

Gleichbehandlungsbericht 2015

von

EWE NETZ GmbH

EWE GASSPEICHER GmbH

Jährlicher Bericht über die bis zum 31.12.2015 getroffenen Maßnahmen zur diskriminierungsfreien Ausübung des Speicher- und Netzbetriebes

Oldenburg, 30. März 2016



Inhalt

I.	Präambel	1
II.	Rechtsgrundlage	2
III.	Selbstbeschreibung des vertikal integrierten Unternehmens	3
1.	Der EWE-Konzern	3
	a) <i>Die EWE AG</i>	4
	b) <i>Die EWE VERTRIEB GmbH</i>	6
	c) <i>Die EWE TRADING GmbH</i>	6
	d) <i>Die EWE swb ISIS GmbH</i>	6
2.	Aufbau von EWE NETZ	7
3.	Aufbau von EWE GASSPEICHER	10
IV.	Maßnahmen zur diskriminierungsfreien Ausübung des Geschäfts ...	11
1.	EWE NETZ	11
	a) <i>Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Daten - Preisblättern</i>	11
	b) <i>Einkauf konzerninterner Dienstleistungen</i>	12
	c) <i>Zusammenarbeit mit der Unternehmensleitung</i>	12
	d) <i>IT-Maßnahmen</i>	13
	e) <i>Konzessionen</i>	15
2.	EWE GASSPEICHER	16
V.	Ausgestaltung des Gleichbehandlungsmanagements	17

1.	Der Gleichbehandlungsbeauftragte	17
2.	Das Gleichbehandlungsprogramm und das Schulungskonzept	18
3.	Überwachungstätigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten im Berichtszeitraum.....	20
VI.	Geschäftsprozesse	21
1.	Marktpartnerkommunikation	21
2.	Verbraucherbeschwerden	21
3.	Fortführung des Projektes „NETZ ^{PRO} “	22
4.	Prozessuale Prüfung des Abschlusses von Dienstleistungsverträgen.....	22
5.	Überprüfung Kundenservice.....	23

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 - Geschäftsbereiche des EWE-Konzerns (Stand 2015).....	4
Abbildung 2 - Darstellung des EWE NETZ-Netzgebiets	8
Abbildung 3 - Customer Care & Billing System easy+.....	13

Anlagen

Anlage 1 - Organigramm EWE NETZ

Anlage 2 - Organigramm EWE GASSPEICHER

Anlage 3 - Artikel „Dienstleistungsverträge überarbeitet“

I. Präambel

Mit diesem Bericht kommen die EWE NETZ GmbH (im Folgenden: EWE NETZ) und die EWE GASSPEICHER GmbH (im Folgenden EWE GASSPEICHER) ihrer Verpflichtung aus §§ 7a Abs. 5 und 7b i.V.m. 7a Abs. 5 Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) nach. Hiernach sind vertikal integrierte Energieversorgungsunternehmen dazu verpflichtet, für die mit Tätigkeiten des Netzbetriebs sowie für die mit dem Speicherbetrieb befassten Mitarbeiter ein Programm mit verbindlichen Maßnahmen zur diskriminierungsfreien Ausgestaltung des Netz- und des Speichergeschäfts (Gleichbehandlungsprogramm) festzulegen, den Mitarbeitern dieser Unternehmen und der Regulierungsbehörde bekannt zu machen und dessen Einhaltung durch eine Person oder Stelle zu überwachen. Pflichten der Mitarbeiter und mögliche Sanktionen sind festzulegen. Die zuständige Person oder Stelle legt der Regulierungsbehörde jährlich spätestens zum 31. März einen Bericht über die nach Satz 1 getroffenen Maßnahmen des vergangenen Kalenderjahres vor und veröffentlicht diesen.

Im Folgenden werden die Maßnahmen dargestellt, die zur Sicherstellung der diskriminierungsfreien Ausübung des Netz- sowie des Speichergeschäfts geschaffen, beobachtet und umgesetzt worden sind.

Dieser Gleichbehandlungsbericht umfasst den Zeitraum vom 1. Januar – 31. Dezember 2015 und wird vorgelegt vom Gleichbehandlungsbeauftragten von EWE NETZ und EWE GASSPEICHER:

Christian Goldbach

Cloppenburger Str. 302

26133 Oldenburg

Tel.: 0441 / 4808 – 1150

mailto: gleichbehandlungsbeauftragter@ewe-netz.de

Die entsprechende Veröffentlichung ist im Internet unter folgenden Links einsehbar:

<http://www.ewe-netz.de/unternehmen/aktuelles-gleichbehandlungsbericht.php>

<http://www.ewe-gasspeicher.de/Gleichbehandlungsbericht2015>

II. Rechtsgrundlage

Dieser Gleichbehandlungsbericht wird auf der Grundlage des Energiewirtschaftsgesetzes vom 04. Oktober 2013 erstellt.

Gem. § 1 Abs. 1 EnWG soll eine möglichst sichere, preisgünstige, verbraucherfreundliche, effiziente, umweltverträgliche leitungsgebundene Versorgung der Allgemeinheit mit Elektrizität und Gas erfolgen, die zunehmend auf erneuerbaren Energien beruht.

Nach § 1 Abs. 2 EnWG ist das Ziel des Gesetzes die Sicherstellung eines wirksamen und unverfälschten Wettbewerbs bei der Versorgung mit Elektrizität und Gas, sowie die Sicherung eines langfristig angelegten, leistungsfähigen und zuverlässigen Betriebs von Energieversorgungsinfrastruktur.

Um diese Anforderungen in der Praxis umsetzen zu können, wurde das sogenannte „Unbundling“ in Deutschland eingeführt. Darunter wird die „Entflechtung“ (Trennung) des Netz- und des Speichergeschäfts als natürliche Monopole von den übrigen Tätigkeiten der am Strom- und Gasmarkt tätigen Energieversorgungsunternehmen verstanden.

Im EnWG werden 4 Arten der Entflechtung unterschieden:

- § 6a EnWG – Informativische Entflechtung
- § 6b EnWG – Buchhalterische Entflechtung
- § 7 EnWG – Rechtliche Entflechtung
- § 7a EnWG – Operationelle Entflechtung

III. Selbstbeschreibung des vertikal integrierten Unternehmens

1. Der EWE-Konzern

Die Energiewende stellt auch den EWE-Konzern weiterhin vor große Herausforderungen.

Speziell vor dem Hintergrund der zunehmenden Dezentralisierung ist es EWE ein wichtiges Anliegen, Gegebenheiten, Kompetenzen und Ressourcen bestmöglich zu nutzen. Dies wird dem Konzern erleichtert durch seine enge Verflechtung mit den Regionen, in denen er tätig ist, wobei die Verflechtung im Wesentlichen auf der Geschichte und dem Wachstum von EWE speziell im Nordwesten von Deutschland basiert.

Daher ist der EWE-Konzern insbesondere in dieser Region seit vielen Jahren für die Menschen vor Ort ein verlässlicher Partner für eine sichere und bezahlbare Energieversorgung.

Mit mehr als 8.500 Mitarbeitern und ca. 7,8 Milliarden Euro Umsatz gehört EWE zu den größten kommunalen Unternehmen Deutschlands.

Der Konzern ist in Nordwestdeutschland, Brandenburg und auf Rügen sowie in Teilen Polens und der Türkei aktiv und bietet seinen Kunden Leistungen rund um Strom, Gas und Telekommunikation. Die Unternehmensgruppe verfügt über eigene Erzeugungskapazitäten aus erneuerbaren und konventionellen Energien und betreibt moderne, sichere Energie- und Telekommunikationsnetze. Die Tochtergesellschaft BTC zählt zu den wichtigen IT-Dienstleistern in Deutschland.

Um auch in Zukunft ein Motor für die Energiewende in der Region sein zu können, hat EWE verschiedene Strategien entwickelt, um für die Zukunft bestens gerüstet zu sein.

Diese Strategien beinhalten auch eine gewisse Umstrukturierung der Gesellschaften innerhalb des Konzerns, so dass sich EWE in einem ständigen Wandel befindet. Eine Darstellung der Geschäftsbereiche des Gesamtkonzerns während des Berichtszeitraums mit sei-

nen wesentlichen Tochtergesellschaften sowie den assoziierten Unternehmen ist im nachfolgenden Organigramm dargestellt:

Zentralbereiche	Erzeugung	Infrastruktur	Vertrieb und Handel	Ausland und IT
EWE AG	EWE ERNEUERBARE ENERGIEN GmbH	EWE NETZ GmbH	EWE VERTRIEB GmbH	EWE Turkey Holding A.Ş.
swb AG	EWE Offshore Service & Solutions GmbH	EWE WASSER GmbH	EWE TEL GmbH	EWE Polska sp. z o.o.
EWE IMMOBILIEN GmbH	EWE GASSPEICHER GmbH	wesernetz Bremen GmbH	EWE TRADING GmbH	BTC Business Technology Consulting AG
VNG – Verbundnetz Gas AG*	swb Erzeugung GmbH & Co. KG	wesernetz Bremerhaven GmbH	swb Vertrieb Bremen GmbH	
	swb CREA GmbH	Gastransport Nord GmbH	swb Vertrieb Bremerhaven GmbH & Co. KG	
	swb Entsorgung GmbH & Co. KG	Hansewasser Ver- und Entsorgung-GmbH*	swb Services GmbH & Co. KG	
	Offshore Windpark RIFFGAT GmbH & Co. KG		htp GmbH*	
	DOTI Deutsche Offshore-Testfeld- und Infrastruktur-GmbH & Co. KG*			
	Gemeinschaftskraftwerk Bremen GmbH & Co. KG*			

Auszug aus dem Konzernorganigramm.

* Assoziiertes Unternehmen

Abbildung 1 - Geschäftsbereiche des EWE-Konzerns (Stand 2015)

a) Die EWE AG

Wie bereits im Gleichbehandlungsbericht für das Jahr 2014 angekündigt, haben sich auch im Geschäftsjahr 2015 weitere personelle Veränderungen im Vorstand der EWE AG ergeben. So hat Herr Dr. Brinker sein Mandat als CEO der EWE AG zum 30.09.2015 niedergelegt und ist in den Ruhestand gegangen. Neuer CEO ist seitdem Herr Matthias Brückmann.

Das ursprünglich von Herrn Brückmann verantwortete Vertriebsressort steht seit dem 01.11.2015 unter der Leitung von Herrn Michael Heidkamp.

Bereits seit dem 01.05.2015 hat Frau Ines Kolmsee die Verantwortung für ein neu gegründetes Vorstandsressort „Technik“ übernommen. Zu diesem Ressort gehört auch der Bereich Infrastruktur, mithin auch die EWE NETZ GmbH und die EWE GASSPEICHER GmbH. Herr Timo Poppe, vormals Generalbevollmächtigter für den Bereich Infrastruktur, hat sein Amt im Berichtszeitraum niedergelegt und ist seitdem zum Vorstand der swb AG bestellt worden.

Herr Dr. Heiko Sanders hat die EWE AG zum 30.09.2015 verlassen. Das Finanzressort wurde für den restlichen Berichtszeitraum interimswise von Herrn Brückmann verantwortet. Eine Neubesetzung ist mit Herrn Wolfgang Mücher zum 01.03.2016 erfolgt.

Der Vorstand der EWE AG setzt sich derzeit wie folgt zusammen:

Matthias Brückmann (Vorstandsvorsitzender)	Strategische Ausrichtung des Konzerns, Geschäftsfelder Energie und Telekommunikation, Verantwortung für das Auslandsgeschäft (Polen,Türkei)
Nikolaus Behr	Personal und IT
Michael Heidkamp	Vertrieb
Ines Kolmsee	Technik
Wolfgang Mücher (ab 01.03.2016)	Finanzressort, Bereiche Controlling, Rechnungswesen, Finanzen und Investor Relations

b) Die EWE VERTRIEB GmbH

Die EWE VERTRIEB GmbH, eine 100-prozentige Tochter der EWE AG, ist für die Belieferung von Strom- und Gaskunden zuständig.

Die Zusammensetzung der Geschäftsführung hat sich im Juni 2015 verändert. Zu diesem Zeitpunkt hat Herr Dirk Brameier das Unternehmen auf eigenen Wunsch verlassen. Seitdem verantworten Herr Sebastian Jurczyk und Herr Norbert Westfal gemeinsam mit Herrn Ludwig Kohnen die Geschäfte der EWE VERTRIEB GmbH.

