



**Bericht**

**über die Maßnahmen**

**des Gleichbehandlungsprogramms**

**der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der**

**Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH**

**im Jahre 2016**

**Berichtszeitraum 01.01.2016 bis 31.12.2016**



## 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 01.01.2016 bis zum 31.12.2016 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](http://www.stadtwerke-burgdorf.de) und [www.stadtwerke-burgdorf-netz.de](http://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, dabei aber so effizient wie möglich im Rahmen einer schlanken Organisation bewältigen zu können.

Das BackOffice, also der Teils des Shared-Service, der sich überwiegend mit Netzthemen beschäftigt, wurde, wie berichtet, 2015 ins Hauptverwaltungsgebäude zurückgeholt. Ergänzen möchte ich, dass die beiden Mitarbeiter im Anschlusswesen



über einen separaten Zugang verfügen. Somit ist der Netzbereich, der häufig einen direkten Kundenkontakt pflegt, vom eher vertrieblichen Shared-Service, dem FrontOffice, abgeteilt. Ein entsprechendes Hinweisschild steht im Eingangsbereich (Foto anbei). Die Mitarbeiter kommen erst gar nicht mit vertrieblichen Themen in Berührung und auch die Kunden selbst erkennen den Anschlussbereich als neutral.

In den Unternehmen sind die Themen „Marktraumumstellung von L- auf H-Gas“ sowie „Intelligenter Messstellenbetrieb“ von gewisser Relevanz. Die Projektleitung wurde jeweils dem Leiter BackOffice übertragen. Im Rahmen der Gleichbehandlung aller Marktpartner der richtige Schritt, da beide Themen sicher auch eine Wettbewerbsrelevanz besitzen.

Bei den „wichtigen“ externen Dienstleistern gab es keinen Wechsel. Die Avacon AG 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 kontrolliert. Die Thematik ‚Netzentgelte und Energiefluss‘ wird weiterhin von 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 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**

Im Jahr 2016 wurde von der Geschäftsführung der Stadtwerke Burgdorf die Vorgabe gemacht, die standartisierten operativen Arbeitsprozesse in schriftlicher und visueller (Screenshots) Form zu dokumentieren. Das galt sowohl für das Front- und BackOffice, als auch für das Rechnungswesen. Aus Sicht des Gleichbehandlungsbeauftragten war dies eine gute Gelegenheit, das gesamte operative Geschäft dahingehend zu untersuchen, ob die Prozesse diskriminierungsfrei ablaufen. Der Shared-Service hat nun bindende Vorgaben, die einheitlich durchgeführt und leicht an neue Mitarbeiter / Auszubildende / Aushilfen vermittelt werden können.



Laut Netzentwicklungsplan ist die Stadt Burgdorf im Jahre 2019 für die Umstellung von L-Gas auf H-Gas vorgesehen. Dafür müssen im Vorfeld weitreichende Maßnahmen getroffen werden, damit im Umstellungsjahr der H-Gasbetrieb aufgenommen werden kann. Die Planung hat 2016 daher bereits eingesetzt.

Die Problematik liegt darin, dass L-Gas andere Eigenschaften hat als H-Gas. Somit müssen alle Endgeräte in den Haushalten gesichtet werden, um dann zu entscheiden, welche Umbaumaßnahmen notwendig sind. Es sind alle Gasanschlusskunden im Netzgebiet betroffen. Für Vertriebe also durchaus verlockend, hier Erkenntnisse zu erlangen, um mit entsprechenden Angeboten, z.B. Contracting, einen Vorteil zu Wettbewerbern zu erzielen.

Das ist den Unternehmen durchaus bewusst. Somit wurde im ersten Step entschieden, dass der Leiter BackOffice dieses Projekt betreut, so dass intern der Vertrieb keinen Zugriff bekommt. Als zweites wurde entschieden, die Umstellung weitestgehend dem technischen Betriebsführer Avacon zu überlassen, der ja auch im eigenen Netzgebiet von der L-/H-Gas-Umstellung betroffen ist.

Seit September 2016 steht bereits fest, dass in unserem Netzgebiet die Firma Enermess aus Magdeburg das Erheben der Daten, die Geräteertüchtigungen sowie die abschließende Qualitätskontrolle übernimmt. Enermess agiert hier als Dienstleister der Avacon. Die Ergebnisse der Datenerhebung, die wettbewerblich relevant ist und wohl 2018 startet, werden nicht in unser EDV-System übertragen. Unsere EDV sieht daher nach der Umstellung genauso aus wie vorher, der Vertrieb kann also, selbst wenn er wollte, keine neuen Erkenntnisse über die Gasnetzkunden erhalten.

Ein weiterer Vorteil aus Sicht des Unbundling, die ganze Abwicklung dem technischen Betriebsführung zu überlassen, liegt darin, dass Avacon keinerlei



Informationen besitzt, welcher Kunde von welchem Transportkunden versorgt wird. Bei der Planung und Durchführung der Umstellung werden daher die Stadtwerke-Kunden nicht anders behandelt als fremdversorgte Kunden. Die Entscheidung, wann welcher Kunde wie behandelt wird, wird somit auf rein sachlichen Tatbeständen beruhen.

Um der Kundenabwanderung etwas entgegenzustellen, hat der Vertrieb ein Formschreiben erstellt, das jedem Kunden beim Versand der Schlussrechnung beigelegt wird, der seinen Versorgungsvertrag für Strom oder Gas kündigt, um zu einem anderen Versorger zu wechseln. Es ist als Anlage beigelegt. Als Gleichbehandlungsbeauftragter habe ich geprüft, woher denn die Daten genommen werden, um diese Kunden zu segmentieren.

