

Bericht

über die Maßnahmen

des Gleichbehandlungsprogramms

der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der

Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH

im Jahre 2018

Berichtszeitraum 01.01.2018 bis 31.12.2018



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 01.01.2018 bis zum 31.12.2018 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 Jens Zugehör, Gleichbehandlungsbeauftragter 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 weiterhin fest. Die wenigen festangestellten Mitarbeiter werden durch ein Dienstleistungsnetzwerk ergänzt, um die vielfältigen Aufgaben rechts- und 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 nimmt als Technischer Betriebsführer im Rahmen des vom Geschäftsführer der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH abgenommenen Budgets unabhängig 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 Bundesnetzagentur hat für den Berichtszeitraum 2018 wie bereits im Vorjahr die Marktraumumstellung von L- auf H-Gas als einen Schwerpunkt angegeben, weshalb dieses Thema und die Auswirkungen auf das Gleichbehandlungsprogramm näher beleuchtet werden sollen.

Wegen der knapper werdenden niederländischen Vorräte an niederkalorischem Gas (L-Gas) ist in Deutschland eine flächendeckende Umstellung auf hochkalorisches Gas (H-Gas) notwendig. Die Umstellung im Netzgebiet der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH erfolgt im Jahr 2019 in zwei Stufen. Die Stationen Weferlingsen und Ehlershausen wurden planmäßig im März 2019 umgestellt, die Station Bösselberg folgt im September 2019. Die technische Umsetzung des Vorhabens wird von der Avacon Netz GmbH gesteuert und von der Firma Energie Mess- und Servicedienste GmbH (ENERMESS) durchgeführt. Die Erhebung der entsprechenden Gerätedaten erfolgte ab April 2018 und die Umrüstung der Geräte startete im Juli 2018. Die Geräteerfassung und der Umrüstungsprozess stellen diskriminierungsanfällige Prozesse dar. Durch die Vergabe dieser Aufgaben an einen Dienstleister und die Steuerung der Prozesse durch Avacon und das BackOffice wird ein Missbrauch der gesammelten Daten über die Anlagen der Netznutzer vermieden.

Nachdem im Jahr 2018 bereits ein Großteil der zu erfassenden Gerätedaten erhoben wurde, kann festgestellt werden, dass hier zu keinem Zeitpunkt eine missbräuchliche Verwendung der gesammelten Daten vorlag. Diese Daten werden in einem separaten EDV-System des beauftragten Dienstleister ENERMESS gespeichert. Den Zugriff auf diese sensiblen Daten haben allein Mitarbeiter des Dienstleisters.

Allgemeine Kundenanfragen zur Marktraumumstellung werden von Mitarbeitern des FrontOffice bearbeitet. Um speziellere Fragen sowie um Terminvereinbarungen etc. kümmern sich die Mitarbeiter von ENERMESS.



Informationsschreiben zur Marktraumumstellung an betroffene Anschlussnehmer, werden direkt vom BackOffice versandt. Das notwendige Abfragen und Erfassen der Zählerstände wird über einen weiteren Dienstleister realisiert. Die Firma ORGA PANNHAUSEN versendet entsprechende Ablesekarten, liest die Rückmeldungen der Kunden maschinell ein und stellt dem Backoffice dann eine Datei mit Zählerständen zur Verfügung, die automatisch in das Abrechnungssystem eingespielt werden kann. So kann auch hier ein Missbrauch der Informationen vermieden werden.

Zusätzlich zu den von der Netzgesellschaft über Kundenanschriften, Informationsflyer und über die Internetseiten bereitgestellten Informationen hat wie bereits im Jahr 2017 auch die Stadtwerke Burgdorf GmbH ihre Kunden im Jahr 2018 über einen Artikel in ihrer Kundenzeitschrift 02/2018 über die Marktraumumstellung informiert. Hier wurde erneut auf Informationen der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH zugegriffen. Die verwendeten Informationen sind allerdings über die Internetseite der Netzgesellschaft allgemein zugänglich und stehen somit auch allen anderen Marktpartnern zur Verfügung.

Ein weiteres im Rahmen des Gleichbehandlungsprogramms relevantes Thema, das zunehmend an Bedeutung gewinnt, ist das Messstellenbetriebsgesetz. Ein entscheidender Punkt dabei ist der Einbau von modernen Messeinrichtungen (Jahresverbrauch bis 6.000 kWh bzw. Einspeiser bis 7 kW Anschlussleistung) und sogenannten intelligenten Messsystemen (Jahresverbrauch > 6.000 kWh bzw. Einspeiser > 7 kW Anschlussleistung) bei Letztverbrauchern. Die Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH ist dabei als grundzuständiger Messstellenbetreiber für moderne Messeinrichtungen und intelligente Messsysteme verpflichtet, stufenweise ein „Roll Out“ für entsprechende „Smart Meter“ durchzuführen. So müssen bis Mitte 2020 10 % der o.a. Anschlussnehmer mit modernen Messeinrichtungen ausgestattet werden. Seit 2018 werden in Neubauten bereits entsprechende Geräte eingebaut. Der flächendeckende Einbau erfolgt ab 2019 im Rahmen der Turnuswechsel. Der



