamm- und Verbrauchsdaten) fremdversorgter

Kunden jedenfalls als vertraulich gegenüber dem Vertrieb zu identifizieren und zu schützen sind. Das Unternehmen ist dieser Anregung nachgekommen und hat das Zugriffsberechtigungskonzept entsprechend erweitert. Ein schriftliches Zugriffsberechtigungskonzept wurde nicht vorgelegt.

#### **2.19.5 Besondere Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung bei Erbringung von Dienstleistungen in Personalunion**

Die VEG führt in ihrem Bericht zum Jahr 2006 aus, dass sie aus Gründen der Sparsamkeit und Wirtschaftlichkeit organisatorisch und personell weiterhin die Vorteile von Synergien aus Netz und Handel nützen will und muss. Als besondere Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierendes Verhaltens werden in diesem Zusammenhang die im Gleichbehandlungsprogramm erwähnten Schulungen der Mitarbeiter angeführt.

#### **2.19.6 Zusammenfassende Bewertung**

Positiv hervorzuheben ist, dass das Unternehmen den im vorhergehenden Gesamtbericht der Behörde enthaltenen Anregungen entsprochen hat.

Wünschenswert wäre, dass der Begriff der „wirtschaftlich sensiblen Daten“ im Gleichbehandlungsprogramm konkretisiert wird. Das Gleichbehandlungsprogramm sollte samt Kontaktadresse für Fragen der Gleichbehandlung (Gleichbehandlungsverantwortlicher) auf der Homepage veröffentlicht werden.

### **2.20 WIENENERGIE Gasnetz GmbH**

#### **2.20.1 Allgemeines**

Mit Inkrafttreten des Energie-Versorgungssicherheitsgesetzes 2006 wurde die Begriffsdefinition des „vertikal integrierten Unternehmens“ im Sinne der Richtlinie 2003/55/EG, der auch eine Unternehmensgruppe umfasst, im Gaswirtschaftsgesetz umgesetzt. Die WIENENERGIE Gasnetz GmbH hatte bis zu diesem Zeitpunkt unter Hinweis auf die fehlende Umsetzung der Begriffsdefinition im GWG weder ein Gleichbehandlungsprogramm erstellt noch die Bestellung eines Gleichbehandlungsbeauftragten gegenüber der Behörde angezeigt.

Die WIENENERGIE Gasnetz GmbH hat der Energie-Control GmbH im März 2007 das aktuelle Gleichbehandlungsprogramm übermittelt und die Bestellung eines Gleichbehandlungsbeauftragten angezeigt. Im April 2007 fand ein persönliches Gespräch

zwischen dem Gleichbehandlungsbeauftragten und Vertretern der Behörde statt, in dessen Zuge weitere Unterlagen übergeben wurden.

### **2.20.2 Zur Person des Gleichbehandlungsbeauftragten**

Zum Gleichbehandlungsbeauftragten wurde Dr. Karl Stetter bestellt. Dr. Stetter ist Leiter der Hauptabteilung Rechts- und Allgemeine Netzangelegenheiten.

### **2.20.3 Zum Gleichbehandlungsprogramm**

Das Gleichbehandlungsprogramm wurde als Direktionsanweisung der Geschäftsführung der WIENENERGIE Gasnetz GmbH im Oktober 2006 in Kraft gesetzt. Es gliedert sich in die Bereiche „Unabhängigkeit der WIENENERGIE Gasnetz GmbH“, „Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens“, „Bekanntmachung des Gleichbehandlungsprogramms“, „Schulungen“, „Sanktionen“, „Überwachung des Gleichbehandlungsprogramms“, „Berichterstattung“ und „Gleichbehandlungsbeauftragter“.

#### **2.20.3.1 Zur Unabhängigkeit der WIENENERGIE Gasnetz GmbH**

Die WIENENERGIE Gasnetz GmbH ist eine rechtlich selbständige Gesellschaft, deren Geschäftszweck der Betrieb eines Erdgasnetzes ist. Sie ist in ihrer Rechtsform unabhängig.

Die Geschäftsführer und die leitenden Angestellten der Netzgesellschaft gehören nicht betrieblichen Einrichtungen des integrierten Erdgasunternehmens an, die direkt oder indirekt für den laufenden Betrieb im Tätigkeitsbereich Versorgung mit Erdgas zuständig sind („Management Unbundling“). Im Gesellschaftsvertrag der WIENENERGIE Gasnetz GmbH sind die Gründe für die Abberufung der Geschäftsführer beispielhaft angeführt. Unzulässig ist die Abberufung eines Geschäftsführers aus dem Grund, dass dieser im Rahmen der ihm nach dem GWG eingeräumten Unabhängigkeit gegenüber dem integrierten Unternehmen Entscheidungen bezüglich Betrieb, Wartung oder Ausbau des Netzes getroffen hat.

Der Gesellschaftsvertrag sieht weiters den Ausschluss von Weisungen der Generalversammlung bzw. der Gesellschafter an die Geschäftsführer in dem durch § 7 GWG vorgeschriebenen Umfang vor.

Nach Angaben des Gleichbehandlungsbeauftragten sind die Gehälter der Geschäftsführer und leitenden Angestellten der WIENENERGIE Gasnetz GmbH nicht vom Erfolg des Erdgasvertriebs abhängig.

Die Unabhängigkeit der Geschäftsführer scheint somit ausreichend gesichert zu sein.

### **2.20.3.2 Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens**

Im Gleichbehandlungsprogramm werden die Mitarbeiter auf das gesetzliche Diskriminierungsverbot gemäß § 4 Abs. 1 Z 1 GWG hingewiesen. Fälle verbotener Diskriminierung bzw. der gebotenen Gleichbehandlung werden sehr allgemein umschrieben. Die Mitarbeiter werden auch auf das Vertraulichkeitsgebot (Schutz wirtschaftlicher sensibler Daten) hingewiesen (siehe unten).

Weiters bekennt sich die Netzgesellschaft zur transparenten und nicht-diskriminierenden Information von Kunden.

Betreffend Rückgewinnungsaktionen und die Wahrnehmung strategischer Vertriebsaufgaben wird im Gleichbehandlungsprogramm ausgeführt, dass diese einer besonderen Sensibilität unterliegen und die mit diesen Aufgabengebieten befassten Mitarbeiter gesondert geschult werden. Nach Angaben des Unternehmens werden für das Netz zuständige Mitarbeiter nicht für Rückgewinnungsaktionen betreffend Energielieferverträge eingesetzt.

Für Mitarbeiter von konzernverbundenen Unternehmen, die Dienstleistungen für die WIENENERGIE Gasnetz GmbH erbringen, gilt das Gleichbehandlungsprogramm sinngemäß; für Mitarbeiter nicht verbundener Unternehmen „im erforderlichen Umfang“, wobei diese Unternehmen erforderlichenfalls zur Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms vertraglich verpflichtet werden.

Das Gleichbehandlungsprogramm enthält eine Darstellung der getroffenen Maßnahmen zum Schutz wirtschaftlich sensibler Daten. In diesem Zusammenhang wird angemerkt, dass der Begriff der „wirtschaftlich sensiblen Daten“ im Programm konkretisiert werden sollte. Seitens des Gleichbehandlungsverantwortlichen wurde zugesagt, dieses Thema in den internen Schulungen zu behandeln.

Zwischen dem Netz und den übrigen Unternehmensbereichen erfolgt hinsichtlich wirtschaftlich sensibler Informationen eine EDV-technische Trennung im EDV-System. Nach Auskunft des Gleichbehandlungsverantwortlichen gibt es kein ausgearbeitetes schriftliches Zugriffsberechtigungskonzept.

Die WIENSTROM GmbH fungiert bei der Ermittlung und der Verarbeitung der Kundendaten als Dienstleister gegenüber der Netzgesellschaft. Dabei werden drei EDV-Systeme verwendet: EDM (Energie Daten Management), ISU (Industrial Solution Utility) und CRM

(Customer Relationship Management). Im EDM-System werden die Verbrauchsdaten erfasst und den anderen Systemen zur Verarbeitung zur Verfügung gestellt. Lieferanten erhalten ausschließlich Daten der eigenen Kunden. Ein Zugriff auf Netzdaten ist nicht möglich.

Im ISU als Abrechnungssystem erfolgt auch die Datenübertragung für Buchhaltungszwecke. Für jede Gesellschaft, für die Daten verrechnet werden, existiert ein getrennter Buchungskreis.

Im CRM-System werden alle kundenbezogenen Daten für die einzelnen Gesellschaften verwaltet.

Bei den genannten EDV-Systemen handelt es sich um gemeinsam genutzte Datensysteme, bei denen keine physische Trennung der Datenbestände zwischen den nutzenden Gesellschaften vorgenommen wird. Durch abgegrenzte Zugriffsrechte der betreffenden Mitarbeiter des Dienstleisters WIENSTROM GmbH und genaue Regelung der Datenweitergabe wird nach Angaben der Netzgesellschaft eine diskriminierungsfreie Vorgangsweise sichergestellt. Zugriffsprofile sind funktionsbezogen definiert, Berechtigungen werden von der IT-Abteilung vergeben. Vertriebsmitarbeiter können nicht auf Netzdaten zugreifen. Der Lieferant WIEN ENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG erhält nur Daten von Kunden, die einen Energieliefervertrag mit ihm abgeschlossen haben.

### **2.20.3.3 Kommunikation des Gleichbehandlungsprogramms / Schulungen**

Das Gleichbehandlungsprogramm wird in allen Organisationseinheiten der WIENENERGIE Gasnetz GmbH aufgelegt und steht im Intranet des Unternehmens zur Verfügung.

Mitarbeiter, die in Bereichen tätig sind, wo es zu diskriminierenden Handlungen kommen kann, erhalten ein Exemplar des Gleichbehandlungsprogramms. Die Direktionsanweisung ist allen Mitarbeitern nachweislich zur Kenntnis zu bringen.

Die WIENENERGIE Gasnetz GmbH bietet laut Gleichbehandlungsprogramm jährlich zumindest eine dreistündige Schulung an. Schulungen sind auch für Mitarbeiter verbundener bzw. nicht verbundener Unternehmen vorgesehen, die Dienstleistungen für die Netzgesellschaft erbringen.

Nach Angaben des Gleichbehandlungsverantwortlichen wurde bisher noch keine Schulung durchgeführt und stehen diese in Vorbereitung.

### **2.20.3.4 Überwachung des Gleichbehandlungsprogramms / Sanktionen**

Die Überwachung erfolgt durch die Führungsorgane der Netzgesellschaft sowie den Gleichbehandlungsverantwortlichen. Zu diesem Zweck wurde ein internes Berichtswesen

eingrichtet. Auskunftsrechten des Gleichbehandlungsverantwortlichen stehen entsprechende Auskunftspflichten der Mitarbeiter gegenüber, dies gilt auch für externe Dienstleister.

Die zur Verfügung stehenden Sanktionen werden im Gleichbehandlungsprogramm nur allgemein umschrieben. Nach Angaben des Gleichbehandlungsverantwortlichen sind unternehmensintern keine Kundenbeschwerden in Zusammenhang mit Diskriminierung bekannt.

#### **2.20.3.5 Außenauftritt**

Die Homepage der Netzgesellschaft ist von ihrem Erscheinungsbild der Homepage des integrierten Unternehmens sehr ähnlich, was seitens der Behörde im persönlichen Gespräch mit dem Gleichbehandlungsverantwortlichen kritisiert wurde, ebenso wie die bestehenden Links zu anderen Konzerngesellschaften.

Angeregt wurde seitens der Behörde, das Gleichbehandlungsprogramm samt einer Kontaktadresse für Fragen der Gleichbehandlung (Gleichbehandlungsverantwortlicher) im Internet zu veröffentlichen. Dies wurde vom Gleichbehandlungsverantwortlichen zugesichert.

#### **2.20.4 Organisatorische Änderungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

Nach Angaben des Gleichbehandlungsverantwortlichen werden zwei bisher bei der Netzgesellschaft angesiedelte Abteilungen (70, 71), die Dienstleistungen für den Energievertrieb der WIENENERGIE Vertrieb GmbH & Co KG erbringen, im Sommer 2007 von der Netzgesellschaft räumlich getrennt werden.

Betreffend die im vorhergehenden Gesamtbericht erwähnten externen (Netz-) Kundendienststellen Meidling (Abt. 20) und Brigittenau (Abt. 28), deren Mitarbeiter mit Vertriebs- und Netzaufgaben befasst sind und Zugriff auf Daten beider Bereiche haben, gab der Gleichbehandlungsverantwortliche bekannt, dass diese Personalunionen beseitigt werden sollen.

#### **2.20.5 Darstellung der Problemfälle bei Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms in der Praxis**

Zu diesem Thema wurden keine gesonderte Angaben gemacht.

#### **2.20.6 Zusammenfassende Bewertung**

Wie eingangs erwähnt, hat die WIENENERGIE Gasnetz GmbH nun erstmals Unterlagen über die Durchführung der Entflechtungsmaßnahmen vorgelegt; diese wurden in einem aufklärenden Gespräch erläutert bzw. ergänzt. Das Gleichbehandlungsprogramm stellt grundsätzlich ein taugliches Mittel zum Ausschluss diskriminierendes Verhaltens dar. Wie allerdings auch vom Gleichbehandlungsverantwortlichen zugestanden wurde, ist die Umsetzung der Entflechtungsmaßnahmen noch nicht vollständig abgeschlossen. Insbesondere im Bereich Schulungen und Außenauftritt wird seitens der Energie-Control GmbH noch ein Verbesserungsbedarf festgestellt.

### **3. Zusammenfassung der Ergebnisse und Ausblick**

#### **3.1 Organisatorische Trennung von Netz- und Wettbewerbsbereich noch nicht durchgehend vollzogen – kaum wesentliche Verbesserungen gegenüber dem letzten Berichtszeitraum**

Wie bereits im letzten Gesamtbericht über die Gleichbehandlungsprogramme der österreichischen Netzbetreiber dargelegt, bestehen bei einem Großteil der Unternehmen in organisatorischer und personeller Hinsicht nach wie vor umfangreiche Verschränkungen zwischen dem Monopol- und dem Wettbewerbsbereich. Verbesserungen in diesem Bereich konnten bei der diesjährigen Untersuchung nur bei dem Bemühen, wirtschaftlich sensible Daten zu sichern, festgestellt werden. Alle diese Verflechtungen sind – wenn auch überwiegend nicht explizit gesetzlich verboten – geeignet, den Wettbewerb zu beeinträchtigen bzw. das Ziel der Gleichbehandlung zu gefährden. Es ist Aufgabe der Mitgliedstaaten, die gesetzlichen Rahmenbedingungen zur Sicherung des Wettbewerbs und Vermeidung diskriminierenden Verhaltens in Umsetzung des EU-Rechts zu schaffen.

##### **3.1.1 Energie – und Netzvertrieb personell in einer Hand – kein Wille zu Veränderungen**

Energie- und Netzvertrieb werden von den meisten Unternehmen zwar organisatorisch oder sogar gesellschaftsrechtlich getrennt, jedoch sorgen umfangreiche wechselseitige Dienstleistungsbeziehungen in der überwiegenden Mehrzahl der Fälle dafür, dass beide Leistungen von ein- und denselben Mitarbeitern erbracht werden, d.h. Personalunionen bestehen. Hier hat sich im Vergleich zum letzten Berichtszeitraum keinerlei Veränderung ergeben; die betroffenen Netzbetreiber scheinen – unabhängig von Größe und Struktur des Unternehmens – nicht bereit, entsprechende organisatorische Änderungen vorzunehmen. Es ist offenkundig, dass bei Personalunion zwischen Mitarbeitern in Netzbetrieb und Gas Vertrieb eine effektive Unabhängigkeit des Netzes – wie von der EU Richtlinie gefordert, in der Praxis nicht erreichbar ist.

##### **3.1.2 Schutz wirtschaftlich sensibler Daten verbesserungswürdig**

Beim Schutz wirtschaftlich sensibler Daten sind im Vergleich zum letzten Berichtszeitraum einige Verbesserungen festzustellen, wenn auch die aktuelle Gesamtsituation noch nicht als zufrieden stellend gelöst bezeichnet werden kann.

### **3.1.2.1 Definition von wirtschaftlich sensiblen Daten – erste Verbesserungen**

In der Informationsveranstaltung vom 23. November 2006 wurde das Thema Schutz der wirtschaftlich sensiblen Daten ausführlich diskutiert, und es wurde mit den Unternehmen vereinbart, diese Daten in den Gleichbehandlungsprogrammen zu konkretisieren. Einige Unternehmen haben diese Daten in ihren Gleichbehandlungsprogrammen sehr ausführlich definiert, andere wiederum haben hier keinerlei Verbesserungen vorgenommen und nur die rechtlich relevanten Bestimmungen zur Definition von wirtschaftlich sensiblen Daten zitiert. Die Behörde sieht in der konkreten Definition der Daten einen ersten wichtigen Schritt, auf dessen Grundlage Datenzugriffskonzepte überhaupt erst aufgebaut werden können.

### **3.1.2.2 Datenzugriffskonzepte und deren praktische Handhabung**

Bei den Datenzugriffskonzepten ist insofern eine Veränderung festzustellen, als das Bewusstsein der Unternehmen über die unzureichenden Lösungen in diesem Bereich aufgrund der Bestimmungen zum Unbundling gestiegen ist. Dementsprechend wurden entsprechende Projekte zur Datensicherheit von wirtschaftlich sensiblen Daten gestartet. Der Projektfortschritt bei einzelnen Unternehmen ist sehr unterschiedlich; ein schriftlich ausformuliertes Datenzugriffskonzept mit einer Rollenzuordnung konnte nur von einem Unternehmen vorgelegt werden.

### **3.1.3 Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierungen bei Personalunionen – Situation aus Sicht des österreichischen GWG zwar rechtlich korrekt, aber aus Sicht der Gleichbehandlung und der Ziele der EU Richtlinie unbefriedigend**

Hier zeigen sich Bemühungen, jene Mitarbeiter, die Netz- und Energievertrieb in Personalunion durchführen, für die Thematik der Diskriminierungen zu sensibilisieren bzw. besonders zu schulen. So sind bei einigen Unternehmen Informationsblätter in Vorbereitung oder bereits in Verwendung, die dem netzanschlusswilligen Kunden übergeben werden müssen. In diesen Informationsblättern wird auf die Möglichkeit der Wahl eines alternativen Lieferanten hingewiesen. Insgesamt stellt sich aber immer noch die Frage, ob ein Mitarbeiter, zu dessen Kernaufgaben der Verkauf von Energielieferverträgen für sein Unternehmen zählt, jemals in neutraler Weise auf die Wahl eines alternativen Lieferanten hinweisen wird. Insofern bleibt die Tatsache, dass die Konstruktion von Personalunionen beim Vertrieb zwar aus Sicht des GWG zwar formal rechtlich korrekt, aus Sicht der Gleichbehandlung und der Ziele der EU Richtlinie aber unbefriedigend ist, bestehen.

In letzter Konsequenz sind diese strukturellen Probleme nur durch ein verschärftes Unbundling lösbar, wie es etwa auf EU-Ebene derzeit in Form des Ownership-Unbundling angedacht wird.

### **3.2 Anregungen der Unternehmen und Ausblick**

Die Rückmeldungen auf die Informationsveranstaltung der Energie-Control GmbH im November 2006 haben gezeigt, dass auch seitens der Unternehmen überwiegend Interesse an einem Erfahrungs- und Meinungsaustausch besteht. Die konstruktive Kommunikation zwischen der Regulierungsbehörde und den Unternehmen wird fortgesetzt werden.

Der nächste Berichtszeitraum, d.h. das Gasjahr 2007, wird erstmals auch Inhaber von Transportrechten umfassen. In inhaltlicher Hinsicht dürfte insbesondere die Abgrenzung des Begriffs „wirtschaftlich sensible Daten“ sowie die Beschränkung des Zugriffs von Vertrieb und Handel auf Netzdaten neuerlich einen Schwerpunkt des Berichts bilden. Aus Sicht der Energie-Control GmbH wäre es zweckmäßig, die praktische Umsetzung dieser Maßnahmen durch Mitarbeiter der Behörde vor Ort auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen. Im aktuellen Berichtszeitraum hat die Energie-Control GmbH bei einem Unternehmen bereits einen derartigen Termin wahrgenommen; einige weitere Unternehmen haben die Behörde in die Ausgestaltung von Maßnahmen zur Wahrung der Vertraulichkeit von Daten eingebunden.