

GLEICHBEHANDLUNGSPROGRAMM

gemäß § 42 Elektrizitätswirtschafts- und –organisationsgesetz 2010 (EIWOG),
§ 34 Kärntner Elektrizitätswirtschafts- und –organisationsgesetz 2011 (K-EIWOG)
und § 106 Gaswirtschaftsgesetz 2011(GWG)

KNG-Kärnten Netz GmbH
FN: 246961 d
Arnulfplatz 2
9020 Klagenfurt am Wörthersee
Österreich

Geschäftsführung:
Dipl.-Ing. Dr. Reinhard Draxler
Dipl.-Ing. Herbert Fuchs

Fassung: April 2015

INHALTSVERZEICHNIS

1. Präambel	3
1.1. Grundsätzliches	3
1.2. Rechtliche Rahmenbedingungen.....	3
2. Begriffsbestimmungen	4
2.1. Diskriminierung	4
2.2. Führungskräfte	4
2.3. Mitarbeiter	4
3. Geltungsbereich	4
4. Legal Unbundling	5
4.1. Diskriminierungsverbot.....	5
5. Organisatorisches Unbundling	5
5.1. Management Unbundling	6
5.2. Handlungsunabhängigkeit der Führungskräfte	6
5.3. Wirtschaftliche Eigenständigkeit.....	6
5.3.1. Verfügungsgewalt über Vermögenswerte.....	6
5.3.2. Kernaufgaben des Unternehmens.....	6
5.3.3. Einkauf zu Marktkonditionen	7
5.4. Außenauftritt.....	7
5.4.1. Firmenname und Logo	7
5.4.2. Internet.....	7
5.4.3. Kundenservice - Call Center.....	7
6. Informatorisches Unbundling	8
6.1. Wirtschaftlich relevante und wirtschaftlich sensible Informationen	8
6.1.1. Netzinformationen	8
6.1.2. Netzkundeninformationen	8
6.1.3. Zulässige Informationen	9
6.2. Sicherstellen der Vertraulichkeit von Netzkundeninformationen	9
6.3. Zugriffsrechte auf IT-Systeme mit gemeinsamer Datenbasis.....	10
6.4. Informationsverwendung bei Doppelfunktionen	10
6.4.1. Netzanschluss.....	10
6.4.2. Kundenservice - Call Center.....	11
6.5. Rückgewinnungsaktionen.....	12
7. Gleichbehandlungsprogramm - Kommunikation und Umsetzung	12
7.1. Schulungen	12
7.2. Verschwiegenheitserklärung - Unterzeichnung.....	12
7.3. Veröffentlichung	13
7.4. Überwachung der Einhaltung	13
7.5. Sanktionen	13
8. Der Gleichbehandlungsbeauftragte	14
8.1. Aufgaben des Gleichbehandlungsbeauftragten	14
8.2. Rechte des Gleichbehandlungsbeauftragten	14
8.3. Auskunfts- und Mitwirkungspflicht	14
8.4. Berichterstattung	14

1. Präambel

1.1. Grundsätzliches

Die KNG-Kärnten Netz GmbH ist eine 100%-ige Tochter der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft. Das Unternehmen wurde im Jahr 2004 unter dem Namen KELAG Netz GmbH gegründet und hat die operative Tätigkeit mit 01.01.2005 aufgenommen.

Mit 01.02.2013 erfolgte aufgrund entsprechender Vorgaben der Regulierungsbehörde die Änderung des Firmennamens der KELAG Netz GmbH auf KNG-Kärnten Netz GmbH.

Als führender Strom- und Erdgasverteilnetzbetreiber in Kärnten, stellt die KNG-Kärnten Netz GmbH die Netzinfrastruktur allen Kunden und Energielieferanten diskriminierungsfrei zur Verfügung.

Das vorliegende Gleichbehandlungsprogramm gemäß § 34 Abs. 2 K-EIWOG und § 106 Abs. 2 GWG wurde von der KNG-Kärnten Netz GmbH erarbeitet und stellt einen Leitfaden für ein diskriminierungsfreies Verhalten der Mitarbeiter im liberalisierten Elektrizitäts- und Gasmarkt dar.

Das Gleichbehandlungsprogramm beschreibt die Maßnahmen, welche zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens gegenüber Marktteilnehmern getroffen werden und ist Bestandteil der Unternehmensphilosophie der KNG-Kärnten Netz GmbH und der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft.