Der Mitarbeiter im FrontOffice, der sich mit Lieferantenwechseln in der Marktrolle „Lieferant“ beschäftigt, benutzt in unserem EDV-Systemen Navision und transfer eine reine Vertriebsrolle. Er ist nicht berechtigt, Daten aus dem Netz einzusehen. Die eingehenden Lieferantenwechsel im Vertrieb werden im Abrechnungssystem in der Vertriebsverbrauchsstelle gekennzeichnet. Zusätzlich notiert er sich die Kunden in einer Exceltabelle zwecks interner Auswertung.

Das Formschreiben wird generiert über das Kennzeichen in der Vertriebsverbrauchsstelle. Es ist dabei unerheblich, zu welchem Versorger der Kunde wechselt. Manchmal weiß der Mitarbeiter auch gar nicht, wie der neue Versorger heißt, da es durchaus vorkommt, dass die Lieferanten nur noch beim Netzbetreiber einen Zählpunkt anmelden, ohne beim Altversorger explizit zu kündigen. Der Netzbetreiber sendet dann nur noch eine sogenannte Abmeldeanfrage an den Stadtwerke-Vertrieb, in dem der neue Versorger nicht genannt wird.



Zusammenfassend gesagt erfüllt der Prozess „Lieferantenwechsel Vertrieb“ die Erfordernisse des Unbundling, da nur Daten verwendet werden, die im Zuge des GPKE/GeLi-Gas-Prozesses Lieferantenwechsel der Rolle Lieferant zugedacht sind.

### **III. Schulungskonzept**

Im Kalenderjahr 2016 sind keine weiteren oder neuen Mitarbeiter eingestellt worden. Eine Grundschulung für Angestellte in der Vollversion laut RIKON Unbundling Handbuch 04-2VA-06 Punkt 4.2.2. ist daher nicht erfolgt.

Die notwendigen Unterrichtungen zum unbundlingkonformen Verhalten werden in den regelmäßig stattfindenden Sitzungen bekanntgegeben oder erörtert: Teamsitzung des Shared Service, Meeting des Netzgeschäftsführers mit dem Leiter Shared Service und mir, meine Besprechungen als Leiter des FrontOffice mit dem Geschäftsführer der Stadtwerke Burgdorf GmbH und mit dem Leiter BackOffice.

### **IV. Überwachungskonzept**

Als Leiter des FrontOffice habe ich eine gute Übersicht über das Tagesgeschäft des FrontOffice, in dem aus Unbundlingsicht das größte Konfliktpotential liegt. Der intensive Austausch mit dem Leiter BackOffice ermöglicht es mir, die notwendigen operativen Maßnahmen der Bereiche bedarfsgerecht abzustimmen.

Die weitere Übersicht verschaffe ich mir durch Besprechungen mit dem kaufmännischen Leiter und den Geschäftsführern, sofern ich nicht selbst an entsprechenden Meetings teilnehme.



Im Jahr 2016 waren keine arbeitsrechtlichen Sanktionen gegen Mitarbeiter wegen wiederholter oder absichtlicher Verstöße gegen die wesentlichen Regeln des RIKON notwendig.

## **C Schlussbetrachtung und Aussicht**

Um die Entflechtungsvorschriften des EnWG und die darauf aufbauenden Auslegungsgrundsätze der Regulierungsbehörden vollumfänglich erfüllen zu können, haben die Stadtwerke Burgdorf als vertikal integriertes Versorgungsunternehmen den einst homogenen Kundenservice aufgespalten in ein Front- und BackOffice. Das FrontOffice ist dabei verwaltend vertrieblich ausgerichtet, das BackOffice bedient den Netzbetrieb.

Das BackOffice hat die letzten Jahre, getrieben durch die Anforderungen im Energiemarkt, stark an Bedeutung gewonnen und Mitarbeiter dazugewonnen. Aktuell wird hier das Umstellungsprojekt L-/H-Gas koordiniert (s.o.), als auch die Implementierung des Netzbetreibers als grundzuständiger Messstellenbetreiber für intelligente Messsysteme nach dem Messstellenbetriebsgesetz. Das FrontOffice ist hingegen seit Jahren stabil. Aufgrund der administrativen Ausrichtung und den Grundsätzen des RIKON wird es im FrontOffice auch zukünftig keine Ausweitung in Richtung Vertriebsoffensive geben.

Da gleichzeitig jedoch weiter Kundenrückgänge verzeichnet werden, wird es wohl ab 2018 in unserer Organisationsabteilung Vertrieb starke Veränderungen geben. Die Stadtwerke wollen sich verstärkt um Kundenaquise und Kundenrückgewinnung bemühen sowie neue Geschäftsfelder im Energiemarkt, Stichworte Elektromobilität oder Speichersysteme, ins Auge fassen.



Inwieweit es dabei auch zu Auswirkungen im FrontOffice kommen wird, was durchaus denkbar ist, zumal im nachgelagerten administrativen Geschäft, wird sich zeigen. Es zeigt sich jedoch schon heute, dass der Leiter des BackOffice näher dran ist am Netzbetrieb als der Leiter des FrontOffice. Das ist eine logische Konsequenz aus dem Aufwerten der gesamten Abteilung. Da es laut RIKON Aufgabe des Netzes ist, den Netzbetrieb unbundlingkonform und diskriminierungsfrei zu führen, sind die Unternehmen übereingekommen, den Leiter BackOffice ab dem Kalenderjahr 2017 zum Unbundling Management Beauftragten zu ernennen. Herr Jens Zugehör wird daher ab dem Berichtsjahr 2017 der neue Ansprechpartner für das Unbundling sein und den Gleichbehandlungsbericht für die Folgejahre verfassen.

Burgdorf, den 29.03.2017

-----  
(Gleichbehandlungsbeauftragter)