Hauptsitz der Gesellschaft ist Oldenburg, Donnerschweer Str. 22-26, 26123 Oldenburg.

c) Die EWE TRADING GmbH

Auch die EWE TRADING ist eine 100-prozentige Tochter der EWE AG. Sie bündelt den Energiehandel im Konzern. In der Geschäftsführung der EWE TRADING hat es im Jahr 2015 Veränderungen gegeben. So wurde Herr Malte Neuendorff mit anderen Aufgaben im Konzern betraut. Seit dem 01.01.2016 führt stattdessen Herr Dr. Michael Redanz gemeinsam mit Herrn Andreas Robert Hartung die Geschäfte der EWE TRADING.

Der Sitz der Gesellschaft befindet sich in der Tirpitzstraße 39 in 26122 Oldenburg.

d) Die EWE swb ISIS GmbH

Um einen Großteil der im Konzern anfallenden Dienstleistungen aus den Bereichen Finanzen/Steuern, Einkauf, Personal, Gebäudemanagement sowie Informationstechnologie in einer Gesellschaft zu bündeln, wurde in der Vergangenheit die EWE swb ISIS GmbH ausgegründet.

2. Aufbau von EWE NETZ

Die EWE AG gründete zur Sicherung und Stärkung eines auch künftig effektiven, stabilen, leistungsfähigen, kosteneffizienten und umweltverträglichen Strom und Gasnetzbetriebes im Netzgebiet am 21.01.2013 die Kommunale Netzbeteiligung Nordwest GmbH & Co.KG (KNN). Den Kommunen in der Weser-Ems-Region wird hier die Möglichkeit gegeben, sich unter bestimmten Voraussetzungen mittelbar über die KNN an der EWE NETZ GmbH zu beteiligen. Derzeit sind 82 Kommunen direkt oder mittelbar durch kommunale Tochtergesellschaften an der KNN beteiligt.

Die KNN hält einen Anteil von 3,08% an EWE NETZ. Weitere 1,80 % stehen im Eigentum der EWE AG und die übrigen 95,12 % entfallen auf die Energieversorgung Weser Ems GmbH, einer 100-prozentigen Tochter der EWE AG.

Aufgrund der Beteiligung der EWE AG an der Energieversorgung Weser Ems GmbH sowie des zwischen den Gesellschaften bestehenden Beherrschungsvertrages vom 02.12.2013 hat die EWE AG beherrschenden Einfluss auf die EWE NETZ GmbH. Die gesellschaftsrechtliche Zuordnung zur EV Weser Ems GmbH ist darüber hinaus nur vorübergehender Natur. Spätestens im Jahr 2020 soll der Umbau des Konzerns soweit abgeschlossen sein, dass die EWE NETZ GmbH auch gesellschaftsrechtlich wieder unmittelbar der EWE AG zugeordnet ist.

Hauptsitz von EWE NETZ ist Oldenburg, Cloppenburg Str. 302, 26133 Oldenburg.

Die Räumlichkeiten von EWE NETZ befinden sich in separaten Gebäuden und sind über Schließanlagen abgesichert, die einen unbefugten Zutritt für Dritte (z.B. Mitarbeiter des Energievertriebs) verhindern.

Zu den Hauptaufgaben von EWE NETZ zählen die Betriebsführung, Instandhaltung, Wartung und der Ausbau der Netzinfrastruktur sowie der Netzvertrieb. EWE NETZ ist in sechs Netzregionen an über 80 Standorten vertreten, so dass eine starke Präsenz mit hoher Versorgungssicherheit und schnellen Einsatzmöglichkeiten gewährleistet ist.

EWE NETZ betreibt ein umfangreiches Strom- und Erdgasnetz im Ems-Weser-Elbe-Gebiet und flächendeckende Erdgasnetze in Brandenburg, Rügen und Nordvorpommern. Das Stromnetz misst eine Länge von ca. 80.000 Kilometern und das Gasnetz von ca. 55.000 Kilometern. EWE NETZ ist auch Eigentümer dieser Netze.

Darüber hinaus betreibt EWE NETZ Trinkwassernetze und ein weit verzweigtes Telekommunikationsnetz. Diesbezüglich nimmt EWE NETZ an dem von der Bundesnetzagentur eingerichteten Infrastrukturatlas teil.

Übersicht der Netzgebietsstruktur von EWE NETZ:

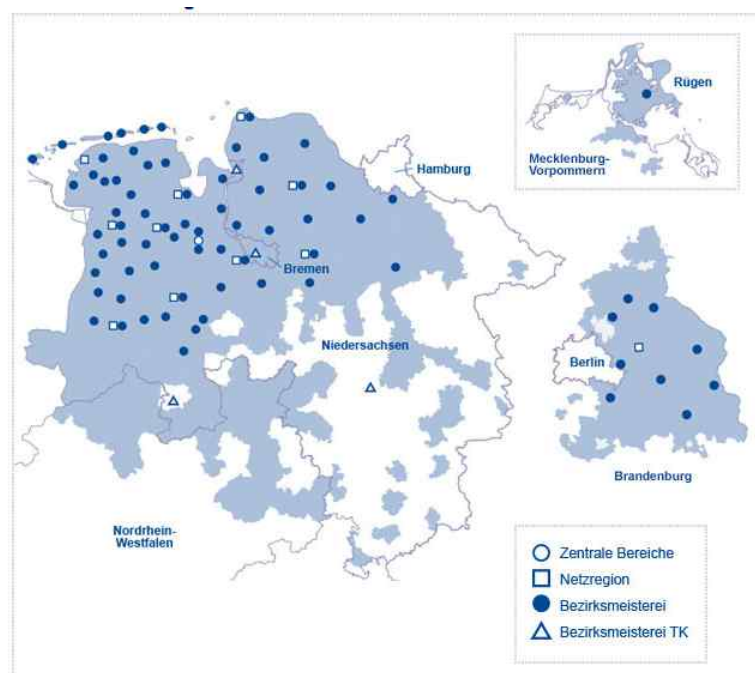


Abbildung 2 - Darstellung des EWE NETZ-Netzgebiets

Die Mitarbeiteräquivalenz betrug zum 31.12.2015: 1.698,14.

Bereits die Mitarbeiterstärke lässt erkennen, dass es sich bei EWE NETZ um eine große Netzgesellschaft handelt, die über die wesentlichen operativen und strategischen Einheiten für eine kompetente und eigenständige Führung des Netzgeschäftes verfügt.