Die in diesem Gleichbehandlungsprogramm angeführten personenbezogenen Bezeichnungen finden auf Frauen und Männer gleichermaßen Anwendung.

1.2. Rechtliche Rahmenbedingungen

- Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2010 (EIWOG), BGBl. Nr. 110/2010, in der jeweils geltenden Fassung
- Kärntner Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2011 (K-EIWOG), LGBl. Nr. 85/2013, in der jeweils geltenden Fassung
- Gaswirtschaftsgesetz 2011 (GWG), BGBl. Nr. 107/2011, in der jeweils geltenden Fassung

2. Begriffsbestimmungen

2.1. Diskriminierung

Diskriminierung im Sinne des § 4 Abs. 1 K-EWOG, § 9 GWG und dieses Gleichbehandlungsprogramms ist die Ungleichbehandlung gleicher Sachverhalte ohne sachlich gerechtfertigten Grund.

2.2. Führungskräfte

Führungskräfte sind die für die Tätigkeit eines Netzbetreibers verantwortlichen Personen im Sinne des § 34 K-EWOG und § 106 GWG.

2.3. Mitarbeiter

Mitarbeiter sind Personen,

- die in einem Dienstverhältnis zur KNG-Kärnten Netz GmbH stehen,
- deren Arbeitskraft der KNG-Kärnten Netz GmbH überlassen wurde.

3. Geltungsbereich

- Mitarbeiter (gemäß Punkt 2.3.)
- Mitarbeiter der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft ,welche zur Aufgabenerfüllung des Netzbetreibers herangezogen werden (z.B. Shared Services).
- Unabhängig von ihrer organisatorischen Einbindung im Unternehmen sind alle mit diskriminierungsrelevanten Tätigkeiten im Rahmen des Betriebs der KNG-Netz GmbH befassten Mitarbeiter vom Anwendungsbereich des Gleichbehandlungsprogramms erfasst.
- Insbesondere gilt das Programm auch für überlassene Mitarbeiter und Mitarbeiter, die Dienstleistungen für das Unternehmen erbringen (beispielsweise als Mitarbeiter von Querschnittsbereichen, Shared Services), sofern sie diskriminierungsrelevante Tätigkeiten ausüben.

4. Legal Unbundling

Die KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft ist aufgrund der gesetzlichen Entflechtungsbestimmungen (§ 34 K-EIWOG) zur Durchführung einer rechtlichen Entflechtung (Legal Unbundling) des Tätigkeitsbereiches Netz von den Tätigkeitsbereichen Lieferung, Verkauf und Erzeugung von elektrischer Energie verpflichtet.

Die KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft führte im Zuge des Legal Unbundling eine Abspaltung des Teilbetriebes Netz (Elektrizität und Gas) durch. Nach Vollzug dieses Abspaltungsvorganges nimmt nun die KNG-Kärnten Netz GmbH die Funktion des Netzbetreibers im Sinne des K-EIWOG und GWG wahr.

Die KNG-Kärnten Netz GmbH wurde als 100%iges Tochterunternehmen der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft gegründet und ist hinsichtlich Organisation und Entscheidungsgewalt unabhängig von ihrer Muttergesellschaft.

4.1. Diskriminierungsverbot

Die KNG-Kärnten Netz GmbH ist ein unabhängiger Netzbetreiber im Sinne des § 34 Abs. 2 K-EIWOG bzw. § 106 Abs. 2 GWG. Ihr Unternehmensgegenstand ist die Erbringung der in §§ 43 ff K-EIWOG (Verteilernetzbetreiber) bzw. §§ 58 ff GWG (Verteilernetzbetreiber) festgelegten Pflichten und Aufgaben.

Die KNG-Kärnten Netz GmbH ist für die Erbringung des Netzzugangs in ihrem Konzessionsgebiet ein Monopolist und damit Marktbeherrscher.

Der KNG-Kärnten Netz GmbH und ihren Mitarbeitern ist es gesetzlich verboten,

- Personen, die ihr Netz / ihre Dienstleistungen nutzen bzw. in Anspruch nehmen oder dies beabsichtigen oder bestimmte Kategorien dieser Personen, insbesondere zu Gunsten ihrer verbundenen Unternehmen diskriminierend zu behandeln bzw.
- wirtschaftlich sensible Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, von denen sie bei der Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit Kenntnis erlangen, missbräuchlich zu verwenden.

