

Bericht des  
Gleichbehandlungsbeauftragten  
für  
den Bereich Erdgasverteilerbetrieb  
der  
Wiener Netze GmbH  
gemäß § 106 Abs. 2 Z 4 GWG 2011  
für das Jahr 2015

Mit diesem Bericht kommt die Wiener Netze GmbH der Verpflichtung gemäß § 106 Abs. 2 Z 4 GWG 2011 nach.

Als Gleichbehandlungsbeauftragter der Wiener Netze GmbH gemäß § 106 Abs. 2 Z 4 GWG 2011 wurde Herr Dr. Karl Stetter benannt.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte hat der Behörde und der Energie-Control Austria jährlich einen Bericht über die zur Einhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes getroffenen Maßnahmen vorzulegen und zu veröffentlichen.

Der vorliegende Bericht umfasst den Zeitraum vom 1.1.2015 bis 31.12.2015, dem Geschäftsjahr der Wiener Netze GmbH und beschreibt die zur Erfüllung des Gleichbehandlungsprogrammes getroffenen Maßnahmen zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäftes.

Mit August 2013 erfolgte die Verschmelzung der beiden Netzbetreiber Wien Energie Gasnetz GmbH und Wien Energie Stromnetz GmbH und die anschließende Umfirmierung zu Wiener Netze GmbH. Mit Bescheid des Vorstands der Energie-Control Austria vom 18.10.2013 wurde die Wiener Netze GmbH als Kombinationsnetzbetreiber zugelassen.

### **Gleichbehandlungsprogramm**

Das Gleichbehandlungsprogramm der Wiener Netze GmbH stellt einen Leitfaden des Unternehmens im liberalisierten Gasmarkt dar. Aus dem Gleichbehandlungsprogramm geht hervor, welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierendes Verhaltens getroffen werden. Weiters sind Maßnahmen vorgesehen, die die Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes gewährleisten.

Das Gleichbehandlungsprogramm ist als firmeninterner Verhaltenskodex Bestandteil der Unternehmensphilosophie der Wiener Netze GmbH.

Die Dienstleistungsbeziehungen zwischen der Wiener Netze GmbH und Wien Energie GmbH sind per Rahmendienleistungsvertrag geregelt. In diesem Vertrag verpflichtet sich die Wien Energie GmbH, die im Gleichbehandlungsprogramm von der Wiener Netze GmbH festgelegten Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierendes Verhaltens einzuhalten und ihre Dienstleistungen nach Maßgabe des Gleichbehandlungsprogrammes zu erbringen.

Maßnahmen zum Ausschluss von diskriminierendem Verhalten beinhalten insbesondere die Verpflichtung zur Gleichbehandlung von NetzkundInnen, das Verbot von Diskriminierung, das Gebot zur Transparenz sowie Pflichten der MitarbeiterInnen im Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Informationen, von denen der Netzbetreiber bei Ausübung seiner Tätigkeit Kenntnis erlangt. Aber auch

Sanktionen im Falle von Verstößen gegen das Gleichbehandlungsprogramm sind festgehalten.

Das Gleichbehandlungsprogramm ebenso wie die einschlägigen Rechtsvorschriften wie beispielsweise Gesetze, Verordnungen, Marktregeln etc. sind im Intranet der Wiener Netze GmbH veröffentlicht und so allen MitarbeiterInnen zugänglich.

Darüber hinaus ist insbesondere für MitarbeiterInnen der Wien Energie GmbH mit Kundenkontakt die korrekte Vorgehensweise bei den einzelnen Prozessen und Arbeitsschritten nach dem Gleichbehandlungsprogramm in einer speziellen Datenbank jederzeit abrufbar und verbindlich.

### **Durchgeführte Maßnahmen**

Die folgenden Maßnahmen wurden von Wiener Netze GmbH bzw. dem Dienstleister Wien Energie GmbH im Geschäftsbereich Kundenservice durchgeführt:

Hinsichtlich Kommunikation der Marke Wiener Netze wurde im Berichtsjahr die Kampagne „Unter der Oberfläche“ gestartet. Die Kampagne hatte zum Zweck, die Leistungen und den Namen Wiener Netze bei Kunden und Ansprechpartnern bekannter zu machen. Im Rahmen dieser Kampagne wurden beispielsweise Anzeigen in Printmedien geschaltet, Werbe-Sujets platziert oder ein Zug der Straßenbahnlinie 71 mit dem Sujet der Wiener Netze beklebt.

Im Rahmen des Schulungsprogrammes für MitarbeiterInnen der Wiener Netze GmbH wurden Schulungen zum Gleichbehandlungsprogramm durchgeführt, wobei insbesondere Inhalte und Bedeutung des Gleichbehandlungsprogrammes wie beispielsweise das Verbot der Diskriminierung sowie die Gebote zu Gleichbehandlung, Vertraulichkeit und Transparenz geschult wurden. Die Schulung erfolgte dabei gemeinsam durch die Gleichbehandlungsbeauftragten für Gas und Strom. Die Teilnahme an diesen Schulungen war durch die Mitarbeiter zu bestätigen.

Bei Wien Energie GmbH im Geschäftsbereich Kundenservice fand im Betrachtungszeitraum die jährliche Unterweisung aller aktiven MitarbeiterInnen zu den Themen „Gleichbehandlung für Netzbetreiber“ statt. Diese elektronische Unterweisung wurde adaptiert und stärker auf Fallsituationen aus der Praxis aufgebaut. Darüber hinaus wurden in sensiblen Bereichen zusätzlich abteilungsbezogene Leitfäden erstellt bzw. aktualisiert und mit Schulungen durch Unbundling-Spezialisten unterstützt bzw. wiederholt. Neuaufnahmen werden direkt nach Dienstantritt zum Thema Gleichbehandlung geschult. Der Trainingsplan für Neuaufnahmen und Karenzrückkehrer im Bereich

des Customer Care Centers wurde überarbeitet und das Thema „Unbundling“ in einem eigenen Modul zusammengefasst.

Die erfolgten Schulungen/Unterweisungen wurden zum Nachweis dokumentiert.

Um einen klaren Auftritt im Rahmen des Beschwerdemanagements (2nd Level) sicher zu stellen, tritt das Beschwerdemanagement des Dienstleisters Wien Energie GmbH nicht mehr direkt bei reinen Netz-Beschwerden mit dem Netz-Kunden in Kontakt. Die Abwicklung und Kommunikation erfolgt in diesen Fällen nur noch über das Beschwerdemanagement der Wiener Netze GmbH. Für die vereinbarten Netz-Beschwerdethemen Abrechnung, Zahlung und Forderungsbetreibung findet eine fallbezogene Abstimmung statt.

Im Bereich des persönlichen Kundenservices im Servicezentrum Spittelau wurde ein eigener Betreuungsschalter ausschließlich für Netzanliegen eingerichtet.

Bei der organisatorischen Neuaufstellung des schriftlichen Kundenservice wurde im Sinne des Unbundlings eine separate Organisationseinheit für Netzangelegenheiten geschaffen.

### **Zusammenfassung**

Seitens der Wiener Netze GmbH wurden im Betrachtungszeitraum und werden laufend die erforderlichen Maßnahmen gesetzt, um eine korrekte Umsetzung des Gleichbehandlungsprogrammes zu gewährleisten.

Dr. Karl Stetter

Gleichbehandlungsbeauftragter für den Bereich  
Erdgasverteilternetzbetrieb der Wiener Netze GmbH