



Bericht

über die Maßnahmen

des Gleichbehandlungsprogramms

der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der

Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH

im Jahre 2020

Berichtszeitraum 01.01.2020 bis 31.12.2020



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 01.01.2020 bis zum 31.12.2020 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 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 Mitarbeiter¹ werden durch ein Dienstleistungsnetzwerk ergänzt, um die vielfältigen Aufgaben rechts- und

¹ 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 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.

B. Maßnahmen

Das Gleichbehandlungsprogramm enthält die Maßnahmen der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäfts. Im Rahmen dieses Berichts stellen die Unternehmen dar, 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 2020 beschäftigte sich eine Prüfung mit dem Vorgang eines in der Zuständigkeit der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH liegenden Zählerwechsels. Der gesamte Ablauf wurde dabei auf unbundlingrelevante Sachverhalte geprüft. Die Bearbeitung des Vorgangs ist dem Bereich Hausanschlusswesen im Backoffice zugeordnet und wird dort in der Regel von zwei Mitarbeitern durchgeführt. Die technische Umsetzung der erforderlichen Arbeiten erfolgt durch den technischen Betriebsführer Avacon.

Exemplarisch wird nachfolgend der entsprechende Ablauf am Beispiel eines turnusmäßigen Stromzählerwechsels beschrieben:

Stromzähler besitzen in der Regel eine Eichperiode von 8 Jahren und müssen nach Ablauf dieser Zeit ausgetauscht werden. Alternativ kann die Eichfrist mit dem sogenannte Stichprobenverfahren durch die Überprüfung baugleicher Zähler verlängert werden. Momentan sollen alle zum Turnuswechsel anstehenden Stromzähler auch gewechselt werden, da über den Turnuswechsel der „Roll Out“ von modernen Messeinrichtungen im Rahmen des Messstellenbetriebsgesetzes erfolgt. Das Stichprobenverfahren kommt in diesem Bereich also zurzeit nicht zum Tragen.

Am Beginn des Prozesses steht die Auswahl der im Folgejahr zu wechselnden Stromzähler. Hier werden im Abrechnungssystem des Netzbetreibers diejenigen Geräte herausgefiltert, für die zum Ende des Folgejahres die Eichung ausläuft. Diese Geräte und die zugehörigen Verbrauchsstellen werden dann an Avacon übermittelt, damit dort die Planung für die technische Umsetzung der Gerätewechsel erfolgen kann. Die betroffenen Kunden erhalten im Vorfeld Informationsschreiben der



Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH, um auf den anstehenden Einbau einer modernen Messeinrichtung hinzuweisen. In der Kommunikation mit den Kunden wird darauf geachtet, dass eindeutig zu erkennen ist, dass es sich um ein Schreiben der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH handelt und die Stadtwerke Burgdorf GmbH als Energielieferant hier nicht involviert ist. Trotzdem entsteht äquivalent zu Anschreiben, mit denen die Netzgesellschaft Zählerstände bei den Kunden abfragt, immer wieder Klärungsbedarf bei einzelnen Kunden. Diese verstehen nicht, warum sie von den „Stadtwerken Burgdorf“ angeschrieben werden, obwohl sie ihre Energie von einem anderen Anbieter beziehen. Die entsprechenden Nachfragen laufen meist bei den Mitarbeitern im Frontoffice ein und können dort mit dem Hinweis auf die Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH und deren Pflichten als Netzbetreibers bzw. Messstellenbetreibers umfassend beantwortet werden.

Der Zählerwechsel wird im Jahr des anstehenden Wechsels vom Betriebsführer selbst oder größtenteils von einem durch Avacon beauftragten Dienstleister vorgenommen und auch die Terminplanung und –vereinbarung mit dem Kunden läuft über Avacon und den beauftragten Dienstleister. Beide behandeln hier jeden Vorgang gleich und haben zu keinem Zeitpunkt des Prozesses Kenntnis darüber, ob ein Kunde von den Stadtwerken Burgdorf oder einem anderen Lieferanten mit Energie versorgt wird. Die Entscheidung über den zu verwendenden Zählertyp trifft Avacon nach rein technischen Gesichtspunkten und diese ist damit ebenfalls unabhängig vom gewählten Energieversorger.

Auch bei der Auswahl der zum Wechsel anstehenden Zähler durch die Mitarbeiter im Backoffice wird nicht selektiert, von welchem Lieferanten der betreffende Kunde versorgt wird, und somit wird auch hier jeder Zählerwechsel gleichbehandelt.

Nach erfolgtem Gerätewechsel bekommt das Backoffice von Avacon die notwendigen Daten wie Wechseldatum, neuer Zählertyp, Zählerstände etc. übermittelt und pflegt den Gerätewechsel im Abrechnungssystem der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH ein. In der Funktion des Messstellenbetreibers werden die Wechseldaten dann im Rahmen der Marktkommunikation automatisiert an den Lieferanten übermittelt, der die jeweilige Verbrauchsstelle versorgt. Die



Datenübermittlung erfolgt sowohl vom Umfang der Daten als auch vom Zeitpunkt der Übermittlung her diskriminierungsfrei für alle Lieferanten gleich. Bei der Versorgung durch die Stadtwerke Burgdorf GmbH erfolgt die Übernahme der Daten in das Abrechnungssystem des Vertriebes über dieselben Shared Service Mitarbeiter, die den Vorgang auch netzseitig betreuen. Diese wurden wiederholt über die gleichbehandlungsrechtliche Relevanz der durch sie betreuten Vorgänge aufgeklärt und sensibilisiert.

Die Vertriebsabteilung kann den erfolgten Wechsel erst einsehen, wenn dieser ins Vertriebssystem eingepflegt wurde. Es ist aber weder eine Einsicht in den tatsächlichen Vorgang möglich (z.B. geplanter Termin), noch kann der Vertrieb Daten einsehen, die fremdversorgte Kunden betreffen.

Zum Abschluss des Prozesses wird über das Backoffice ein Informationsschreiben der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH an den Kunden versandt, indem die Daten des Zählerwechsels aufgeführt werden. Außerdem bekommt der Kunde im Falle des Einbaus einer modernen Messeinrichtung Informationen zum neuen Zählertyp zugesandt sowie eine individuelle PIN-Nummer, mit der die Funktionen des neuen Zählers freigeschaltet werden können.

Abschließend kann festgehalten werden, dass sowohl bei der Planung des entsprechenden Prozesses als auch bei der Umsetzung der anfallenden Arbeiten eine Gleichbehandlung der Stadtwerke-Kunden mit fremdversorgten Kunden jederzeit gewährleistet ist und die Vertriebsabteilung der Stadtwerke Burgdorf hier keinen Informationsvorsprung erlangen kann. Ein Verstoß gegen die Vorgaben zur informatorischen Entflechtung konnte bei der Prozessprüfung nicht festgestellt werden.

Der laut Messstellenbetriebsgesetz bei Stromzählern vorgeschriebene Roll Out moderner Messeinrichtungen findet im Burgdorfer Netzgebiet seit 2019 im Rahmen der Turnuswechsel statt. Die Hintergründe wurden bereits im Gleichbehandlungsbericht 2018 ausführlich dargestellt und der Einbau einer modernen Messeinrichtung wird in der aktuellen Prozessprüfung beschrieben.



Zusammen mit der Feststellung des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) mit Wirkung zum 24.02.2020, dass drei voneinander unabhängige Unternehmen intelligente Messsysteme am Markt anbieten, wurde eine Allgemeinverfügung erlassen, die den Roll Out - Start für Messstellen bei Letztverbrauchern an Zählpunkten in der Niederspannung mit einem Jahresstromverbrauch von höchstens 100.000 kWh darstellt. Somit steht nun auch der Zeitraum fest, indem die vorgegebene Roll Out – Quote intelligenter Messsysteme von 10 % in den ersten drei Jahren für diese Einbaugruppe zu erfüllen ist. Für das Jahr 2020 war ein Pilotprojekt mit fünf intelligenten Messsystemen geplant. Im Anschluss daran sollte auch hier mit dem flächendeckenden Einbau begonnen werden. Das Projekt konnte allerdings unter anderem aufgrund eines Dienstleisterwechsels bisher nicht erfolgen und ist nun für dieses Jahr geplant. Ganz aktuell hat am 04. März 2021 das OVG Nordrhein-Westfalen allerdings entschieden, dass die Allgemeinverfügung für den geplanten Roll Out der intelligenten Messsysteme rechtswidrig sei, was zur Folge hat -zumindest für die streitbeteiligten Netzbetreiber-, dass nun der Roll Out zunächst ausgesetzt wird. Eine Kommentierung der Bundesnetzagentur steht noch aus. Die Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH rechnet jedoch damit, dass der Prozess der Umrüstung auf intelligente Zähler letztlich nicht aufgehalten wird.

Bei intelligenten Messsystemen fallen deutlich mehr Daten an als dies bei modernen Messeinrichtungen der Fall ist. Den Umgang mit diesen Daten gilt es dann auch aus Sicht der informatorischen Entflechtung zu beobachten.

Im Herbst 2020 trat der langjährige Shared Service – und kaufmännische Leiter in die passive Phase seiner Altersteilzeit ein. Seine Aufgaben wurden von seinem Stellvertreter und bisherigen Leiter Frontoffice übernommen. Die Leitung des Frontoffice wurde in diesem Zuge von mir zusätzlich zu meinen Aufgaben als Leiter Backoffice übernommen, so dass der Kundenservice wieder von einer Person geleitet wird.



Bisher fungierte der ehemalige Shared Service – Leiter bei der Bundesnetzagentur als Kommunikationsbevollmächtigter sowohl für die Stadtwerke Burgdorf GmbH als auch für die Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH. Das war unter Unbundlinggesichtspunkten nicht ideal. Im Zuge des Führungswechsels wurden diese Funktionen getrennt, so dass der neue Leiter des Shared Service die Rolle als Kommunikationsbevollmächtigter für die Stadtwerke Burgdorf GmbH und ich als Leiter Kundenservice diese Rolle für die Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH übernommen habe.

Das alles überschattende Thema im Jahr 2020 war die Corona-Pandemie. Daraus resultierende notwendigen Veränderungen in der Organisation der anfallenden Arbeitsaufgaben und die flächendeckende Einführung von Homeoffice stellten auch die Stadtwerke Burgdorf vor Herausforderungen. Bei allen die Arbeitsorganisation betreffenden Veränderungen wurde auch auf die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms geachtet.

III. Schulungskonzept

Im Jahr 2020 wurden zwei neue Mitarbeiter und eine Auszubildende 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 Umbundlingvorschriften auftreten können.

Die notwendigen Unterrichtungen zum unbundlingkonformen Verhalten 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.

Besonderes Augenmerk liegt dabei weiterhin auf dem Backoffice, da hier ein Großteil der Daten des Netzbetreibers zusammenläuft, die diskriminierungsfrei zu behandeln sind.

Die weitere Übersicht verschaffe ich mir durch Besprechungen mit dem kaufmännischen Leiter und den Geschäftsführern sowie z.B. durch wöchentliche Führungskräfte-Meetings der Stadtwerke Burgdorf GmbH 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 2020 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 Dienstleisternetz 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.

Nach dem Wechsel des kaufmännischen Leiters der Stadtwerke Burgdorf GmbH im Herbst 2020 fand hier zum 01.01.2021 auch ein Wechsel der Geschäftsführung statt. Auch mit dem neuen Geschäftsführer erfolgt ein regelmäßiger Austausch hinsichtlich unbundlingrelevanter Themen.

Für das laufende Jahr sind neue vertriebliche Geschäftsfelder geplant, zum Beispiel der Verkauf von Ladestationen für Elektrofahrzeuge. Gerade vor dem Hintergrund ggf. notwendiger Arbeiten am Verteilnetz zum Anschluss der Ladeeinrichtungen wird das Gleichbehandlungsmanagement hier eine wichtige Rolle spielen.

In diesem Jahr werde ich mich noch intensiver mit der Vertriebsabteilung und den entsprechenden Schnittstellen zum Shared Service, besonders zu den Mitarbeitern im Kundenservice, beschäftigen und betreffende unbundlingrelevante Sachverhalte näher beleuchten.

Außerdem plane ich Einzelgespräche auch mit Mitarbeitern der kaufmännischen Abteilung der Stadtwerke Burgdorf, um einen besseren Einblick in deren verschiedene Tätigkeiten im Hinblick auf die Diskriminierungsfreiheit gewinnen zu können und diesbezüglich mögliche Gefahrenpotentiale aufzudecken.

Burgdorf, den 31.03.2021



(Gleichbehandlungsbeauftragter)