

# Bericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der Netz Burgenland GmbH

Berichtszeitraum 01.10.2022 bis 30.09.2023

**Gender Hinweis: Personenbezogene Bezeichnungen in dieser Unterlage sind aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur in männlicher Form angeführt. Sie gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.**

## **1. Präambel**

Gemäß § 67 Abs. 2 Bgl. EIWG 2006 bzw. § 62 Abs. 2 Stmk. EIWOG 2005 sowie § 106 Abs 2 Z 4 GWG 2011 sind der Burgenländischen Landesregierung, der Steiermärkischen Landesregierung und der Regulierungsbehörde jährlich vom Gleichbehandlungsbeauftragten ein Bericht über die dokumentierten Beschwerdefälle und über die getroffenen Maßnahmen vorzulegen und in geeigneter Weise zu veröffentlichen.

Der Berichtszeitraum umfasst den Zeitraum Oktober 2022 bis September 2023.

Der Bericht befasst sich mit der Durchführung des Gleichbehandlungsprogramms und den Maßnahmen zur Umsetzung und Überwachung desselben und er wird auf der Website der Netz Burgenland ([www.netzburgenland.at](http://www.netzburgenland.at)) veröffentlicht.

Der Bericht wird von den Gleichbehandlungsbeauftragten der Netz Burgenland Herrn Mag. Hans-Jürgen Summer, MSc (Gleichbehandlungsbeauftragter bis 10.05.2023) bzw. Herrn Mag. Christoph Hafner (Gleichbehandlungsbeauftragter ab 11.05.2023) der Burgenländischen Landesregierung, der Steiermärkischen Landesregierung und der Energie-Control Austria für die Regulierung der Elektrizitäts- und Erdgaswirtschaft (E-Control, im Folgenden kurz ECA) vorgelegt.

## **2. Netz Burgenland GmbH – Beschreibung und Organisation**

Seit 01.10.2021 befindet sich neben dem Gas-Verteilernetz auch das Strom-Verteilernetz im Eigentum der Netz Burgenland GmbH.

Die Burgenländische Landesregierung sowie die Steiermärkische Landesregierung haben auf Antrag der Netz Burgenland GmbH und der Burgenland Energie AG den Übergang der Konzession von der Burgenland Energie AG auf die Netz Burgenland GmbH (bescheidmäßig) zur Kenntnis genommen.

Mit Beginn des Jahres 2022 wurden auch alle Mitarbeiter der Sparte Strom in die Netz Burgenland GmbH übernommen. Somit sind alle Führungskräfte sowie alle Mitarbeiter der Sparten Strom und Gas direkt bei der Netz Burgenland GmbH angestellt.

Netz Burgenland GmbH hat einen Aufsichtsrat eingerichtet, in welchem neben den beiden Vorstandsmitgliedern der Konzernmutter auch zwei unabhängige Mitglieder sowie zwei Vertreter des Betriebsrats vertreten sind.

Im Zuge des jährlichen Budgetierungsprozesses genehmigt die Burgenland Energie AG als Mutterunternehmen den jährlichen Finanzplan und legt generelle Grenzen für die Verschuldung seines Tochterunternehmens fest.

IT- Dienstleistungen sowie ua. Dienstleistungen im Rahmen des Personal- und Finanzwesens werden von der Burgenland Energie AG selbst für alle Unternehmen des Burgenland Energie Konzerns erbracht.

Diverse Dienstleistungen (Shared Services) sowie Dienstleistungen des Callcenters wurden im Berichtszeitraum von der BE Service GmbH, vormals Energie Burgenland Dienstleistung und Technik GmbH, für alle Unternehmen des Burgenland Energie Konzerns erbracht.

Bis zum 31.10.2022 wurde der Betrieb des Callcenters der Netz Burgenland GmbH als Dienstleistung von der BE Service GmbH erbracht. Per 1.11.2022 wurde der Betrieb des Callcenters in die Netz Burgenland integriert.

Rechtsgrundlage für die Erbringung von Dienstleistungen für Netz Burgenland GmbH durch Unternehmen des Burgenland Energie Konzerns bzw. vice versa bilden entsprechende Dienstleistungsverträge. Dabei verpflichten sich die Vertragsparteien zur Vertraulichkeit und zweckgebundenen Verwendung der entsprechenden Informationen. Des Weiteren wird ausdrücklich festgehalten und vereinbart, dass sich die Vertragspartner verpflichten, die jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen ua. betreffend Datenschutz und Unbundling einzuhalten.

Darüber hinaus haben die Mitarbeiter Verpflichtungserklärungen zum Datengeheimnis und zur Wahrung von Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen abzugeben. Neu eintretende Mitarbeiter haben diese Verpflichtungserklärung unmittelbar beim Eintritt abzugeben.

Mit Ende 2027 stellt SAP die Wartung der SAP ERP Landschaft ein. Der Burgenland Energie Konzern muss daher seine bestehende R/3-Landschaft auf den neuen Standard S/4 HANA heben.

