

Bericht

über die Maßnahmen

des Gleichbehandlungsprogramms

der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der

Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH

im Jahre 2019

Berichtszeitraum 01.01.2019 bis 31.12.2019



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 01.01.2019 bis zum 31.12.2019 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 Mitarbeiter¹ 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

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



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

Ein von der Bundesnetzagentur vorgegebener Schwerpunkt der letzten beiden Gleichbehandlungsberichte war die Marktraumumstellung auf H-Gas, die im Netzgebiet der Stadtwerke Burghdorf Netz GmbH in zwei Stufen im März und September 2019 erfolgte. Nach gut zwei Jahren, in denen die Netzgesellschaft mit diesem Projekt beschäftigt war, wurde der technische Teil des Projektes Anfang 2020 erfolgreich abgeschlossen. Vor allem die Erfassung und Verarbeitung der Gerätedaten sowie der Zählerstände zum Zeitpunkt der Umstellung auf H-Gas stellten diskriminierungsanfällige Prozesse dar. Die einzelnen Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierungen wurden bereits im Bericht für 2018 erläutert. Rückblickend kann festgehalten werden, dass kein Missbrauch der gesammelten Informationen festgestellt wurde.

Die Gleichbehandlungsbeauftragten sollen jährlich über durchgeführte Prozessprüfungen berichten. Im Jahr 2019 wurde von mir der Prozess eines neuen Hausanschlusses genauer unter die Lupe genommen und auf unbundlingrelevante Sachverhalte geprüft. Der Bereich des Hausanschlusswesens ist der Backoffice-Abteilung zugeordnet. Die technische Umsetzung der erforderlichen Arbeiten erfolgt durch den technischen Betriebsführer Avacon Netz GmbH.

Exemplarisch wird nachfolgend der entsprechende Ablauf am Beispiel eines neuen Gas-Hausanschlusses für ein Einfamilienhaus von der Beantragung bis zur Abrechnung beschrieben:

Zu Beginn erfolgt oft eine Beratung in unseren Geschäftsräumen oder per Telefon. Diese findet in einem vom Kundenservice des Frontoffice getrennten extra für Netzanschlüsse eingerichteten Büro durch Mitarbeiter des Backoffice statt. Schon hier wird darauf geachtet, dass Angelegenheiten des Gasvertriebs ausgeklammert werden bzw. diesbezüglich an die Kollegen vom Frontoffice verwiesen wird, wenn die Kunden angeben, durch die Stadtwerke Burghdorf versorgt werden zu wollen.



In manchen Fällen muss echte Aufklärungsarbeit geleistet werden, da den Interessenten die Trennung von Netz und Vertrieb nicht bekannt ist und auch nach der Erläuterung oft das Verständnis dafür fehlt.

Nach der Beratung füllt der Kunde dann ein Antragsformular aus, das er zusammen mit Lageplan und Grundriss bei der Netzgesellschaft einreicht. Die Antragsformulare sind getrennt nach den durch die Netzgesellschaft bereitzustellenden Anschlüssen für Strom und Gas sowie einem Wasseranschluss, der durch die Stadtwerke Burgdorf GmbH bereitgestellt wird. Zwar bearbeiten dieselben Personen sowohl Strom- und Gas- als auch Wasseranschlüsse. Dem Kunden wird dabei aber stets die Trennung der beiden jeweils zuständigen Gesellschaften vermittelt. Zum Beispiel erhält ein Bauherr die entsprechenden Anträge für die Hausanschlüsse getrennt übermittelt und nicht zusammen in einer E-Mail oder einem Brief.

Sobald die vollständig ausgefüllten Anträge beim zuständigen Sachbearbeiter eingehen, werden diese an den technischen Betriebsführer Avacon weitergeleitet. Dort liegt ein Planwerk vor, aus dem die Länge des zu erstellenden Hausanschlusses hervorgeht. Nach Mitteilung der entsprechenden Länge durch Avacon wird auf dieser Grundlage ein unverbindliches Angebot erstellt und zusammen mit den Netzanschlussverträgen, der Niederdruckanschlussverordnung und den entsprechenden ergänzenden Bedingungen an den Kunden übermittelt. Auch Avacon behandelt hier jeden Vorgang gleich und hat zu keinem Zeitpunkt des Prozesses Kenntnis darüber, ob der Kunde von den Stadtwerken Burgdorf oder ggf. einem anderen Transportkunden mit Energie versorgt werden möchte.