5. Organisatorisches Unbundling

Die Unabhängigkeit der KNG-Kärnten Netz GmbH von den Tätigkeitsbereichen der Muttergesellschaft KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft

- Lieferung,
- Verkauf,
- Versorgung und
- Erzeugung von elektrischer Energie bzw. Gewinnung von Gas

wird hinsichtlich Organisation und Entscheidungsgewalt insbesondere durch folgende Maßnahmen gewährleistet:

5.1. Management Unbundling

Führungskräfte der KNG-Kärnten Netz GmbH üben keine Funktion in betrieblichen Einrichtungen der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft aus, die direkt oder indirekt für den laufenden Betrieb in den Bereichen Elektrizitätserzeugung, Gasgewinnung, Kauf oder Lieferung zuständig sind.

Insbesondere gehören sie weder der Geschäftsleitung noch dem operativen Management der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft an.

5.2. Handlungsunabhängigkeit der Führungskräfte

Die Handlungsunabhängigkeit der Führungskräfte der KNG-Kärnten Netz GmbH von der Muttergesellschaft wird insbesondere durch folgende Maßnahmen gewährleistet:

- Alle Führungskräfte stehen in einem unmittelbaren Dienstverhältnis zur KNG-Kärnten Netz GmbH.
- Die Gründe für die Abberufung der Führungskräfte sind im Gesellschaftsvertrag abschließend geregelt.
- Die Führungskräfte unterliegen auf Grund entsprechender Regelungen im Gesellschaftsvertrag / Anstellungsvertrag keinen Weisungen des Mutterunternehmens.

5.3. Wirtschaftliche Eigenständigkeit

Die KNG-Kärnten Netz GmbH nimmt ihre Entscheidungsbefugnisse in Hinblick auf Vermögenswerte, die für den Betrieb, die Wartung oder den Ausbau des Netzes erforderlich sind, unabhängig von der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft wahr.

Die KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft ist berechtigt, den jährlichen Finanzplan der KNG-Kärnten Netz GmbH zu genehmigen und generelle Grenzen für deren Verschuldung festzulegen. Sie darf der KNG-Kärnten Netz GmbH jedoch keine Weisungen zum laufenden Betrieb oder zu einzelnen Entscheidungen über den Bau oder die Modernisierung von Leitungen, die sich im Rahmen des genehmigten Finanzplans bewegen, erteilen.

5.3.1. Verfügungsgewalt über Vermögenswerte

Die KNG-Kärnten Netz GmbH hat aufgrund eines Pachtvertrages die wirtschaftliche Verfügungsgewalt über die für den Betrieb des Netzes notwendigen Vermögenswerte.

5.3.2. Kernaufgaben des Unternehmens

Folgende Aufgaben werden im Unternehmen abgewickelt:

- Asset Management / Controlling
- Regulierungs- und Energiedatenmanagement

- Planung, Errichtung, Betriebsführung, Instandhaltung und Entstörung von Elektrizitäts- und Erdgasverteilernetz
- Herstellung, Änderung und Stilllegung von Netzanschlüssen
- Lieferantenwechsel, Energiebilanzierung, Clearing
- Zählen, Messen, Ablesung

5.3.3. Einkauf zu Marktkonditionen

Sämtliche zwischen der KNG-Kärnten Netz GmbH und der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft abgeschlossenen Dienstleistungsverträge und Service Level Agreements erfolgen zu Marktkonditionen.

5.4. Außenauftritt

Seitens der KNG-Kärnten Netz GmbH wird die Unterscheidbarkeit zwischen dem Netzbetreiber einerseits und der eigenen Identität der Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmens dadurch sichergestellt, dass die KNG-Kärnten Netz GmbH über einen eigenen Markenauftritt und eine eigenständige Öffentlichkeitsarbeit verfügt, die sich an den zentralen Aufgaben des Verteilernetzbetreibers orientiert.

Die KNG-Kärnten Netz GmbH ist zudem ein eigenständiges Unternehmen mit eigener Homepage, eigenem Firmenlogo und eigenem Briefpapier.

5.4.1. Firmenname und Logo

Der Firmenname und das Firmenlogo der KNG-Kärnten Netz GmbH unterscheiden sich klar von jenem der Muttergesellschaft, enthalten Hinweise auf die Verteilertätigkeit und bringen die Eigenständigkeit des Unternehmens zum Ausdruck.

5.4.2. Internet

Die KNG-Kärnten Netz GmbH informiert und serviert ihre Kunden über ihre eigene Homepage im Internet unter www.kaerntenetz.at. Die Inhalte und Services der Homepage betreffen u.a. folgendes:

- Informationen zum Strom- und Erdgasverteilernetz
- Information und Kontaktmöglichkeit zum Strom- und Erdgasanschluss
- Möglichkeit zur Zählerstandsmeldung
- Lastprofile online
- Störungsdienst
- Leitungsauskunft/Schlägerungsaufsicht
- Möglichkeit des Lieferantenwechsels
- Projekte
- Gleichbehandlungsprogramm, etc.

5.4.3. Kundenservice - Call Center

Das Call Center der KNG-Kärnten Netz GmbH verfügt über eine eigenständige Telefon- und Faxnummer:

- Kundenservice Netz 05 0525 - 6000
- Kundenservice Netz Fax 05 0525 - 6006

6. Informatorisches Unbundling

6.1. Wirtschaftlich relevante und wirtschaftlich sensible Informationen

Wirtschaftlich relevante und wirtschaftlich sensible Informationen im Sinne des EIWOG bzw. GWG und dieses Gleichbehandlungsprogramms sind insbesondere Netzinformationen und Netzkundeninformationen.

6.1.1. Netzinformationen

Netzinformationen sind wirtschaftlich relevante Informationen des Netzbetreibers über seine eigene Tätigkeit als Netzbetreiber deren Kenntnis anderen Marktpartnern oder Netzbenutzern wirtschaftliche Vorteile bringen kann. Netzinformationen sind vertraulich zu behandeln oder diskriminierungsfrei offen zu legen.

Beispiele:

- Durch den Netzbetreiber veranlasste Netzausbauvorhaben und die zukünftige Verfügbarkeit von Leitungskapazitäten
- Wirtschaftlichkeitskriterien für Netzerweiterungen oder Herstellung von Hausanschlüssen
- Informationen über das Ablese- und Zählermanagement
- Geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an Leitungssystemen
- Netzauslastungen, Tagesganglinien, Tages-, Wochen-, Monats- und Jahresauswertungen

6.1.2. Netzkundeninformationen

Netzkundeninformationen sind wirtschaftlich sensible Informationen über Netzbenutzer oder potenzielle Netzbenutzer, von denen der jeweilige Netzbetreiber oder ein von ihm beauftragter Dritter in Ausübung seiner Tätigkeit Kenntnis erlangt hat und die geeignet sind, sich unberechtigte Marktvorteile auf vor- und nachgelagerten Wettbewerbsmärkten zu verschaffen.

Netzbetreiber haben die Vertraulichkeit wirtschaftlich sensibler Informationen sicherzustellen. Zu diesen Informationen zählen insbesondere:

Beispiele:

- kundenrelevante Informationen aus einer Netzzugangsanfrage
- kundenrelevante Informationen aus einem Netzzugangsvertrag (sämtliche Daten von Netzbenutzern welche in Systemen wie z.B. SAP/IS-U gespeichert sind)
- Messwerte, Lastprofile sowie Abrechnungsdaten für den Netzzugang
- Netzauslastungen, Tagesganglinien, Tages-, Wochen-, Monats- und Jahresauswertungen über Verbrauchsdaten einzelner Kunden

- Informationen über die Höhe der vom Netzkunden angefragten Kapazitäten/Anschlussleistungen
- Informationen über Fahrpläne
- Angaben über die Auslastung gebuchter Kapazitäten, bzw. erworbener Leistungen
- Informationen über alternative Lieferanten – Kundenzahl, Wechselverhalten, Energiemengen

Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sind jedenfalls vertraulich zu behandeln, darüber hinaus sind die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes zu beachten. Informationen, die offensichtlich ohne wirtschaftliche Bedeutung auf vor- und nachgelagerten Wettbewerbsmärkten allgemein zugänglich oder bereits veröffentlicht sind, sind nicht als wirtschaftlich sensibel anzusehen.

6.1.3. Zulässige Informationen

Informationen, die in Erfüllung der gesellschaftsrechtlichen und/oder elektrizitäts-/gaswirtschaftlichen Bestimmungen, insbesondere der Marktregeln, weitergeleitet werden, sind zulässig.

Die gesetzlich definierten Auskunftserteilungen, Auskünfte an Aufsichtsorgane, Behörden und Gerichte zur Wahrnehmung ihrer Interessen, wirtschaftlichen Befugnisse und ihrer Aufsichtsrechte über die Geschäftsführung des Netzbetreibers werden durch das Gleichbehandlungsprogramm nicht berührt.

6.2. Sicherstellen der Vertraulichkeit von Netzkundeninformationen

Der vertrauliche Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen der KNG-Kärnten Netz GmbH bedeutet, dass diese Informationen nicht unerlaubt an die KELAG Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, andere Unternehmen oder sonstige Außenstehende weitergegeben oder diesen zugänglich gemacht werden dürfen.

Der Zugang von Mitarbeitern der KNG-Kärnten Netz GmbH zu wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen wird jeweils auf das erforderliche Mindestmaß beschränkt und die entsprechenden Zugriffsberechtigungen werden restriktiv vergeben.

Bei der Erbringung von Dienstleistungen der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft für die KNG-Kärnten Netz GmbH gilt, dass wirtschaftlich sensible Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse von den Mitarbeitern der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft ausschließlich im Rahmen und zwecks Durchführung der im Dienstleistungsvertrag vereinbarten Tätigkeiten verwendet werden dürfen.

Für die betroffenen Mitarbeiter der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft wird der Zugang zu wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie zu Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen der KNG-Kärnten Netz GmbH jeweils auf das erforderliche

Mindestmaß beschränkt und die entsprechenden Zugriffsberechtigungen werden restriktiv vergeben.

Mitarbeitern ist bei Beendigung der Tätigkeit für die KNG-Kärnten Netz GmbH bzw. KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft die Mitnahme oder Nutzung von wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen untersagt.

An externe Dienstleistungsunternehmen dürfen im Rahmen der mit ihnen geschlossenen vertraglichen Vereinbarungen wirtschaftlich sensible Informationen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse weitergegeben werden, sofern die Weitergabe für die Erbringung der beauftragten Dienstleistung erforderlich ist und der Dritte sich zur Wahrung der Vertraulichkeit verpflichtet hat.

Gesetzlich definierte Auskunftserteilungen an Behörden und Gerichte sowie die Informationsweitergabe an Aufsichtsorgane zur Wahrnehmung ihrer Interessen, wirtschaftlichen Befugnisse und ihrer Aufsichtsrechte über die Geschäftsführung des Netzbetreibers stellen keinen Verstoß gegen die Vertraulichkeitspflichten dar.

6.3. Zugriffsrechte auf IT-Systeme mit gemeinsamer Datenbasis

Personen, die nicht Mitarbeiter der KNG-Kärnten Netz GmbH sind, haben zu Anlagen oder zu Systemen für die Aufzeichnung, Bearbeitung und Speicherung wirtschaftlich sensibler und relevanter Informationen des Netzbetreibers nur im Rahmen des Berechtigungskonzepts Zugang.

Aus Unbundling-Gesichtspunkten ist besonders die genaue Abgrenzung der Zugriffe zwischen Netz und Vertrieb von großer Bedeutung, um Diskriminierung und Wettbewerbsverzerrung auch nachhaltig ausschließen zu können.

Das bedeutet für den Vertrieb der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, dass er nur Informationen zu Kunden bekommen kann, die von ihm aktuell beliefert werden. Kundendaten, die nur der KNG-Kärnten Netz GmbH bekannt sind (reine Netzkunden) dürfen durch den Vertrieb der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft nicht eingesehen werden. Weiters wird bei den Shared Services der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft dafür gesorgt, dass wirtschaftlich sensible Daten sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich behandelt werden.

6.4. Informationsverwendung bei Doppelfunktionen

6.4.1. Netzanschluss

Der Verkauf von Netzanschlüssen erfolgt durch Mitarbeiter der KNG-Kärnten Netz GmbH bzw. im Rahmen des vereinbarten Dienstleistungsvertrages sind Mitarbeiter der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft (Shared Services Kundenservice) in den Ablauf eingebunden. Mitarbeiter des Vertriebes der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft sind an der Durchführung des Netzanschlussprozesses nicht beteiligt.

