



Bericht

über die Maßnahmen

des Gleichbehandlungsprogramms

der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der

Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH

im Jahr 2023

Berichtszeitraum 01.01.2023 bis 31.12.2023



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 01.01.2023 bis zum 31.12.2023 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 Mitarbeiter¹ werden durch ein

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



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 auch im Jahr 2023 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 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 angesiedelt.

Die Position des Datenschutzbeauftragten wird seit 2022 von der List + Lohr Datenschutz und Informationssicherheit GmbH ausgeübt und die fination services GmbH unterstützte auch im Jahr 2023 mit der Bereitstellung von Leiharbeitskräften für den Shared Service Bereich.

Aufgrund der Regelung des § 11 Abs. 1a EnWG ist die Netzgesellschaft als Betreiber von Energieversorgungsnetzen zur Umsetzung der IT-Sicherheitskataloge verpflichtet. Im Berichtsjahr wurde dazu bei der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS, engl. Information Security Management System) implementiert. Dieses beschreibt Richtlinien, Verfahren und Verantwortlichkeiten mit dem Ziel die Informationssicherheit in einem Unternehmen dauerhaft zu gewährleisten, zu steuern und fortlaufend zu optimieren. Die Position des Informationssicherheitsbeauftragten (ISB) wurde dabei extern vergeben an die Trusted Technologies and Solutions GmbH.

Der bereits für 2022 geplante Umzug der Frontoffice-Abteilung in neue Geschäftsräume konnte im Mai 2023 mit der Einweihung des neuen Kundencenters realisiert werden. Durch die räumliche Trennung der größtenteils für die Stadtwerke Burgdorf GmbH tätigen Mitarbeiter zu den Mitarbeitern des Backoffice, die fast



ausschließlich Aufgaben des Netzbetreibers übernehmen, ist die Trennung der beiden Unternehmen nach außen hin noch sichtbarer geworden. In diesem Zug wurden auch die Leitungsfunktionen für Front- und Backoffice getrennt, so dass ich nur noch für die Backoffice-Abteilung zuständig bin.

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

Als Gleichbehandlungsbeauftragter berichte ich jährlich über durchgeführte Prozessprüfungen. Nachdem im Berichtsjahr das erste intelligente Messsystem



(iMSys) durch die Netzgesellschaft im Rahmen eines Pilotprojektes erfolgreich eingebaut werden konnte, steht im laufenden Jahr nun der Beginn des flächendeckenden Rollouts der intelligenten Messsystemen (iMSys) an. Dadurch ist der Prozess des Zählerwechsels wieder in den Fokus gerückt, mit dem sich die folgende Prozessprüfung beschäftigt.

Der Zählerwechsel eines Gas- oder Stromzählers liegt in der Zuständigkeit der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH. 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 (mME) iMSys 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 und die notwendigen neuen Geräte beschafft werden können. Die betroffenen Kunden erhalten im Vorfeld Informationsschreiben der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH, um



auf den anstehenden Einbau einer mME oder eines iMSys 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 auf und können dort mit dem Hinweis auf die Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH und deren Pflichten als Netzbetreiber bzw. Messstellenbetreiber 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 oder 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. Bei iMSys wird der Kunde darüber hinaus noch einen passwortgeschützten Zugang zu einem Online-Portal erhalten, über den verschiedene Werte, wie z.B. die Entwicklung des Verbrauchs, abgerufen werden kann. Dieses Portal befindet sich zurzeit im Aufbau. Aufgrund des gegenüber mME deutlich höheren Umfangs der bei intelligenten Messsystemen anfallenden Daten, wird der Umgang mit diesen Daten aus Sicht der informatorischen Entflechtung besonders zu beobachten sein.

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.



III. Schulungskonzept

Im Jahr 2023 wurde eine neue Mitarbeiterin 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.

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

Durch die Trennung der Leitungsfunktionen für Front- und Backoffice bin ich nicht mehr so intensiv in die Prozesse der Frontoffice-Abteilung eingebunden wie zuvor als Leiter der gesamten Abteilung Kundenservice. Weiterhin habe ich einen guten Einblick in das Tagesgeschäft im Backoffice und befinde mich zudem in engem Austausch mit dem Frontoffice-Leiter. So bin ich weiterhin 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 gegeben ist.

Ein besonderes Augenmerk liegt auf den Vorgängen im Backoffice, da hier ein Großteil der Daten des Netzbetreibers zusammenläuft, die diskriminierungsfrei zu behandeln sind. Trotz dem Fokus auf das Backoffice stimme ich mich auch in Hinblick auf das Gleichbehandlungsprogramm regelmäßig mit dem 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 2023 waren keine arbeitsrechtlichen Sanktionen gegen Mitarbeiter wegen wiederholter oder absichtlicher Verstöße gegen die wesentlichen Regeln des RIKON notwendig.

Das bei der Netzgesellschaft neu eingeführte ISMS dient vor allem der Dienstleistersteuerung und das in erster Linie in Bezug auf den technischen Betriebsführer Avacon. Trotzdem gibt es auch hier Schnittstellen zur Entflechtung, da der Umgang mit Informationen im Mittelpunkt steht. Ich war bei der Implementierung von Anfang an involviert und werde auch im laufenden Betrieb wertvolle Einblicke in Bezug auf den Umgang mit sensiblen Informationen gewinnen können, die auch für das Unbundling relevant sein können.

C. Schlussbetrachtung und Aussicht



Die Prozessprüfung in diesem Bericht beschäftigt sich mit dem Prozess eines Stromzählerwechsels und zeigt wieder einmal, 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.

Sobald die IT-Prozesse in Bezug auf iMSys voll implementiert sind und der flächendeckende Rollout dieser „Smart Meter“ im laufenden Jahr gestartet ist, wird zu prüfen sein, ob hier weitere unbundlingrelevante Punkte in Bezug zu berücksichtigen sind, die evtl. bisher noch nicht bedacht wurden.

Immer wieder ist zu beobachten, dass das Bewusstsein der Verbraucher in Bezug auf die Trennung von Netzbetreiber und Vertrieb in großen Teilen so gut wie gar nicht vorhanden ist. Zum Beispiel bei Lieferantenwechselprozessen oder auch beim jährlichen Versand der Ablesekarten zur Jahresabrechnung durch den Netzbetreiber ist vielen Kunden nicht klar, dass es sich bei der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH um zwei eigenständige Unternehmen mit verschiedenen Marktrollen handelt. Hier fehlen den Kunden natürlich die Einblicke und das Verständnis für die Materie. Der Kundenservice leistet hier permanent Aufklärungsarbeit, aber diese sollte vielleicht noch intensiviert werden. Das könnte ein interessantes Thema für das laufende Jahr werden.

Burgdorf, den 22.03.2024



Gleichbehandlungsbeauftragter
Stadtwerke Burgdorf GmbH
Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH