



**Bericht**

**über die Maßnahmen**

**des Gleichbehandlungsprogramms**

**der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der**

**Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH**

**im Jahr 2021**

**Berichtszeitraum 01.01.2021 bis 31.12.2021**



## Präambel

Mit diesem Bericht kommen die Stadtwerke Burgdorf GmbH und die Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH (im Folgenden „die Unternehmen“) ihrer Verpflichtung aus § 7a Abs. 5 Satz 3 EnWG nach.

Der Bericht betrifft die Zeit vom 01.01.2021 bis zum 31.12.2021 und befasst sich mit den Maßnahmen des Gleichbehandlungsprogramms vom 15.12.2009 zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäfts. Das Gleichbehandlungsprogramm liegt in Form des RIKON-Unbundling-Handbuches vor, welches der Bundesnetzagentur zusammen mit dem Bericht für das Jahr 2009 bekannt gegeben wurde und auch auf den Internetseiten der Unternehmen veröffentlicht ist unter <https://www.stadtwerke-burgdorf-netz.de/gesetzliche-vorgaben/gleichbehandlungsprogramm.html> sowie unter <https://www.stadtwerke-burgdorf.de/unternehmen/gleichbehandlung.html>.

Der Bericht wird vorgelegt von Jens Zugehör, Gleichbehandlungsbeauftragter der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH. Auch dieser Bericht ist veröffentlicht auf den Internetseiten der Stadtwerke Burgdorf GmbH und Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH und ebenfalls unter den oben angegebenen Internetadressen abrufbar.

## A. Organisation

An der grundsätzlich schlanken Aufbauorganisation halten die Unternehmen weiterhin fest. Die wenigen festangestellten Mitarbeiter<sup>1</sup> werden durch ein Dienstleistungsnetzwerk ergänzt, um die vielfältigen Aufgaben rechts- und

---

<sup>1</sup> Es sind stets Personen männlichen und weiblichen Geschlechts gleichermaßen gemeint. Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet.



regulierungskonform, dabei aber so effizient wie möglich im Rahmen einer schlanken Organisation bewältigen zu können.

Bei den „wichtigen“ externen Dienstleistern gab es auch im Jahr 2021 keine Veränderung. Die Avacon Netz GmbH (im Folgenden Avacon) nimmt als technischer Betriebsführer im Rahmen des vom Geschäftsführer der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH abgenommenen Budgets die technischen Aufgaben des Verteilnetzbetreibers wahr. Bei den regelmäßigen Betriebsführerrunden wird dem Geschäftsführer berichtet, der seinerseits notwendige Änderungen oder neue Entscheidungen mitteilt. Die Firma EnDaNet GmbH in Erfurt führt für den Netzbetreiber die gesamten Prozesse der Bilanzierung im Strom- und Gasmarkt durch und wird durch das Backoffice der Stadtwerke Burgdorf GmbH kontrolliert. Die Thematik Netzentgelte und Energiefluss ist weiterhin bei der IfE GmbH in Meiningen angesiedelt.

Unternehmensintern wurde in der Kundenserviceabteilung für das Frontoffice zum 01.10.2021 eine neue Teamleiterstelle implementiert.

## **B. Maßnahmen**

Das Gleichbehandlungsprogramm enthält die Maßnahmen der Stadtwerke Burgdorf GmbH (im Folgenden „Stadtwerke“) und der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH („im Folgenden Netzgesellschaft“) zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäfts. Im Rahmen dieses Berichts wird dargestellt, wie diese Maßnahmen während des Berichtszeitraumes im Unternehmen vermittelt und gegebenenfalls im Einzelnen weiter ausgestaltet worden sind.

### **I. Ausgestaltung des Gleichbehandlungsmanagements**

Das Gleichbehandlungsprogramm der Unternehmen wurde im Jahr 2009 neu aufgelegt und bisher gab es keinen Grund zur Veränderung. Verbindliche



Verfahrens- und Arbeitsanweisungen regeln die diskriminierungsfreie Ausübung der Tätigkeiten. In Kapitel 3 sind die vor allem für die Mitarbeiter zutreffenden unbundlingkonformen Vorschriften zusammengefasst und in Kapitel 4 die Pflege und Umsetzung des Systems für den Gleichbehandlungsbeauftragten dargestellt.

## **II. Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms**

Die Gleichbehandlungsbeauftragten sollen jährlich über durchgeführte Prozessprüfungen berichten. Im Jahr 2021 wurde unter anderem der Ablauf eines Lieferantenwechselprozesses genauer beleuchtet.

Falls bei einem Lieferantenwechsel nur Fremdlieferanten beteiligt sind, werden die notwendigen Vorgänge komplett vom Backoffice abgewickelt, das fast ausschließlich mit Tätigkeiten für den Netzbetreiber betraut ist. Die Mitarbeiter des Frontoffice kommen in diesem Fall mit keinen Informationen z.B. über entsprechende Kundendaten oder die beteiligten Lieferanten bzw. Transportkunden in Berührung.

Sollte netzseitig die Abmeldung eines Vorlieferanten vorliegen und keine entsprechende Anmeldung für den Folgezeitraum von einem anderen Lieferanten wird über die elektronische Marktkommunikation eine Mitteilung über die notwendige Ersatzversorgung an die Stadtwerke gesandt, die von einem Frontoffice Mitarbeiter empfangen und bearbeitet wird. Hier wird dann die Versorgung des Kunden im Abrechnungssystem der Stadtwerke aufgebaut und die vertriebsseitige Kommunikation mit dem neuen Kunden abgewickelt. Auch hier erhält der bearbeitende Mitarbeiter keine Informationen über den Vorlieferanten und nur die Informationen vom Netzbetreiber, die auch jeder andere Lieferant erhält, der einen Kunden zur Belieferung anmeldet.

In der Rolle des Netzbetreibers werden die für die Abgrenzung notwendigen Zählerstände zum Wechseldatum vom Backoffice per Brief beim Kunden angefragt und nach Erhalt den beteiligten Lieferanten (Stadtwerke und Fremdlieferanten) zur



Verfügung gestellt. Falls keine Zählerstände vom Kunden zur übermittelt werden, erfolgt eine Schätzung der Stände zum Wechseldatum.

Die Energiemengenbilanzierung des Netzbetreibers wird mit der Firma EnDaNet GmbH von einem Dienstleister betreut, der vom Backoffice aus überwacht und gesteuert wird.

Alle Shared Service Mitarbeiter, so auch die Mitarbeiter des Frontoffice, haben Zugriff auf Daten des Netzbetreibers. Auch im Hinblick auf die Bearbeitung der Lieferantenwechselforgänge für die Stadtwerke gibt es die strikte Anweisung diese Informationen nicht missbräuchlich zu verwenden. Darauf weise ich als Gleichbehandlungsbeauftragter regelmäßig in den Teambesprechungen hin und thematisiere mögliche Konfliktpotenziale.

Die Vertriebsabteilung der Stadtwerke selbst ist bei den beschriebenen Prozessen zu keiner Zeit involviert oder erlangt Einblicke in Informationen des Netzbetreibers, wie zum Beispiel Verbrauchsdaten oder Informationen zum aktuellen Lieferanten. Falls ein Kunde den Netzbetreiber allerdings ermächtigt beispielsweise entsprechende Verbrauchsdaten zur Verfügung zu stellen, werden diese Informationen der Vertriebsabteilung der Stadtwerke zur Verfügung gestellt, wie auch jedem anderen Lieferanten, für den eine entsprechende Vollmacht des Kunden vorliegt.

Im Rahmen der Untersuchungen weiterer Schnittstellen der Vertriebsabteilung zum Shared Service konnte ich auch keine anderen unbundlingrelevanten Probleme identifizieren. Es erfolgt zum Beispiel eine Zusammenarbeit der Abteilungen bei der Ausarbeitung von vertrieblichen Verträgen, Tarifeinrichtungen im Abrechnungssystem oder etwa Absprachen bei der Betreuung von Vertriebskunden. Der Vertrieb kontrolliert auch regelmäßig die Abrechnungen der durch die Stadtwerke versorgten Sonderkunden und unterstützt das Frontoffice in Stoßzeiten bei Aufgaben wie Abschlagsanpassungen oder dem Verbuchen von Zählerständen. Dies geschieht immer unbundlingkonform ohne Zugriff der Vertriebsmitarbeiter auf Daten des Netzbetreibers.