EWE NETZ erfüllt die Vorgaben der operationellen Entflechtungsvorgaben nach § 7a EnWG vollumfänglich. Sämtliche mit Letztentscheidungsbefugnissen ausgestatteten oder mit Leitungsaufgaben im laufenden Netzbetrieb betrauten Mitarbeiter sind ausschließlich Mitarbeiter der Netzgesellschaft. Des Weiteren nehmen sie weder direkt noch indirekt Tätigkeiten in der Energievermarktung wahr.

Es erfolgen lediglich steuernde Maßnahmen im Rahmen von § 7a Abs. 4 S.3 EnWG, wie sie im Rahmen einer zulässigen Rentabilitätskontrolle gestattet sind. Dies beinhaltet beispielsweise die Genehmigung der mittelfristigen Investitionsplanung von EWE NETZ durch die EWE AG.

Herr Torsten Maus (Vorsitzender), Herr Heiko Fastje, Herr Hans-Joachim Iken und Herr Jörn Machheit bildeten im Berichtszeitraum die Geschäftsführung von EWE NETZ.

Herr Torsten Maus ist Vorsitzender der Geschäftsführung und verantwortlich für die unternehmerische Ausrichtung von EWE NETZ. Er leitet das Ressort Netzwirtschaft.

Dazu gehören die regulatorische und die kaufmännische Geschäftssteuerung ebenso wie der Netzvertrieb.

Herr Heiko Fastje leitet das Ressort Netzmanagement und trägt die Verantwortung für die Planung und Entwicklung der Energie-, Wasser- und Telekommunikationsnetze sowie für Messdienstleistungen und die IT-Koordination.

Herr Hans-Joachim Iken verantwortet die Bereiche Kommunale Netzverträge sowie Abrechnung und Kundenservice. Die Verträge mit den Kommunen bilden die Geschäftsgrundlage für den Bau und Betrieb der Strom- und Gasnetze.

Herr Jörn Machheit leitet das Ressort Netzservice und ist operativ verantwortlich für Planung, Bau und Betrieb der Strom-, Gas-, Wasser- und Telekommunikationsnetze. Weiterhin ist er verantwortlich für die sechs Netzregionen der EWE NETZ.

Die Organisationsstruktur von EWE NETZ ist im als Anlage 1 beigefügten Organigramm detailliert dargestellt.

3. Aufbau von EWE GASSPEICHER

Aufgrund der Verschärfung der Unbundling-Vorschriften, namentlich des § 7b in Verbindung mit § 7 Abs. 1 und § 7a Absatz 1-5 EnWG wurde bereits im Jahr 2012 die EWE GASSPEICHER GmbH ausgegründet, deren Anteile zu 100 % von der EWE AG gehalten werden.

Die Funktion des Gleichbehandlungsbeauftragten wird nach wie vor in Personalunion vom Gleichbehandlungsbeauftragten von EWE NETZ durch Herrn Christian Goldbach wahrgenommen.

Herr Peter Schmidt und Herr Paul Grönefeld bilden die Geschäftsführung von EWE GASSPEICHER.

Herr Schmidt ist für den kommerziellen Bereich zuständig, während Herr Grönefeld den technischen Bereich verantwortet.

Der Sitz der Gesellschaft befindet sich in der Moslestraße 7 in 26122 Oldenburg.

Die Räumlichkeiten von EWE GASSPEICHER befinden sich in einem separaten Gebäude und sind über Schließanlagen abgesichert, so dass ein unbefugter Zutritt durch Dritte (z.B. Mitarbeiter des Energievertriebes) verhindert wird.

Zu den Hauptaufgaben von EWE GASSPEICHER gehören die Planung, der Bau, der Betrieb und die Vermarktung von Gasspeichern.

EWE GASSPEICHER ist mit einer Speicherkapazität von rund 2,1 Mrd. Kubikmetern Arbeitsgas einer der großen Speicherbetreiber im deutsch-europäischen Erdgasmarkt. Die Speicherkapazität verteilt sich auf Erdgaskavernenspeicher in Jemgum, Nüttermoor und Huntorf im Nordwesten Deutschlands sowie in Rüdersdorf bei Berlin.

Der Kavernenspeicher im ostfriesischen Jemgum (Region Emden / Bunde / Oude Statenzijl) steht dem Markt seit 01.11.2013 zur Verfügung. In Planung befindet sich der Kavernenspeicher Moeckow in Mecklenburg Vorpommern am Anlandepunkt der Nord-Stream-Pipeline.

Die Mitarbeiteräquivalenz lag zum zum 31.12.2015 bei 97,8.

EWE GASSPEICHER erfüllt die Vorgaben der operationellen Entflechtungsvorgaben nach § 7b i.v.m. § 7a EnWG vollumfänglich. Sämtliche mit Letztentscheidungsbefugnissen ausgestatteten oder mit Leitungsaufgaben im laufenden Speicherbetrieb betrauten Mitarbeiter sind ausschließlich Mitarbeiter der Speichergesellschaft. Des Weiteren nehmen sie weder direkt noch indirekt Tätigkeiten in der Energievermarktung wahr.

Die Organisationsstruktur von EWE GASSPEICHER ist im als Anlage 2 beigefügten Organigramm detailliert dargestellt.

IV. Maßnahmen zur diskriminierungsfreien Ausübung des Geschäfts

1. EWE NETZ

a) Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Daten - Preisblättern

Wirtschaftlich sensible Daten erhält der Vorstand der EWE AG nur in dem Maße, wie sie für die gesellschaftsrechtlichen Aufgaben notwendig sind. Es erfolgt keine Weitergabe der Daten an Wettbewerbsbereiche im EWE-Konzern.

Zur Sicherstellung der vertraulichen Behandlung dieser Informationen werden Dokumente, die als vertraulich zu bewerten sind und wirtschaftlich sensible Daten beinhalten, entsprechend gekennzeichnet.

Erfolgt eine Zusammenarbeit mit Dritten seitens EWE NETZ, wird auch weiterhin eine Vertraulichkeitsverpflichtung abgeschlossen, damit auch hier sichergestellt ist, dass keine Weitergabe von vertraulichen Informationen erfolgt.