Zeitplan für den „Roll out“ für intelligente Messsysteme ist weiterhin unklar, da bislang keine technisch zugelassenen Geräte in ausreichender Zahl vorhanden sind. Zur Bestimmung der Einbaupflicht für moderne Messeinrichtungen und intelligente Messsysteme werden die Verbrauchswerte der letzten Jahre herangezogen. Die entsprechenden Verbrauchsdaten werden vom BackOffice erhoben und an den technischen Betriebsführer Avacon Netz GmbH weitergeleitet, der die Umsetzung des intelligenten Messstellenbetriebs inkl. Gateway-Administration im Rahmen des Betriebsführungsvertrages übernimmt. Die Vertriebsabteilung der Stadtwerke Burghdorf GmbH kommt mit diesen Daten nicht in Berührung. Die buchhalterische Entflechtung zwischen Netzbetrieb und grundzuständigem Messstellenbetrieb moderner Messeinrichtungen und intelligenter Messsysteme wird bereits seit dem Jahr 2017 umgesetzt.

Sowohl beim Thema Messstellenbetrieb für intelligente Messsysteme und moderne Messeinrichtungen als auch bei der Marktraumumstellung erfolgt die technische Umsetzung durch die Avacon Netz GmbH und deren Dienstleister. Der Technische Betriebsführer und die entsprechenden Dienstleister besitzen hier keinerlei Informationen, welcher Kunde von welchem Lieferanten bzw. Transportkunden versorgt wird. Bei der Planung und Durchführung der Prozesse ist daher eine Gleichbehandlung der Stadtwerke-Kunden mit fremdversorgten Kunden jederzeit gewährleistet.

Aufgrund der hohen Wettbewerbsrelevanz der sowohl im Zuge der Marktraumumstellung als auch im Rahmen des intelligenten Messstellenbetriebes zu verarbeitenden Kundendaten, wird der unbundlingkonforme Umgang mit diesen Daten weiterhin genau zu beobachten sein. Für beide Projekte bin ich als Projektleiter eingesetzt und kann so die diskriminierungsfreie Verwendung der zu verarbeitenden Informationen sicherstellen.



Durch Inkrafttreten der Datenschutzgrundverordnung am 25.05.2018 haben sich die Anforderungen an den Datenschutz erhöht. U. a. wurden die Auskunftspflichten gegenüber der Kunden und die Vorschriften zur Anonymisierung der Kundendaten verschärft. Insbesondere bei einer vom Kunden beantragten Auskunft über die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten gibt es Schnittstellen zum Gleichbehandlungsmanagement. Die bei Anfragen an die Stadtwerke Burghdorf Netz GmbH für die Auskunft an den Kunden aufbereiteten Daten sind von hoher wettbewerblicher Relevanz und wurden bei den wenigen bisher aufgetretenen Fällen direkt von mir erhoben und an die Kunden übermittelt. Im Laufe des Jahres 2019 soll hier ein automatisierter Prozess implementiert werden, bei dem die entsprechenden Daten direkt von unserem Abrechnungssystem ausgegeben werden können.

Im Jahr 2018 wurden die vertrieblichen Tätigkeiten der Stadtwerke Burghdorf GmbH durch die Stärkung der Vertriebsabteilung ausgeweitet. Diese nun mit drei Mitarbeitern besetzte Abteilung bietet u.a. eine kundenspezifische Beratung für Geschäftskunden und Vereine an. Hier ist darauf zu achten, dass die Mitarbeiter der Vertriebsabteilung keinen den Gleichbehandlungsgrundsätzen widersprechenden Informationsvorsprung erlangen können.

Um die Vertriebsabteilung noch stärker von den im Shared Service tätigen Mitarbeitern zu trennen, haben die Mitarbeiter der Vertriebsabteilung im Oktober 2018 neue Büroräume bezogen und sind nun nicht mehr im selben Gebäude wie die übrigen Mitarbeiter der Stadtwerke Burghdorf GmbH untergebracht.

III. Schulungskonzept

Zum 01.01.2018 und zum 01.06.2018 wurde jeweils ein neuer Mitarbeiter eingestellt. Die entsprechende Grundschulung für Angestellte in der Vollversion laut RIKON Unbundling Handbuch 04-2VA-06 Punkt 4.2.2. wurde am 03.01.2018 bzw. 04.06.2018 durchgeführt.

Die notwendigen Unterrichtungen zum unbundlingkonformen Verhalten werden in regelmäßig stattfindenden Sitzungen von FrontOffice und BackOffice durchgeführt. Außerdem finden diesbezüglich Besprechungen mit dem Netzgeschäftsführer, dem Leiter Shared Service und dem Gleichbehandlungsbeauftragten statt. Zudem wird das diskriminierungsfreie Verhalten in Meetings mit dem Geschäftsführer und den Führungskräften der Stadtwerke Burghof GmbH thematisiert.