Für jene Mitarbeiter, welche im Netzanschlussprozess Kundenkontakt haben, sind insbesondere die folgenden Verhaltenspflichten zu beachten:

- Die betroffenen Mitarbeiter haben sich vor Beginn ihrer Tätigkeit einer speziellen halbtägigen Schulung im Sinne von Punkt 7.1 über die Erfordernisse der Gleichbehandlung zu unterziehen.
- Im Rahmen dieser Schulung werden die Mitarbeiter darauf hingewiesen, dass beim Verkauf von Netzanschlüssen keine Bevorzugung des verbundenen Strom- und / oder Gaslieferanten erfolgen darf
- Kunden, die einen Netzanschluss errichten lassen wollen, werden in neutraler Weise über die Möglichkeit der freien Lieferantenwahl informiert und es wird ihnen gleichzeitig ein Informationsblatt über den liberalisierten Elektrizitäts- und Gasmarkt übergeben.

6.4.2. Kundenservice - Call Center

Alle Mitarbeiter des Call Centers der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft haben sich vor Beginn ihrer Tätigkeit einer Schulung über die Erfordernisse der Gleichbehandlung zu unterziehen, wobei ihnen entsprechende Informationen und Anweisungen gegeben werden, wie sie sich bei Ausübung ihrer Tätigkeit zu verhalten haben.

Der Mitarbeiter im Kundenservice muss befähigt sein, eine klare Einordnung der Kundenart (z.B. Haushaltskunden, Unternehmen, alternative Energielieferanten, assoziierter Vertrieb, Netzkunden), der Kundenanfragen und Kundenwünsche (Lieferung oder Netzanschluss/Netznutzung) vorzunehmen.

Für den Fall, dass sich eine klare Zuordnung eines Anrufes zum Netz der KNG-Kärnten Netz GmbH oder zum Vertrieb der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft nicht bereits aus den Angaben des Anrufers ergibt, stellt der Mitarbeiter des Call Centers geeignete Fragen.

Der Mitarbeiter hat dem Anrufer gegenüber klar zum Ausdruck zu bringen, ob er in Beantwortung der Kundenanfrage als Mitarbeiter des Netzbetreibers KNG-Kärnten Netz GmbH oder des Energielieferanten KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft tätig ist.

Anrufer, die zwar über einen Netzanschluss, jedoch noch keinen Energielieferanten verfügen, werden in neutraler Weise über die Möglichkeit der freien Lieferantenwahl und öffentliche Auskunftstellen (z.B. www.e-control.at) informiert.

Den Mitarbeitern des Kundenservice ist es untersagt, Informationen, die für den Netzbetrieb der KNG-Kärnten Netz GmbH vorgesehen sind, an den Vertrieb der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft weiterzugeben.

7. Gleichbehandlungsprogramm - Kommunikation und Umsetzung

7.1. Schulungen

Jährlich wird eine umfassende Schulung über das Verhalten der Mitarbeiter im liberalisierten Markt durchgeführt, welche jeder Mitarbeiter der KNG-Kärnten Netz GmbH (ausgenommen die Geschäftsleitung), der auf wirtschaftlich sensible Informationen sowie auf Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse zugreifen kann, verpflichtend zu besuchen hat. Im Rahmen dieser Schulung werden den Mitarbeitern auch – soweit relevant – einschlägige gesetzliche Bestimmungen und Verordnungen sowie die Marktregeln zur Kenntnis gebracht.

Insofern Mitarbeiter der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft im Rahmen des Dienstleistungsvertrages oder einer sonstigen Vereinbarung Dienstleistungen oder sonstige Tätigkeiten für die KNG-Kärnten Netz GmbH erbringen und auf wirtschaftlich sensible Informationen sowie auf Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse zugreifen können (z.B. Call-Center, Shared Service-Bereiche), haben diese Mitarbeiter ebenfalls eine jährliche Schulung über das Verhalten am liberalisierten Markt verpflichtend zu besuchen.

Neben diesen, jährlichen Schulungen werden für neu eintretende Mitarbeiter oder für Mitarbeiter die aufgrund eines Stellenwechsels Zugang zu wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie auf Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse erhalten, anlassbezogene Schulungen durchgeführt.

7.2. Verschwiegenheitserklärung - Unterzeichnung

Alle Mitarbeiter der KNG-Kärnten Netz GmbH, die Zugriff zu wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie auf Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse haben, haben sich per Verschwiegenheitserklärung zur Einhaltung dieses Gleichbehandlungsprogramms verpflichtet. Gleichzeitig nehmen diese Mitarbeiter zur Kenntnis, dass sie im Falle einer Bevorzugung der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft jeglicher Art oder anderer Lieferanten und Verkäufer oder sonstiger Unternehmen ihrem Arbeitgeber dafür haften und dass jeder Verstoß disziplinarrechtliche Folgen mit sich ziehen kann (siehe auch Punkt 8.5).

Gleichzeitig wurden alle Mitarbeiter und deren Leitungspersonen der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft, die im Rahmen eines Dienstleistungsvertrages mit der KNG-Kärnten Netz GmbH Zugang zu wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie auf Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse haben, dieses Gleichbehandlungsprogramm ebenfalls zur Kenntnis gebracht und sie haben sich per Verschwiegenheitserklärung zur Einhaltung dieses Programms verpflichtet. Verstößen Mitarbeiter der KELAG Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft gegen das Gleichbehandlungsprogramm, so haften sie ihrem Arbeitgeber dafür und nehmen zur Kenntnis, dass jeder Verstoß disziplinarrechtliche Konsequenzen mit sich ziehen kann.

Mitarbeiter, die neu eingestellt oder aufgrund eines konzerninternen Stellenwechsels Zugang zu wirtschaftlich sensiblen Informationen sowie auf Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse erhalten, müssen unmittelbar nach dem Eintritt ins Unternehmen oder nach vollzogenem Stellenwechsel die Verschwiegenheitserklärung unterzeichnen.

Darüber hinaus werden die betroffenen Mitarbeiter jährlich von der Unternehmensleitung der KNG-Kärnten Netz GmbH und der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft auf die Bedeutung dieses Maßnahmenprogramms hingewiesen.

7.3. Veröffentlichung

Das Gleichbehandlungsprogramm wird auf der Homepage der KNG-Kärnten Netz GmbH unter www.kaerntennetz.at veröffentlicht.

7.4. Überwachung der Einhaltung

Um die Wirksamkeit des Gleichbehandlungsprogramms zu gewährleisten, wird dessen Einhaltung regelmäßig überwacht. Diese Überwachung soll sicherstellen, dass das Gleichbehandlungsprogramm ordnungsgemäß funktioniert und jene Bereiche ermittelt werden, in denen die Gefahr der Nicht-Gleichbehandlung am Größten ist.

Für die Einhaltung dieses Gleichbehandlungsprogramms ist vom jeweiligen Vorgesetzten sowie vom Gleichbehandlungsbeauftragten Sorge zu tragen.

Die Leiter der betroffenen Organisationseinheiten (insbesondere von gemeinsamen Call Centern) haben dem Gleichbehandlungsbeauftragten regelmäßig, zumindest jedoch einmal jährlich, schriftlich über die Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms zu berichten.

Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm sind dem Gleichbehandlungsbeauftragten unverzüglich zu melden.

7.5. Sanktionen

Als Verstoß gegen dieses Gleichbehandlungsprogramm gelten insbesondere:

- die Billigung vorschriftswidrigen Verhaltens der Mitarbeiter durch Vorgesetzte
- die Weigerung zur Mitwirkung an der Aufklärung von Sachverhalten im Hinblick auf allfällige Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm sowie allfällige Missstände

Verstöße gegen dieses Gleichbehandlungsprogramm werden - unter Berücksichtigung unternehmensinterner Betriebsvereinbarungen - geprüft und gegebenenfalls mit geeigneten Maßnahmen u.a. nach arbeitsrechtlichen Bestimmungen und entsprechend der Arbeitsordnung der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft sanktioniert.

Die Bundes- und Landesgesetze sehen ebenfalls Sanktionen vor:

- Elektrizitätswirtschafts- und –organisationsgesetz 2010 (EIWOG), § 104, §108
- Kärntner Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2011 (K-EIWOG), §71
- Gaswirtschaftsgesetz 2011 (GWG), §159, §164

8. Der Gleichbehandlungsbeauftragte

Zur Gleichbehandlungsbeauftragten der KNG-Kärnten Netz GmbH wurde mit Wirkung vom 1. Jänner 2015 Frau Mag. Aurelia Völkl-Wenzl bestellt.

8.1. Aufgaben des Gleichbehandlungsbeauftragten

Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist verantwortlich für

- die Erstellung, laufende Adaptierung und Weiterentwicklung des Gleichbehandlungsprogramms,
- die Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms und
- die Berichterstattung gegenüber der Unternehmensleitung, der Energie-Control Austria und dem Amt der Kärntner Landesregierung.

Er wird dabei von den Leitern der betroffenen Organisationseinheiten der KNG-Kärnten Netz GmbH bzw. den Leitern der Organisationseinheiten, die im Unternehmen der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft zur Aufgabenerfüllung des Netzbetreibers herangezogen werden (z.B. Shared Services), unterstützt.

8.2. Rechte des Gleichbehandlungsbeauftragten

Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist in Ausübung dieser Funktion völlig unabhängig und nicht an Weisungen gebunden. Er hat Anregungen der Leitung des Verteilernetzbetreibers entgegenzunehmen und gegebenenfalls zu begründen, warum er diese nicht unterstützt. Im Hinblick auf den Kündigungs- und Entlassungsschutz ist der Gleichbehandlungsbeauftragte lt. GWG für die Dauer seiner Bestellung, wenn er Beschäftigter des Verteilernetzbetreibers ist, einer Sicherheitsfachkraft (§ 73 Abs. 1 ArbeitnehmerInnenschutzgesetz, BGBl. Nr. 450/1994) gleichgestellt. Die Bestellung des Gleichbehandlungsbeauftragten lässt die Verantwortung der Leitung des Verteilernetzbetreibers für die Einhaltung der Bestimmungen dieses Bundesgesetzes unberührt.

8.3. Auskunfts- und Mitwirkungspflicht

Die Mitarbeiter sind verpflichtet, den bestellten Gleichbehandlungsbeauftragten bei der Durchführung seiner Aufgaben nach bestem Wissen und Gewissen aktiv zu unterstützen. Hierzu haben die Mitarbeiter insbesondere vollständig und wahrheitsgetreu die erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie Einsicht in die von ihnen geführten Akten, Unterlagen, elektronischen Datenverarbeitungssysteme und diskriminierungsrelevanten Prozesse zu gewähren.

8.4. Berichterstattung

Der Gleichbehandlungsbeauftragte legt der Regulierungsbehörde jährlich einen Bericht betreffend die Sparte Gas nach Vorgaben des GWG bzw. der Regulierungsbehörde und

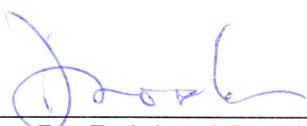
dem Amt der Kärntner Landesregierung betreffend die Sparte Strom nach Vorgaben des K-EIWOG, vor.

Der Bericht umfasst die getroffenen Maßnahmen im abgelaufenen Geschäftsjahr, insbesondere:

- die erfolgten organisatorischen Änderungen,
- die im Rahmen des Gleichbehandlungsprogramms getroffenen aktuellen Maßnahmen zur Vermeidung diskriminierendes Verhaltens sowie
- die aufgetretenen Problemfälle und deren Behandlung.

Klagenfurt, am 20. April 2015
AG

Geschäftsführung der KNG-Kärnten Netz GmbH

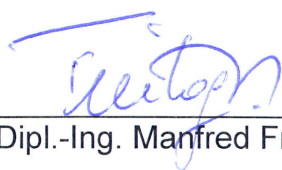


Dipl.-Ing. Dr. Reinhard Draxler

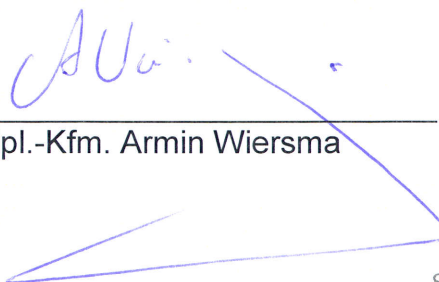


Dipl.-Ing. Herbert Fuchs

Von der KELAG-Kärntner Elektrizitäts-Aktiengesellschaft als Muttergesellschaft und Dienstleistungserbringer zur Kenntnis genommen.



Dipl.-Ing. Manfred Freitag



Dipl.-Kfm. Armin Wiersma