Im Zuge dieser Umstellung ist auch eine Neukonzeption der SAP-Architektur erforderlich, um die strategischen, technischen und gesetzlichen Anforderungen bestmöglich abbilden zu können. Dabei soll auch systemtechnisch die Mandantentrennung einerseits zwischen Konzern- und Netzsystem und andererseits dem Vertriebssystem umgesetzt werden. Die Datenverwendung und -pflege erfolgen grundsätzlich im Konzern/Netz-System, die Datenverwendung und -pflege des Vertriebsbereiches allerdings erfolgen nur im Vertriebssystem. Im Konzern/Netz-System sollen eigene Stammdaten und Nummernkreise für die Netzgesellschaft bzw. die anderen Gesellschaften getrennt geführt werden. Der Austausch kundenrelevanter Daten zwischen dem Konzern/Netz-System und dem Vertriebssystem soll über die EDA-Plattform erfolgen.

Aufgrund der hohen Komplexität wird mit einer mehrjährigen Laufzeit des Projektes gerechnet. Im Berichtszeitraum befindet sich das Projekt in der Umsetzungsphase. Damit ist der rechtzeitige Umstieg auf das neue System vor dem Ablauf der Softwarewartung für das bestehende System gewährleistet.

Von März bis Ende August wurden von der Konzernrevision im Zuge ihres routinemäßigen Prüfauftrages die Gleichbehandlungsagenden geprüft. Zusammenfassend wurde dabei festgestellt, dass ein Gleichbehandlungsprogramm entsprechend den gesetzlichen Vorgaben erstellt und die Überwachung der Einhaltung des Programms eingerichtet ist.

### **3. Gleichbehandlungsbeauftragter**

Herr Mag. Hans-Jürgen Summer, MSc hat per 10.05.2023 seine Funktion als Gleichbehandlungsbeauftragter zurückgelegt.

Zum neuen Gleichbehandlungsbeauftragten der Netz Burgenland GmbH wurde per 11. Mai 2023 Mag. Christoph Hafner bestellt und auch gegenüber der Burgenländischen Landesregierung sowie der Steiermärkischen Landesregierung in dieser Funktion benannt.

Als Leiter der Abteilung Netzbetriebswirtschaft hat er ausreichenden Einfluss und Anordnungsbefugnis und erfüllt somit auch die laut § 48 Bgld. EIWG 2006 bzw. § 44 Stmk. EIWOG 2005 gestellten Anforderungen.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist Beratungs- und Kontrollinstanz zur Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms sowie Ansprechpartner für Diskussionen zum Thema Legal Unbundling und Diskriminierungsfreiheit.

Durch seine Position als Gleichbehandlungsbeauftragter hat er Zugang zu sämtlichen notwendigen Informationen und auch die erforderliche Anordnungsbefugnis.

In Ausübung der Funktion ist der Gleichbehandlungsbeauftragte völlig unabhängig und nicht an Weisungen gebunden.

Die Kommunikation zwischen dem Gleichbehandlungsbeauftragten und der Belegschaft findet auf mehreren Wegen statt und zwar einerseits durch persönliche Kontakte im Zuge der Klärung von konkreten Fragen zum Thema Unbundling, und andererseits ist der Gleichbehandlungsbeauftragte bei Projekten in beratender Funktion einzubinden.

Unabhängig davon haben alle Mitarbeiter des Unternehmens das vorbehaltlose Recht bei Fragen bzw. Hinweisen den Gleichbehandlungsbeauftragten ohne Rücksprache mit den jeweiligen Vorgesetzten oder der Geschäftsführung zu kontaktieren.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte berichtet anlassbezogen über seine Tätigkeit als Gleichbehandlungsbeauftragter an die Geschäftsführung der Netz Burgenland GmbH.

## **4. Gleichbehandlungsprogramm**

Das aktuelle Gleichbehandlungsprogramm der Netz Burgenland wurde vereinzelt inhaltlich überarbeitet und detaillierter formuliert und im Juli 2023 neu genehmigt.

Das Gleichbehandlungsprogramm ist auf der Website der Netz Burgenland GmbH veröffentlicht.

Netz Burgenland GmbH bekennt sich zum Gleichbehandlungsprogramm und wird dafür Sorge tragen, dass dieses sinngemäß von betroffenen Mitarbeitern eingehalten wird.

Es ist für alle Mitarbeiter der Netz Burgenland GmbH jederzeit zugänglich und bekannt.

Der Schulungsauftrag wird vom Gleichbehandlungsbeauftragten entsprechend des Gleichbehandlungsprogramms zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens für Mitarbeiter der Netzgesellschaft durchgeführt. Die Schulungen finden ua. jährlich im Rahmen der „Schulung Gasnetz“, von Abteilungs- und Gruppenbesprechungen im Bereich Strom und Erdgas, sowie bei der Aktualisierung der Werksnormen Erdgas und der TSM-Richtlinien für den Bereich Strom mit relevantem Inhalt statt. Spezielle Schulungsmaßnahmen für die Mitarbeiter der Netz Burgenland GmbH, welche direkten Kundenkontakt und Zugang zu sensiblen Daten haben, werden mit Fallbeispielen anlassbezogen durchgeführt.