IV. Überwachungskonzept

Zum 01.04.2018 wurden die Ergänzenden Bedingungen der Stadtwerke Burghof Netz GmbH zur Verordnung über Allgemeine Bedingungen für den Netzanschluss und dessen Nutzung für die Elektrizitätsversorgung in Niederspannung (NAV) und zur Verordnung über Allgemeine Bedingungen für den Netzanschluss und dessen Nutzung für die Gasversorgung in Niederdruck (NDAV) neu gefasst sowie auch die Ergänzende Bedingungen der Stadtwerke Burghof GmbH zur Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Versorgung mit Wasser (AVBWasserV). Diese Bedingungen regeln u.a. die Kosten, die Anschlussnehmer bei der Erstellung von neuen Hausanschlüssen zu zahlen haben. Dabei fiel auf, dass es in den alten Bedingungen einen evtl. nicht unbundlingkonformen Kombi-Rabatt bei der Beauftragung von mehreren Hausanschlüssen gab. Wurde ein durch die Stadtwerke Burghof GmbH bereitgestellter Wasser-Hausanschluss mit einem von der Stadtwerke Burghof Netz GmbH erstellten Strom-Hausanschluss und ggf. Gas-Hausanschluss beauftragt, erhielt der Anschlussnehmer einen Nachlass auf den Anschlusspreis. Das lag darin begründet, dass bei der gleichzeitigen Mitverlegung von mehreren Sparten Tiefbaukosten gespart werden, die an den Anschlussnehmer weitergegeben wurden. Allerdings wurden dadurch Leistungen beider Unternehmen verknüpft. Im Zuge der zum 01.04.2018 in Kraft getretenen neuen Bedingungen wurde dieses Problem gelöst und es wird seitdem nur noch eine Vergünstigung bei



gleichzeitiger Verlegung von Strom- und Gas-Hausanschlüssen gewährt, die ja beide durch die Netzgesellschaft bereitgestellt werden.

Als Leiter des BackOffice habe ich weiterhin einen guten Einblick in das Tagesgeschäft dieser Abteilung. Hier läuft ein Großteil der Daten des Netzbetreibers zusammen, die diskriminierungsfrei zu behandeln sind. Als Projektleiter für die Themen Marktraumumstellung und intelligentes Messwesen habe ich auch auf diese aus Unbundlingsicht besonders relevanten Projekte eine gute Übersicht und kann hier sehr gut die diskriminierungsfreie Ausübung der anfallenden Tätigkeiten überwachen.

Durch den intensiven Austausch mit dem Leiter FrontOffice können die operativen Maßnahmen der Bereiche FrontOffice und BackOffice bedarfsgerecht abgestimmt werden und mir ist eine gute Überwachung der Schnittstellen zwischen den beiden Bereichen möglich.

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 2018 waren keine arbeitsrechtlichen Sanktionen gegen Mitarbeiter wegen wiederholter oder absichtlicher Verstöße gegen die wesentlichen Regeln des RIKON notwendig.

C. Schlussbetrachtung und Aussicht

In meinem zweiten Jahr als Gleichbehandlungsbeauftragter der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH beschäftigten mich



erwartungsgemäß in erster Linie die Themen Marktraumumstellung und intelligentes Messwesen und der diskriminierungsfreien Umgang mit den im Zuge der beiden Projekte gesammelten Informationen. Diese beiden Themen werden auch für das Jahr 2019 eine herausragende Bedeutung haben. Der Umbau von Kundenanlagen im Zuge der Marktraumumstellung ist in vollem Gange und somit wird es auch in diesem Jahr eine hohe Anzahl von Kundenkontakten in diesem Bereich geben. Durch die Übergabe dieser Arbeiten an externe Dienstleister sehe ich hier aber auch weiterhin keine Gefahr einer Diskriminierung. Äquivalent verhält es sich beim im Netzgebiet der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH in 2019 gestarteten flächendeckenden Einbau von modernen Messeinrichtungen. Die technische Umsetzung wird hier durch die Avacon Netz GmbH und deren Dienstleister realisiert.

Die im Jahr 2018 deutlich aufgewertete Vertriebsabteilung der Stadtwerke Burgdorf GmbH wird ihre Tätigkeiten im Jahr 2019 weiter intensivieren. Das Serviceangebot wird u.a. um eine qualifizierte Energieberatung erweitert. In diesem Jahr werde ich mich dann noch intensiver mit dieser Abteilung und den Schnittstellen zu den auch für den Netzbetreiber tätigen Mitarbeitern der Stadtwerke Burgdorf GmbH beschäftigen und betreffende unbundlingrelevante Sachverhalte näher beleuchten.

Burgdorf, den 27.03.2019



(Gleichbehandlungsbeauftragter)