EWE NETZ achtet stets darauf, dass die jährlich aktualisierten Preisblätter diskriminierungsfrei auf der Internetseite publiziert werden und keine Vorabinformationen an Wettbewerbsbereiche im Konzern weitergegeben werden.

Auch bei der internen Bearbeitung wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass es sich bei diesem Prozess um wirtschaftlich hochsensible Daten handelt, die nicht weitergegeben werden dürfen, um den Wettbewerbsbereichen des eigenen Konzerns keinen Vorteil zu verschaffen.

Folglich wurde die diskriminierungsfreie Veröffentlichung der Preisblätter auch für das Jahr 2015 durch EWE NETZ gewährleistet.

b) Einkauf konzerninterner Dienstleistungen

Im Berichtszeitraum 2015 hat die BNetzA die Unbundling-Konformität der von EWE NETZ mit anderen EWE-Gesellschaften abgeschlossenen Dienstleistungsverträge im Hinblick auf den Einkauf von Dienstleistungen innerhalb des Konzerns in Frage gestellt. EWE NETZ hat daraufhin im Berichtszeitraum alle entsprechenden Dienstleistungsverträge überarbeitet und in Bezug auf das operationelle und informatorische Unbundling angepasst. Eine Beeinflussung der Unabhängigkeit der EWE NETZ ist damit auf jeden Fall ausgeschlossen.

c) Zusammenarbeit mit der Unternehmensleitung

Der Gleichbehandlungsbeauftragte nimmt eine Beratungsfunktion für den Vorstand der EWE AG und der Geschäftsführung von EWE NETZ wahr. Es finden bedarfsorientiert Termine statt, um über aktuelle Entwicklungen zu informieren und gegebenenfalls erforderlichen Handlungsbedarf vorzuschlagen.

d) IT-Maßnahmen

aa) Customer Care & Billing System "Easy+"

Bei dem Customer Care & Billing System easy+, welches sowohl bei EWE NETZ als auch bei der EWE VERTRIEB GmbH eingesetzt wird, handelt es sich um ein „Ein-System-/ Ein-Mandaten-Modell“. Um die gesetzlich vorgeschriebene „Prozessidentität“ gegenüber allen Marktpartnern abzubilden und eine diskriminierungsfreie Abwicklung von Geschäftsprozessen zu gewährleisten, können dritte Marktpartner eine Vereinbarung mit EWE NETZ schließen, welche die Nutzung des easy+-Systems unter den gleichen Voraussetzungen wie dem assoziierten Vertrieb ermöglicht. Diese Vorgehensweise entspricht dem von der Bundesnetzagentur offiziell anerkannten Verfahren.

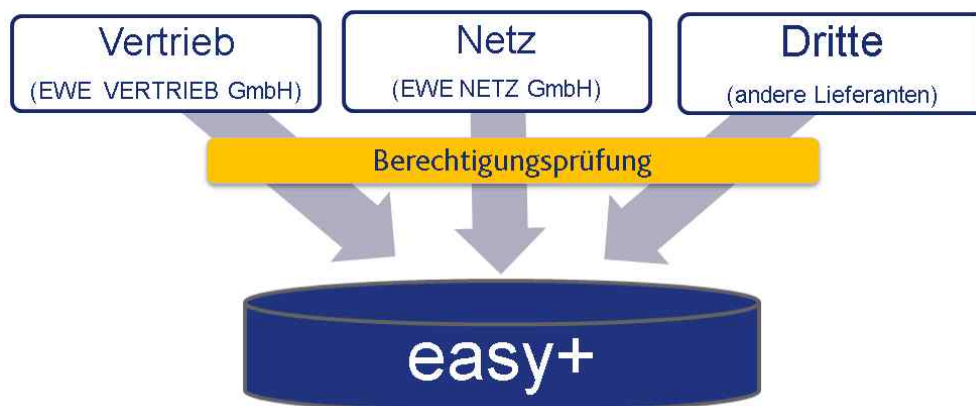


Abbildung 3 - Customer Care & Billing System easy+

Um den Anforderungen der Entflechtung aus dem EnWG (§§ 6 – 10) Rechnung zu tragen, wurde bereits in der Vergangenheit ein umfangreiches Berechtigungskonzept bei EWE implementiert. Das Berechtigungskonzept stellt die Einhaltung des informatorischen Unbundlings innerhalb des IT-Systems easy+ sicher, sodass die gesetzlichen Vorschriften gemäß § 6a EnWG in Bezug auf den Umgang mit der Vertraulichkeit wirtschaftlich sensibler Informationen eingehalten werden.

Dieses Vorgehen stellt sicher, dass speziell diejenigen Daten geschützt werden, von denen der Netzbetreiber in Ausübung seiner Tätigkeit Kenntnis erlangt.

Obwohl die Verwendung des „Ein-System-/ Ein-Mandaten-Modell“ rechtlich zulässig ist, hat sich der EWE-Konzern im Jahr 2014 entschlossen, eine Systemtrennung der Abrechnungssysteme vorzunehmen. Das easy+-System soll dementsprechend künftig ausschließlich für die EWE VERTRIEB GmbH zur Abrechnung eingesetzt werden. Für die EWE NETZ GmbH wird dagegen ein neues Abrechnungssystem auf SAP IS-U-Basis eingeführt, so dass eine diskriminierungsfreie Abrechnung damit auch weiterhin gewährleistet wird. Es wird davon ausgegangen, dass die geplante Systemtrennung im Verlauf des Jahres 2016 abgeschlossen wird.

bb) Informatorisches Unbundling im IT-Umfeld

Für die Einhaltung der Vorschriften zum informatrischen Unbundling im IT-Umfeld sind auch im Kalenderjahr 2015 Maßnahmen zur Sicherstellung der gesetzlichen Vorgaben ergriffen worden.