Nachdem der Kunde das Angebot zur Erstellung des Hausanschlusses angenommen hat, wird diese Info an den technischen Betriebsführer weitergeleitet und Avacon beauftragt einen Tiefbauer mit der Erstellung des Anschlusses. Danach wird durch das Installationsunternehmen des Kunden über einen Inbetriebsetzungsantrag, auf dem im Vorfeld auch der zuständige Schornsteinfeger seine Erlaubnis einzutragen hat, die Zählersetzung beantragt. Auch dieses Formular wird nach Prüfung an Avacon weitergeleitet und von dort eine sogenannte



Fertigstellungsanzeige direkt an den Installateur übermittelt, nach dessen Rücksendung der Gaszähler gesetzt werden kann.

Nach Erstellung des Hausanschlusses erfolgt die Rechnungsstellung an den Kunden. Hier gab es noch bis zum 31.03.2018 einen evtl. nicht unbundlingkonformen Kombi-Rabatt bei der Beauftragung von mehreren Hausanschlüssen. Wurde ein durch die Stadtwerke Burghdorf GmbH bereitgestellter Wasser-Hausanschluss mit einem von der Stadtwerke Burghdorf 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.

Nach der Zählersetzung werden die Zähler- und Kundendaten in das Abrechnungssystem des Netzbetreibers übernommen. Dabei legt der entsprechende Mitarbeiter die Daten auch gleichzeitig im Abrechnungssystem des Vertriebes an, wenn der Kunde über der Stadtwerke Burghdorf GmbH mit Gas versorgt wird also kein anderer Transportkunde die Verbrauchsstelle zur Versorgung angemeldet hat. Dabei werden keine Infos des Netzbetreibers im Vertriebssystem hinterlegt, die gegen Unbundlingvorschriften verstoßen würden. Lediglich die notwendigen Daten, wie z.B. Adresse, Zählernummer, Kundenname werden ins Vertriebssystem übernommen. Diese Daten erhält auch jeder andere Transportkunde, der den Kunden versorgen würde.

Von da an wird die neue Gas-Verbrauchsstelle netzseitig durch die Backoffice-Abteilung und vertriebsseitig durch das Frontoffice betreut.

Die Mitarbeiter im Hausanschlusswesen wurden über die gleichbehandlungsrechtliche Relevanz der durch sie betreuten Vorgänge aufgeklärt und entsprechend sensibilisiert. Ein Verstoß gegen die Vorgaben zur



informativischen Entflechtung konnte bei der Prozessprüfung nicht festgestellt werden.

Mit Wirkung zum 01.12.2019 trat die sogenannte „MaKo 2020“ in Kraft. Damit gemeint ist die Festlegung im Verwaltungsverfahren zur weiteren Anpassung der Vorgaben zur elektronischen Marktkommunikation an die Erfordernisse des Gesetzes zur Digitalisierung der Energiewende. Die Aufgabe der Messwerterhebung, -aufbereitung und -verteilung im Strommarkt ist künftig durch die Marktrolle "Messstellenbetreiber" umfassend wahrzunehmen. Messwerte werden dabei durch den Messstellenbetreiber wie gesetzlich angeordnet sternförmig an die beteiligten Marktpartner verteilt. Bis zur Verfügbarkeit von intelligenten Messsystemen, die eine dezentrale Messwertaufbereitung und –verteilung entsprechend beherrschen, hat dies zunächst über das IT-System des Messstellenbetreibers zu erfolgen. Die Marktrolle des grundzuständigen Messstellenbetreibers wird durch die Stadtwerke Burghdorf Netz GmbH wahrgenommen. Im letzten Gleichbehandlungsbericht wurde der „Roll Out“ von modernen Messeinrichtungen beschrieben. Dieser findet seit 2019 im Rahmen der Turnuswechsel statt. Sowohl bei der Planung der entsprechenden Einbauten als auch bei der Verarbeitung der anfallenden Daten wird weiterhin streng auf ein unbundlingkonformes Verhalten geachtet.

Die technische Umsetzung des „modernen Messwesens“ erfolgt wie auch bei den konventionellen Zählern durch die Avacon Netz GmbH und deren Dienstleister. Diese besitzen hier keinerlei Informationen, welcher Kunde von welchem Lieferanten versorgt wird. Bei der Planung und Durchführung der Prozesse ist daher auch hier eine Gleichbehandlung der Stadtwerke-Kunden mit fremdversorgten Kunden jederzeit gewährleistet.

Die durch den Umzug der Vertriebsabteilung in neue Büroräume im letzten Jahr erfolgte räumliche Trennung von den Mitarbeitern im Shared Service wurde auch die informationelle Trennung des Vertriebs für die Mitarbeiter nochmal deutlicher.



Weiterhin ist darauf zu achten, dass die Vertriebsmitarbeiter keinen den Gleichbehandlungsgrundsätzen widersprechenden Informationsvorsprung vor anderen Lieferanten und Transportkunden erlangen können. Im letzten Jahr wurde zum Beispiel eine Kundensegmentierung durch Shared Service Mitarbeiter für die Vertriebsabteilung durchgeführt und entsprechende Kundendaten erfasst und aufbereitet. Im Rahmen dieser Segmentierung wurde nur Daten aus dem Vertriebssystem verwendet sowie frei im Internet zugängliche Informationen. Es gab keine Berührung mit dem System des Netzbetreibers oder sonstigen Netzdaten.

III. Schulungskonzept

Zum 01.10.2019 wurde ein Schülerpraktikant im Rahmen eines Jahrespraktikums eingestellt. Die entsprechende Grundschulung für Angestellte in der Vollversion laut RIKON Unbundling Handbuch 04-2VA-06 Punkt 4.2.2. wurde am 02.10.2019 durchgeführt.

Die notwendigen Unterrichtungen zum unbundlingkonformen Verhalten werden in regelmäßig stattfindenden Sitzungen von FrontOffice und BackOffice sowie in abteilungsübergreifenden wöchentlichen Zusammenkünften 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

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 Unbündlungsicht 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 konnten die operativen Maßnahmen der Bereiche FrontOffice und BackOffice bedarfsgerecht abgestimmt werden und mir war eine gute Überwachung der Schnittstellen zwischen den beiden Bereichen möglich. Zum 01.01.2020 habe ich auch die Leitung des FrontOffice übernommen und habe so einen noch besseren Blick auf die relevanten Verbindungen zwischen BackOffice und FrontOffice.

Die weitere Übersicht verschaffe ich mir durch Besprechungen mit dem kaufmännischen Leiter und den Geschäftsführern sowie z.B. durch wöchentliche Führungskräfte-Meetings der Stadtwerke Burghof GmbH und durch die Teilnahme an regelmäßig stattfindenden Betriebsführerrunden, an denen neben Vertretern des Technischen Betriebsführers Avacon Netz GmbH auch die Geschäftsführer der Stadtwerke Burghof GmbH und der Stadtwerke Burghof Netz GmbH teilnehmen.

Im Jahr 2019 waren keine arbeitsrechtlichen Sanktionen gegen Mitarbeiter wegen wiederholter oder absichtlicher Verstöße gegen die wesentlichen Regeln des RIKON notwendig.

C. Schlussbetrachtung und Aussicht

Wie erwartet war in 2019 im Rahmen des Gleichbehandlungsprogramms die Marktraumumstellung auf H-Gas von besonderer Bedeutung. Nachdem das Projekt nun bis auf ausstehende Datenmeldungen und Abrechnungen abgeschlossen ist, kann auch aus der Sicht des Gleichbehandlungsbeauftragten die erfolgreiche Umsetzung bescheinigt werden. Trotz der großen Menge an Kundenkontakten und

im Rahmen der Maßnahme gesammelter Daten war zu jeder Zeit ein diskriminierungsfreier Umgang mit gesammelten Informationen gewährleistet.

Auch das Thema „modernes Messwesen“ befindet sich auf einem guten Weg und mit dem flächendeckenden Einbau von modernen Messeinrichtungen konnten wichtige Erfahrungen auch im Rahmen der Gleichbehandlung gemacht werden.

Zusammen mit der Feststellung des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) mit Wirkung zum 24.02.2020, dass drei voneinander unabhängige Unternehmen intelligente Messsysteme am Markt anbieten, wurde eine Allgemeinverfügung erlassen, die den Roll Out - Start für Messstellen bei Letztverbrauchern an Zählpunkten in der Niederspannung mit einem Jahresstromverbrauch von höchstens 100.000 kWh darstellt. Somit steht nun auch der Zeitraum fest, indem die vorgegebene Roll Out – Quote intelligenter Messsysteme von 10 % in den ersten drei Jahren für diese Einbaugruppe zu erfüllen ist. Dieses Jahr wird ein entsprechendes Pilotprojekt mit fünf intelligenten Messsystemen erfolgen. Im Anschluss kann auch hier mit dem flächendeckenden Einbau begonnen werden. Bei intelligenten Messsystemen fallen deutlich mehr Daten an als dies bei modernen Messeinrichtungen der Fall ist. Den Umgang mit diesen Daten gilt es dann auch aus Sicht der informatorischen Entflechtung zu beobachten.

Burgdorf, den 27.03.2020



(Gleichbehandlungsbeauftragter)