Seit letztem Jahr vertreibt die Stadtwerke Burgdorf GmbH Ladeboxen für Elektrofahrzeuge. Dieser neue Bereich wird von einem Frontoffice Mitarbeiter betreut, der neben der entsprechenden Kundenberatung auch den Einkauf der Wallboxen und die Rechnungserstellung bewerkstelligt. Hier besteht ein gewisses Gefahrenpotential in Hinblick auf die Gleichbehandlung, da diese Ladeboxen beim Netzbetreiber angemeldet und je nach Leistung gegebenenfalls auch von diesem genehmigt werden müssen. Allerdings besteht hier eine strikte Trennung des Vertriebs der Wallboxen auf der einen Seite und der Abwicklung der netzseitig notwendigen Vorgänge auf der anderen Seite. Für den Netzbetreiber übernimmt ein Backoffice Mitarbeiter die notwendigen Aufgaben und behandelt Anfragen und gegebenenfalls Anmeldungen von Ladeinfrastruktur von bei den Stadtwerken erworbenen Wallboxen oder Stromkunden der Stadtwerke vollkommen gleich wie von Kunden, die ihre Wallboxen von einem anderen Anbieter erworben haben oder nicht von den Stadtwerken versorgt sind.

Aufgrund der gesellschaftsrechtlichen Entflechtung der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH werden Kosten, die eindeutig zuordbar sind, auch den entsprechenden Gesellschaften direkt zugerechnet. Nicht eindeutig zuordbare Kosten, wie zum Beispiel allgemeine Verwaltungskosten, werden anhand von regelmäßig der tatsächlichen Situation angepassten Schlüsseln auf die beiden Gesellschaften verteilt. So kann sichergestellt werden, dass keine den Unbundlingvorschriften entgegenstehende Quersubventionierung erfolgt. Diese Verteilungsschlüssel wurden erst im letzten Jahr wieder überprüft und an die aktuelle Situation angepasst.

Auch im Jahr 2021 war der Umgang mit der Corona-Pandemie immer noch ein großes Thema für die Unternehmen. Durch krankheitsbedingte Ausfälle und die Reduzierung der Mitarbeiter vor Ort durch Homeoffice, mussten immer wieder Mitarbeiter in anderen als ihren „Stammbereichen“ aushelfen und zum Beispiel Mitarbeiter aus dem Backoffice, die primär mit Aufgaben für die Netzgesellschaft



betrachtet sind, vermehrt im Frontoffice unterstützen, wo ja eher vertriebliche Aufgaben wahrgenommen werden. Auch hier habe ich auf das unbundlingkonforme Verhalten der betroffenen Mitarbeiter geachtet und die Problematik und mögliche Gefahrenpotentiale in den regelmäßigen Abteilung- und Teambesprechungen thematisiert.

Bereits in den letzten Berichten wurde das Thema des Rollouts moderner Messeinrichtungen und intelligenter Messsysteme sowie die sich daraus ergebenden Gefahrenpotentiale für die Gleichbehandlung beleuchtet. Aufgrund weiterer Verzögerungen werden die ersten intelligenten Messsysteme im Netzgebiet der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH voraussichtlich erst im Laufe des zweiten Quartals dieses Jahres eingebaut und der flächendeckende Roll Out kann dann nach derzeitiger Planung im dritten Quartal erfolgen. Aufgrund des erheblichen Umfangs, der bei intelligenten Messsystemen anfallenden Daten, wird der Umgang mit diesen Daten aus Sicht der informatorischen Entflechtung besonders zu beobachten sein. Die Erfahrungen beim bereits seit circa drei Jahren laufenden Einbau moderner Messeinrichtungen ist hier sicherlich hilfreich.

### **III. Schulungskonzept**

Im Jahr 2021 wurden zwei neue Mitarbeiter bei der Stadtwerke Burgdorf GmbH eingestellt. Die entsprechenden Grundschulungen für Angestellte wurden zeitnah nach Eintritt ins Unternehmen durchgeführt. Neue Mitarbeiter erhalten in der Regel bereits in ihren ersten Arbeitstagen die Grundschulung. So soll vermieden werden, dass aufgrund von noch mangelnder Kenntnis der Arbeitsabläufe gerade bei Beschäftigungsbeginn Verstöße gegen Unbundlingvorschriften auftreten können.

Auch Aushilfskräfte erhalten vor Beginn ihrer Tätigkeit einen Einblick in die entsprechenden Vorschriften sowie eine Vermittlung der bei ihren Arbeitsvorgängen einzuhaltenden Grundsätze. Im November 2021 wurde zum Beispiel ein über eine



Leiharbeitsfirma für die Stadtwerke und die Netzgesellschaft tätiger Mitarbeiter entsprechend geschult, bevor er seine Tätigkeit aufnahm.

Die notwendigen Unterrichtungen zum unbundlingkonformen Verhalten der Mitarbeiter werden in regelmäßig stattfindenden Sitzungen von Frontoffice und Backoffice sowie in abteilungsübergreifenden wöchentlichen Zusammenkünften durchgeführt. Außerdem finden diesbezüglich Besprechungen mit dem Netzgeschäftsführer und dem Gleichbehandlungsbeauftragten statt. Zudem wird das diskriminierungsfreie Verhalten regelmäßig in Meetings mit dem Geschäftsführer und den Führungskräften der Stadtwerke Burgdorf GmbH thematisiert.

#### **IV. Überwachungskonzept**

Als Leiter der Abteilung Kundenservice habe ich einen guten Einblick in das Tagesgeschäft im Front- und Backoffice und bin so in der Lage eventuell auftretende Schwierigkeiten in Bezug auf das Unbundling frühzeitig zu erkennen und diesen entgegenzuwirken. Gerade die Überwachung der Schnittstellen zwischen den beiden Bereichen nimmt einen hohen Stellenwert ein, da hier die Gefahr für nicht unbundlingkonformes Verhalten groß ist.

Durch die Einsetzung eines neuen Teamleiters für das Frontoffice im letzten Jahr, kann ich durch die frei gewordenen Kapazitäten die Vorgänge im Backoffice noch besser im Blick behalten. Auf diesen liegt ein besonderes Augenmerk, da hier ein Großteil der Daten des Netzbetreibers zusammenläuft, die diskriminierungsfrei zu behandeln sind. Trotz dem Fokus auf das Backoffice habe ich als Leiter des Kundenservice weiterhin einen guten Überblick über die gesamte Abteilung und stimme mich auch in Hinblick auf das Gleichbehandlungsprogramm regelmäßig mit dem neu eingesetzten Frontoffice Leiter ab.





Die weitere Übersicht verschaffe ich mir durch Besprechungen mit dem kaufmännischen Leiter und den Geschäftsführern sowie z.B. durch wöchentliche Führungskräfte-Meetings der Stadtwerke und durch die Teilnahme an regelmäßig stattfindenden Betriebsführerrunden, an denen neben Vertretern des Technischen Betriebsführers Avacon Netz GmbH auch die Geschäftsführer der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH teilnehmen.

Im Jahr 2021 waren keine arbeitsrechtlichen Sanktionen gegen Mitarbeiter wegen wiederholter oder absichtlicher Verstöße gegen die wesentlichen Regeln des RIKON notwendig.

### **C. Schlussbetrachtung und Aussicht**

Die diesjährige Prozessprüfung kann erneut als Beleg dafür angesehen werden, dass die Aufbauorganisation der Unternehmen in Verbindung mit dem eingesetzten Dienstleisternetzwerk gerade im Hinblick auf das Unbundling seine Vorzüge hat.

Es war zu jeder Zeit ein diskriminierungsfreier Umgang mit den vorliegenden Informationen sowie eine Gleichbehandlung aller Marktteilnehmer gewährleistet.

Mit Wirkung zum 01.10.2022 tritt die sogenannte „MaKo 2022“ in Kraft. Damit gemeint ist die Festlegung im Verwaltungsverfahren zur weiteren Anpassung der Vorgaben zur elektronischen Marktkommunikation. Hier kann es zu Auswirkungen der neuen Regeln auf die Gleichbehandlung kommen, was zu beobachten sein wird.

Weitere neue Geschäftsfelder der Stadtwerke sind für das laufende Jahr angedacht zum Beispiel im Bereich der möglichen Vermarktung und des Betriebs von Photovoltaikanlagen. Auch hier ist in Bezug auf die entsprechenden Netzanschlüsse etwa bei der Durchführung der notwendigen Netzverträglichkeitsprüfungen auf ein unbundlingkonformes Verhalten zu achten.



Im laufenden Jahr erfolgte ein Wechsel des Datenschutzbeauftragten für beide Unternehmen. Die Beleuchtung der datenschutzrelevanten Vorgänge aus Unbundlingsicht könnte ein interessantes Thema für den Gleichbehandlungsbericht für das Jahr 2022 sein.

Auf jeden Fall im nächsten Bericht thematisiert wird der für das laufende Jahr geplante Umzug der Frontoffice-Abteilung in ein neues Gebäude und damit die räumliche Trennung der größtenteils für die Stadtwerke Burgdorf GmbH tätigen Mitarbeiter zu den Mitarbeitern des Backoffice, die fast ausschließlich Aufgaben des Netzbetreibers übernehmen. Dieser Umstand sollte sich positiv auf die Überwachung des Unbundling im Kundenservice auswirken.

Burgdorf, den 10.05.2022

  
-----  
Gleichbehandlungsbeauftragter  
Stadtwerke Burgdorf GmbH  
Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH