

Bericht

über die Maßnahmen

des Gleichbehandlungsprogramms

der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der

Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH

im Jahre 2011

Berichtszeitraum 01.01.2011 bis 31.12.2011

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 01.01.2011 bis zum 31.12.2011 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 im Internet veröffentlicht ist.

Der Bericht wird vorgelegt von Arne Rohde, dem Gleichbehandlungsbeauftragten der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH und ist auf den Internetseiten www.stadtwerke-burgdorf.de und www.stadtwerke-burgdorf-netz.de veröffentlicht.

A Organisation

An der grundsätzlich schlanken Aufbauorganisation halten die Unternehmen fest. Um wenige festangestellte Mitarbeiter ist ein Dienstleistungsnetzwerk gesponnen worden, um die vielfältigen Aufgaben rechts- und regulierungskonform bewältigen zu können, ohne die positiven Synergien für die Burgdorfer Bürger aufzugeben.

Bei der Struktur des Unternehmens wurde weiter der Weg beschritten, innerhalb des Shared-Service-Bereich die Netzkompetenzen zu bündeln. So wurde der Leiter Kundenservice organisatorisch gestrichen. Das Kundenservice gliedert sich fortan in ein „Frontoffice“ und ein „Backoffice“ jeweils mit eigener Leitung. In diesem Zuge ist

die im letzten Jahr geschaffene „Beschwerdestelle“ (siehe Bericht für 2010) aufgegangen beim Leiter Frontoffice.

Bei der externen Organisation bleibt alles beim Bewährten. Mit E.ON Avacon gibt es einen Marktteilnehmer, der im Rahmen des von der Geschäftsführung genehmigten Budgets unabhängig die technischen Aufgaben des Verteilnetzbetreibers wahrnimmt. Bei den regelmäßigen Betriebsführerrunden wird dem Geschäftsführer berichtet, der seinerseits notwendige Änderungen oder neue Entscheidungen mitteilt.

Der Vollständigkeit halber füge ich unsere weiteren wichtigen Dienstleister an: EnDaNet für die Bilanzierung, IfE für Netzentgelte und Energiefluss, Rechtsanwaltsbüro Bethke Reimann Stari für juristische Fragen.

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 in 2009 neu aufgelegt und wurde bisher nicht verändert. 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

Das Gleichbehandlungsprogramm dient dazu, einen unerlaubten Informationsfluss vom Monopolbereich Netz in den Wettbewerbsbereich Vertrieb zu unterbinden. Je weniger Schnittstellen es beim Informationsfluss gibt, desto geringer sind die Risiken. Daher wird bereits seit Langem das „Backoffice“ als reiner Servicebereich für Netzangelegenheiten aufgebaut. Im letzten Jahr wurde das Netzanschlusswesen integriert, in diesem Jahr wurde diese Maßnahme weiter vertieft.

Das Netzanschlusswesen nimmt die Anträge der Anschlusskunden entgegen und übermittelt alle notwendigen Unterlagen an E.ON Avacon (eingescannt per Email). Diese regelt dann die technische Ausführung selbsttätig bis zum Anschluss, die Abrechnung erfolgt dann wieder von hier. Der gesamte Mailverkehr, sei es bei Neubauten oder Einspeiseanlagen, wird abgewickelt über ein separates Emailkonto, das geschützt ist und somit nur vom Backoffice genutzt werden kann. Wer wann welches Anschlussbegehren hat, bleibt somit allein im Backoffice und bei E.ON Avacon. Der Kunde wird als reiner Netzanschlusskunde wahrgenommen und behandelt.

Nach einem Mitarbeiterwechsel konnte der Vertriebsmitarbeiter, der nach dem Umbau des Kundenzentrums im letzten Jahr zunächst ein abschließbares Büro neben dem Frontoffice bezog, ein anderes, ebenfalls eigenes Büro am Rande der Finanzbuchhaltung beziehen. Die Vertriebsabteilung, Leitung wie Mitarbeiter, braucht zur Erreichung der Arbeitsplätze somit keinen Shared-Service-Bereich mehr zu betreten, so dass selbst die unwahrscheinliche Informationsaufnahme „im Vorbeigehen“ auszuschließen ist.

III. Schulungskonzept

Im Jahr 2011 sind drei neue Mitarbeiter eingestellt worden. Alle erhielten eine Grundschulung für Angestellte in der Vollversion laut RIKON Unbundling Handbuch 04-2VA-06 Punkt 4.2.2.

Ansonsten werden Unbundlingthemen in den regelmäßig stattfindenden Sitzungen bekanntgegeben oder erörtert: Teamsitzung des Shared Service, Meeting des Netzgeschäftsführers mit dem Leiter Shared Service und mir, meine Besprechung als Leiter des Backoffice mit dem Geschäftsführer der Stadtwerke Burgdorf GmbH.

IV. Überwachungskonzept

Überwachung bedeutet zum Einen, dass eine Überprüfung stattfindet, ob die vorgegebenen Regeln auch eingehalten werden. Als Leiter Backoffice habe ich weiterhin eine gute Übersicht über das operative Geschehen im Tagesgeschäft des Kundenservice, in dem aus Unbundlingsicht das größte Konfliktpotential liegt. Die weitere Übersicht verschaffe ich mir durch Besprechungen mit dem kaufmännischen Leiter und den Geschäftsführern. Im Jahr 2011 waren keine arbeitsrechtlichen Sanktionen gegen Mitarbeiter wegen wiederholter oder absichtlicher Verstöße gegen die wesentlichen Regeln des RIKON notwendig.

Zum Anderen muss beachtet werden, ob die zugrunde gelegten Regeln überhaupt noch den aktuellen Bedingungen entsprechen. Die Unternehmen haben Ende 2009 ein neues Gleichbehandlungsprogramm verabschiedet. Daher war in 2011 zu prüfen, ob das neue Energiewirtschaftsgesetz Vorschriften beinhaltet, die das Gleichbehandlungsprogramm noch nicht abdeckt.

Das Gleichbehandlungsprogramm fußt auf dem EnWG 2006 und den dazu aufgestellten Auslegungsgrundsätzen und Richtlinien der Regulierungsbehörden des Bundes und der Länder aus den Jahren 2006 bis 2008. Hier wurden bereits teils sehr detaillierte Vorstellungen erarbeitet, wie die Entflechtung bei vertikal integrierten Versorgungsunternehmen zu gestalten ist und wer welche Tätigkeiten ausüben darf (z.B. DNA). Das neue EnWG fügt inhaltlich keine grundlegend neuen an. Aus diesem Grunde kann das RIKON Unbundling Handbuch weiter in der jetzigen Form bestehen. Die Unabhängigkeit des Netzbetreibers von den übrigen Unternehmensteilen ist im Wesentlichen gewährleistet durch die rechtliche Eigenständigkeit, die Eigentumsverhältnisse am Netz, die Betriebsführung durch E.ON Avacon sowie die Einhaltung der Verfahrens- und Arbeitsanweisungen des Gleichbehandlungsprogramms.

Neu im EnWG ist der Absatz 6 im § 7a, der auf die Markenpolitik eingeht. Die beiden Unternehmen verwenden selbstverständlich jeweils eigenes Briefpapier und die Kunden- und Verbrauchsstellennummern sind unterschiedlich. Die Logos der Unternehmen wurden so gewählt, dass sie zwar unterscheidbar sind, jedoch deutlich machen, dass es Verbindungen gibt (Netzgesellschaft ist 100%-ige Tochter). Dafür gab es auch Gründe, der Gesetzestext macht nun jedoch deutlich, dass eine Verwechslung ausgeschlossen sein muss. Die Problematik wurde von den Unternehmen aufgegriffen und wird dokumentiert im Wirtschaftsplan 2012 der Stadtwerke Burgdorf Netz: „Es ist geboten, zügig zu prüfen, wie auf diese Gesetzesänderung in Burgdorf zu reagieren ist“. Diese Prüfung ist angestoßen und es wird meine Aufgabe sein, die Ergebnisse mit den Geschäftsführern der Unternehmen zusammenzutragen, zu bewerten und zeitnah umzusetzen.

C Schlussbetrachtung und Aussicht

Auf Grund des neuen Energiewirtschaftsgesetzes wurde die derzeitige Aufstellung der Unternehmen im Unbundling überdacht. Ich komme zu dem positiven Ergebnis, dass bereits frühzeitig auf mögliche Veränderungen reagiert wurde mit der Neufassung unseres Gleichbehandlungsprogramms Ende 2009. Somit musste nun an den grundsätzlichen Strukturen nichts geändert werden. Als Baustelle bleibt derzeit allerdings die Außendarstellung der Netzgesellschaft.

Der Ausbau des Backoffice ist ein Zeichen dafür, dass die Unternehmen nicht nur auf Vorgaben reagieren, sondern sich aktiv für das Funktionieren des Unbundling in der vertikal integrierten Energieversorgung einsetzen. Ich als Gleichbehandlungsbeauftragter muss nicht mühsam Türen gegen Widerstände aufstoßen, sondern finde offene Türen vor. Daher ist die nun verschärfte Vorschrift der Unabhängigkeit meiner Person in Bezug auf meine Funktion für meinen Arbeitsalltag irrelevant, da ich in den Unternehmen schon immer volle Informations- und Bewegungsfreiheit genieße. Dennoch begrüße ich diese neue Vorschrift natürlich, da es Anderen vielleicht nicht so geht und meine Position in den zukünftig anstehenden Aufgaben im Bereich Gleichbehandlung/Entflechtung gestärkt wird.

Burgdorf, den 28.03.2012

(Gleichbehandlungsbeauftragter)