Um das Wissen über die grundlegenden Prinzipien der Gleichbehandlung weiter zu vertiefen sind alle Mitarbeiter der Netz Burgenland GmbH zur Teilnahme an einer Online-Schulung verpflichtet. Diese umfassende Schulung wurde im Sommer 2023 vorbereitet und deren Durchführung bis Ende 2023 eingeplant.

Verstößt ein Mitarbeiter der Netz Burgenland GmbH gegen das Gleichbehandlungsprogramm, so haftet er seinem Arbeitgeber dafür und nimmt zur Kenntnis, dass jeder Verstoß sanktioniert wird. Verstöße können arbeitsrechtliche und/oder disziplinarrechtliche Konsequenzen (insbesondere Verwarnung, Nachschulung, Versetzung, Kündigung und Entlassung der betroffenen Mitarbeiter) sowie die in den Elektrizitäts- und/oder Gaswirtschaftsgesetzen vorgesehenen Strafen und/oder eine Haftung der betroffenen Mitarbeiter nach sich ziehen.

## 5. Kommunikation mit Kunden

Die Kundenbetreuung erfolgt durch Mitarbeiter der Netzgesellschaft.

Einzig bei der Erlangung von Netzzutrittsverträgen bedient sich Netz Burgenland GmbH im Bereich Gas als Vertriebsweg auch Dritter, die für Netz Burgenland auf Basis von Provisionsverträgen Netzzutrittsverträge abschließen.

Der Bereich Strom ging schon vor Jahren eine Partnerschaft mit Elektronunternehmen ein, wobei sogenannte Top-Netz-Partner ohne Provision Netzzutrittsverträge vermitteln.

Netz Burgenland GmbH legt besonderes Augenmerk auf seinen gesamten Außenauftritt, insbesondere bezüglich seiner Kommunikationsaktivitäten sowie in seiner Markenpolitik. Die Netzgesellschaft wie auch die anderen Konzerngesellschaften haben einen jeweils eigenen unverwechselbaren Außenauftritt.

Grundsätzlich besteht eine gänzlich unterschiedliche Kommunikationsstrategie. Der Marktauftritt erfolgt über eigene Kommunikationswege und eigene Unternehmensbezeichnungen.

## 6. Überwachung Einhaltung Gleichbehandlungsprogramm

Die Überwachung erfolgt durch die Linien-Vorgesetzten (Geschäftsführung, Abteilungsleitung, Gruppenleitung). Der Gleichbehandlungsbeauftragte wird bei eventuellen Unklarheiten oder Fehlern unverzüglich informiert und zu Rate gezogen und es finden laufend Gespräche zwischen Vorgesetzten, Mitarbeitern und Gleichbehandlungsbeauftragtem statt. Darüber hinaus wird die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms durch stichprobenartige Überprüfungen durch den Gleichbehandlungsbeauftragten überwacht.

Die Überprüfungen ließen keine Verstöße hinsichtlich diskriminierendes Verhalten von Mitarbeiter der Netz Burgenland GmbH erkennen. Individuelle Anfragen zur korrekten Vorgangsweise bzw. zum Verständnis des Gleichbehandlungsprogramms konnten vom Gleichbehandlungsbeauftragten mit den Betroffenen geklärt werden.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte wird in diskriminierungsrelevante Entscheidungen (Prozessdefinition, Schnittstellenfestlegungen, Vertragstexte, ...) einbezogen.

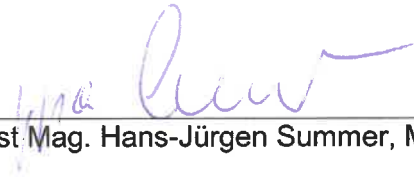
Dem Thema „Gleichbehandlung“ wird von allen betroffenen Mitarbeitern große Bedeutung zugemessen. Die Verantwortlichen tragen ausreichend dafür Sorge, dass mit den Mitarbeitern die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms weiterentwickelt wird.

## 7. Beschwerden/Sanktionen

All diese Maßnahmen tragen dazu bei, dass es grundsätzlich kaum zu Rückfragen noch zu Beschwerden in Bezug auf Ungleichbehandlung von Netzkunden kommt.

- Grundsätzlich konnten die meisten Kundenanfragen bzw. Beschwerden im Berichtszeitraum bereits im Vorfeld einvernehmlich mit den Kunden geklärt und bereinigt werden.
- Der Großteil der Beschwerden bzw. Anfragen der im Berichtszeitraum durchgeführten Streitschlichtungsverfahren betraf die Thematik „Abrechnung durch einen Lieferanten“ bzw. Lieferantenwechsel, die auf Seiten der Netz Burgenland grundsätzlich zur Zufriedenheit der Kunden beendet werden konnten.

Eisenstadt,



---

Prokurist Mag. Hans-Jürgen Summer, MSc

Gleichbehandlungsbeauftragter  
Netz Burgenland GmbH  
bis 10. Mai 2023



---

Mag. Christoph Hafner

Gleichbehandlungsbeauftragter  
Netz Burgenland GmbH  
ab 11. Mai 2023