Im Rahmen des Gleichbehandlungsmanagements wurden die intensiven Schulungen in den IT-Bereichen sowohl der IT-Projektleiter und -Beteiligten als auch IT-Entwickler fortgeführt. Darüber hinaus wurde und wird im Zuge der Umsetzung von IT-Projekten sowohl bereits in der Konzeptionsphase als auch in der späteren Realisierungsphase die Einhaltung des informatrischen Unbundlings gesondert betrachtet. In der Realisierungsphase ist das Überprüfen der unbundlingkonformen Funktionsweise von Entwicklungen zur Sicherstellung des informatrischen Unbundlings z. B. unter Verwendung eines Berechtigungskonzeptes, Bestandteil der Abnahmetests. In einer weiteren Stufe werden die vergebenen Berechtigungsprofile auf Mitarbeitererebene regelmäßig kontrolliert. Im Rahmen der Überprüfung wird darauf geachtet, dass kein Mitarbeiter eines Wettbewerbsbereiches einen Zugriff auf wirtschaftlich sensible Netzinformationen erhält.

cc) REGIS – Regulierungsmanagementsystem

Auch im Berichtszeitraum 2015 hat das Regulierungsmanagement von EWE NETZ das eingeführte IT-System „REGIS“ zur Bearbeitung und Ablage von Anfragen/Datenlieferungen an die Bundesnetzagentur verwendet. Das eingeführte IT-System hat sich in der Praxis bewährt und wird bei allen regulatorischen Themen als Ablage und Informationssystem verwendet. So wird z.B. bei allen Bundesnetzagentur-relevanten Vorgängen vorgehalten, welcher Fachbereich wann welche Daten geliefert hat. Des Weiteren erfolgt eine Sicherung des übertragenen Standes an die Bundesnetzagentur.

Das Regulierungsmanagementsystem wird ausschließlich von EWE NETZ verwendet.

e) Konzessionen

Durch die Entflechtung von Vertrieb und Netz im EWE-Konzern erfüllt EWE NETZ die gesetzlichen Anforderungen und stellt seine Netze diskriminierungsfrei zur Verfügung. Zwar handelt es sich beim Netzbetrieb dem Grunde nach um eine lokal bzw. regional begrenzte monopolistische Aufgabe, jedoch befinden sich Netzbetreiber sehr wohl im Wettbewerb um Konzessionen untereinander. Gemäß § 46 EnWG übernehmen Netzbetreiber somit im Rahmen gebietsbezogener, zivilrechtlicher Verträge (Konzessionsverträge) die Aufgabe, in einem Gemeindegebiet Leitungen, die zu einem Energieversorgungsnetz der allgemeinen Versorgung gehören, zu betreiben.

Die EWE NETZ GmbH hat bereits im Jahre 2011 einen eigenständigen Bereich „Kommunale Netzverträge“ eingerichtet, um hausintern die Betreuung ihrer kommunalen Partner zu bündeln und eine direkte, schnelle und unkomplizierte Bearbeitung von Anfragen im Interesse aller Beteiligten sicherzustellen. Durch die Bündelung der Betreuung ihrer kommunalen Partner innerhalb der EWE NETZ GmbH, wird eine vermeintliche Vermischung von Geschäftsinteressen mit anderen „Vertriebs“-Bereichen des EWE-Konzerns ausgeschlossen und den Unbundling-Vorschriften entsprechend Rechnung getragen.

Die Aufgaben der Organisationseinheit „Kommunale Netzverträge“ beschränken sich jedoch nicht ausschließlich auf die Betreuung von bereits bestehenden Konzessionsverträge, sondern umfassen darüber hinaus ebenfalls die Sondierung des Konzessionsmarktes

über die eigenen Versorgungsgrenzen hinaus. Vor dem Hintergrund des stetig steigenden Wettbewerbsdrucks um Konzessionen sieht sich die EWE NETZ GmbH somit den Herausforderungen des Marktes gegenüber gut aufgestellt und stellt eine entsprechende unbundlingkonforme Betreuung/Abwicklung im Rahmen des Konzessionswettbewerbes sicher.

2. EWE GASSPEICHER

Hinsichtlich der vorgenannten Thematiken lässt sich bezüglich des Speichergeschäfts sagen, dass EWE GASSPEICHER zur Abrechnung ein anderes System als das easy+ verwendet.

Die Vorschriften bezüglich der Markenpolitik und des Kommunikationsverhaltens gelten aufgrund der Beschränkung des § 7b EnWG auf die Absätze 1-5 des § 7a EnWG nicht für Speicheranlagenbetreiber.

Deswegen mussten bisher keine nennenswerten Maßnahmen getroffen werden, über die an dieser Stelle zu berichten wäre.

V. Ausgestaltung des Gleichbehandlungsmanagements

1. Der Gleichbehandlungsbeauftragte

Gleichbehandlungsbeauftragter von EWE NETZ und EWE GASSPEICHER ist Herr Christian Goldbach. Neben seiner Funktion als Gleichbehandlungsbeauftragter ist Herr Goldbach in seiner Rolle als Gruppenleiter des Regulierungsmanagements auch Kommunikationsbevollmächtigter und damit verantwortlich für sämtliche Kontakte zur Bundesnetzagentur.

Persönlich verfügt Herr Goldbach durch seine mehrjährige Berufserfahrung auf dem Gebiet des Energierechts über ein umfangreiches Fachwissen. Er ist für alle Mitarbeiter von EWE NETZ und EWE GASSPEICHER persönlich, telefonisch und auch per E-Mail zu erreichen.

Ebenfalls besteht die Möglichkeit, Mails an die gesonderte E-Mail-Adresse: gleichbehandlungsbeauftragter@ewe-netz.de zu senden. Im Berichtsjahr 2015 wurde über die Anpassung der Dienstleistungsverträge auch in der konzernweiten Mitarbeiterzeitung „360°“ berichtet. Auf diese Art und Weise wurden alle Mitarbeiter zum einen über die Anpassung der Verträge selbst informiert, zum anderen aber auch noch einmal in Bezug auf das Thema Gleichbehandlung sensibilisiert und ermutigt, sich bei Fragen an den Gleichbehandlungsbeauftragten zu wenden. Der Artikel ist als Anlage 3 dem Gleichbehandlungsbericht beigefügt.

Allgemein bleibt festzuhalten, dass Herr Goldbach in seiner Funktion eine Beratungs- und Überwachungsaufgabe zur Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms im Unternehmen wahrnimmt. Dies betrifft Themen im Bereich Entflechtung und Diskriminierung. Ebenfalls schult der Gleichbehandlungsbeauftragte in regelmäßigen Abständen die Mitarbeiter im EWE-Konzern.

Um auch auf aktuelle Entwicklungen/Veränderungen eingehen zu können, nimmt der Gleichbehandlungsbeauftragte an Informationsveranstaltungen der Verbände teil.

2. Das Gleichbehandlungsprogramm und das Schulungskonzept

EWE führt in ihrem Gleichbehandlungsprogramm sämtliche Maßnahmen aus, die eine diskriminierungsfreie Ausübung des Netz- und des Gasspeichergeschäfts gewährleisten sollen.

Dieser Bericht stellt dar, wie das Gleichbehandlungsprogramm im Jahr 2015 in der Praxis gelebt und umgesetzt wurde.

Nach wie vor wird das Thema „Gleichbehandlung“ regelmäßig in verschiedenen Arten von internen Schulungen, Informationsveranstaltungen vorgestellt und/oder wieder aufgefrischt. Fachbereiche, die regelmäßig mit diskriminierungsanfälligen und sensiblen Netzbetreiberaufgaben zu tun haben, wiederholen die Schulungsunterlagen auch eigenständig. Auch in diesem Berichtszeitraum wurde das Netzinformationssystem (NIS) genutzt, um eine elektronische Bestätigung der Schulungsteilnahme für alle Mitarbeiter dokumentieren und archivieren zu können.

Aufgrund der von der BNetzA geäußerten Kritik an den intern abgeschlossenen Dienstleistungsverträgen (vgl. o.), wurde ergänzend das Gleichbehandlungsprogramm im Jahr 2015 angepasst und der Geltungsbereich auf alle EWE-Gesellschaften des Konzerns ausgeweitet, bei denen EWE NETZ Dienstleistungen einkauft. Dementsprechend ist nun allen Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern dieser Gesellschaften untersagt, vertrauliche Netzinformationen, die ihnen im Rahmen der für EWE NETZ ausgeführten Tätigkeiten zur Kenntnis gelangen, an die wettbewerblichen Bereiche des EWE-Konzerns weiterzugeben. Es besteht damit sozusagen eine „doppelte“ Sicherung, dass vertrauliche Netzinformationen nicht weitergegeben werden. Zum einen ist die jeweilige Konzern-Gesellschaft durch die einschlägigen Regelungen des Dienstleistungsvertrages vertraglich verpflichtet und hat für die Einhaltung der Unbundling-Vorschriften selbst zu sorgen. Zum anderen besteht durch die Ausweitung des Geltungsbereiches des Gleichbehandlungsprogramms eine weitere Verpflichtung zur Einhaltung der Unbundling-Vorgaben, die den einzelnen Mitarbeiter nochmals zusätzlich und direkt bindet.

In der Folge der Ausweitung des Geltungsbereichs des Gleichbehandlungsprogramms, hat sich der Schulungsbedarf entsprechend erhöht, besteht damit doch die Pflicht, sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der betroffenen Konzerngesellschaften entsprechend sukzessive zu schulen. Da dies allein aufgrund der Anzahl der betroffenen Personen im Rahmen von Präsenzs Schulungen nicht möglich ist, hat EWE NETZ in der zweiten Jahreshälfte die Einführung eines elektronischen e-learning-Programms vorbereitet. Die Entwicklung des Programms ist inzwischen abgeschlossen und wird ab März 2016 zunächst bei der EWE GASSPEICHER und danach schrittweise in allen anderen Gesellschaften, für die das Gleichbehandlungsprogramm nun Wirkung entfaltet, eingeführt.

Im Zuge der elektronischen Schulung werden alle betroffenen Kolleginnen und Kollegen eine E-Mail mit einem Link erhalten. Wenn Sie diesem Link folgen, kommen sie auf eine Plattform mit einer grafischen Darstellung. Sie haben dann die Möglichkeit, sich durch entsprechend vorbereitete Folien zu „klicken“ und sich auf diese Art und Weise mit dem Thema Unbundling vertraut zu machen. Das System erfasst dabei natürlich, welche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Schulung durchgeführt haben. Sollte jemand die Schulung nicht absolvieren, erfolgt zunächst eine entsprechende Erinnerung. Falls dies auch nicht zur Durchführung der Schulung führt, erhält der Vorgesetzte einen entsprechenden Hinweis und wird darum gebeten, dafür zu sorgen, dass alle Mitarbeiter in seinem Bereich diese Pflicht erfüllen.

Unabhängig von der Einführung des e-learning wird auf die Durchführung von Präsenzs Schulungen nicht verzichtet. Bereits in der Vergangenheit wurden im Rahmen eines intern organisierten Begrüßungstages der betroffenen Gesellschaften neuen Mitarbeitern die Inhalte und die Bedeutung von Gleichbehandlung vermittelt. An dieser Praxis soll auch in Zukunft festgehalten werden. Der Gleichbehandlungsbeauftragte oder ein Vertreter stellt in diesen Veranstaltungen die Grundzüge des Gleichbehandlungsprogramms vor. Die neuen Mitarbeiter werden bereits in dieser ersten Schulung angehalten, sich bei kritischen Fragestellungen direkt an den Gleichbehandlungsbeauftragten zu wenden. Ihnen soll so die Scheu genommen werden, den Gleichbehandlungsbeauftragten direkt zu kontaktieren. Außerdem lernen sie auf diese Weise direkt ihren zukünftigen Ansprechpartner kennen und wissen, an wen sie sich wenden können, wenn eine Situation im Alltag als be-

denklich einzustufen ist. Dieser Begrüßungstag findet je nach Einstellungsvolumen ca. alle 2-3 Monate statt und das Thema Gleichbehandlung ist in jedem Termin ein fester Bestandteil der Tagesordnung.

Selbstverständlich sind die Schulungsunterlagen zum Thema Gleichbehandlung für alle Mitarbeiter jederzeit im Intranet aufrufbar. Insgesamt wurden im Berichtszeitraum im Rahmen von 10 Schulungen über 160 Mitarbeiter geschult.

3. Überwachungstätigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten im Berichtszeitraum

Der Gleichbehandlungsbeauftragte prüft stichprobenartig die Einhaltung der Entflechtungsvorschriften. Aufgrund der vorhandenen Sensibilität für die Themen „Entflechtung und diskriminierungsfreier Umgang mit Marktteilnehmern“ bei den Mitarbeitern der Gesellschaften wird der Gleichbehandlungsbeauftragte bereits direkt zu Gesprächen eingeladen, bei denen das Thema Gleichbehandlung/Diskriminierung eine Rolle spielen könnte. Dieser verantwortungsbewusste Umgang mit der Thematik verdeutlicht, dass bei EWE der Präventionsgedanke nicht nur verstanden, sondern auch gelebt wird.

VI. Geschäftsprozesse

1. Marktpartnerkommunikation

Für den Berichtszeitraum 2015 hat EWE wie bereits in den vergangenen Jahren die diskriminierungsfreie Abwicklung von Geschäftsprozessen mit allen Marktpartnern sichergestellt.

Aufgrund der inzwischen langjährigen Erfahrung in der Handhabung und dem Umgang mit den gesetzlichen Bestimmungen der Entflechtung und der diskriminierungsfreien Abwicklung des Netzgeschäfts, sind alle Mitarbeiter für diese Themen entsprechend sensibilisiert. Bei Unsicherheiten wird der Gleichbehandlungsbeauftragte kontaktiert und eine entsprechende Klärung herbeigeführt.

Die aus der Praxis gemeldeten Sachverhalte und Fragestellungen werden durch den Gleichbehandlungsbeauftragten wiederum direkt als Fallbeispiele für Schulungen aufgegriffen, um einen möglichst nahen Praxisbezug herzustellen und aus realen Geschäftsvorfällen zu lernen.

2. Verbraucherbeschwerden

Auch im Berichtszeitraum 2015 gab es keine Verbraucherbeschwerden mehr, die durch die Bundesnetzagentur an EWE NETZ herangetragen wurden. Inzwischen werden sämtliche Beschwerden durch die Verbraucher offenbar durch die Schlichtungsstelle Energie e.V. in Berlin bearbeitet.

Wie auch im letzten Berichtszeitraum hat EWE NETZ es hier mit drei Fallgruppen zu tun: fehlgeschlagener Lieferantenwechsel, Schwierigkeiten im Bereich der Zählerablesungen oder Schadensfälle, vermeintlich verursacht durch Stromausfälle bzw. Überspannung.

Die Anfragen der Schlichtungsstelle konnten sachgerecht aufgeklärt werden. Bis zur Erstellung dieses Berichts ist in keinem der Verfahren, an denen EWE NETZ beteiligt war, ein Schiedsspruch zu Lasten von EWE NETZ ergangen. EWE NETZ unterstützt die Arbeit

der Schlichtungsstelle ausdrücklich und ist auch im letzten Berichtszeitraum Mitglied der Schlichtungsstelle gewesen.

Bezüglich EWE GASSPEICHER liegen und lagen dem Gleichbehandlungsbeauftragten keine Beschwerden von irgendeiner Stelle vor.

3. Fortführung des Projektes „NETZ^{PRO}“

Bereits im Oktober 2014 hat die EWE NETZ GmbH das Projekt „NETZ^{PRO}“ gestartet. Ziel dabei ist die interne Überprüfung und Optimierung sämtlicher Prozesse. Die Gesellschaft geht davon aus, dass das Denken und Arbeiten in Prozessen auch in Zukunft maßgeblich sein wird. Teil des Projektes ist damit auch eine Analyse der bisher bestehenden Prozesse. Bei der Implementierung bzw. Anpassung dieser an neue Strukturen wurde und wird dabei natürlich auch auf die Einhaltung der Unbundlingkonformität der einzelnen Prozesse geachtet. Das Projekt NETZ^{PRO} wurde auch im Berichtszeitraum fortgeführt – es wurden eine Reihe von Optimierungsmaßnahmen erkannt, die Unbundling-konform umgesetzt werden konnten.

4. Prozessuale Prüfung des Abschlusses von Dienstleistungsverträgen

Vor dem Hintergrund der von der BNetzA geäußerten Kritik an den internen Dienstleistungsverträgen, wurde der Prozess zur Abschluss von internen Dienstleistungsverträgen einer gesonderten Überprüfung auf Unbundling-Konformität unterzogen und letztendlich angepasst. Um künftig sicher zu stellen, dass alle internen Dienstleistungsverträge den erforderlichen Unbundling-Vorgaben entsprechen, wurden folgende Maßnahmen getroffen:

- Die Anweisung zum Abschluss interner Dienstleistungsverträge wurde komplett überarbeitet und angepasst.
- Dementsprechend wurden einheitliche Vertragsmuster entwickelt, die ausnahmslos zu verwenden sind.

- Vor Unterzeichnung der Dienstleistungsverträge, muss jeder einzelne Vertrag vom Gleichbehandlungsbeauftragten selbst oder von einem von ihm benannten Vertreter auf Einhaltung der Unbundling-Vorgaben geprüft werden. Das gilt auch für Vertragsänderungen oder -anpassungen. Zu diesem Zweck wurde ein gesondertes E-Mail-Postfach eingerichtet, an das die Fachabteilungen ihre Vertragsentwürfe zur Prüfung und Freigabe senden müssen.
- Erst nach Freigabe durch den Gleichbehandlungsbeauftragten werden die Verträge den Geschäftsführungen der betroffenen Gesellschaften zur Unterschrift vorgelegt.

5. Überprüfung Kundenservice

Gemeinsam mit dem Unbundling-Compliance-Office der EnBW Energie Baden-Württemberg AG hat EWE NETZ im Berichtszeitraum 2015 eine Überprüfung im Kundenservice durchgeführt. Es wurden Aussagen gegenüber Kunden von Mitarbeitern überprüft. Mit Hilfe von Outbound-Spezialisten der ESD AG, Offenburg wurden extra für diesen Zweck auf Basis zweier Szenarien Mystery Calls getätigt und einzeln dokumentiert.

Bei den Szenarien wurde insbesondere überprüft, ob die für EWE NETZ tätigen Mitarbeiter, bzw. die im Shared Service tätigen Mitarbeiter, gegenüber den Strom- oder Gaskunden eine eindeutige Trennung von Netz- und Vertriebstätigkeiten leben. Neben der Überprüfung der Kundenbegrüßung lag der Schwerpunkt in der Überprüfung, ob der Anruf eines Netzkunden durch den Mitarbeiter für vertriebliche Zwecke genutzt werden könnte.

Bei Szenario A riefen „Kunden“ aus einer bekannten Gemeinde im Gebiet ihres Netzbetreibers an, um zu fragen, wie sie sich beim Bau eines neuen Einfamilienhauses in Bezug auf den Netzanschluss zu verhalten haben und wie dieser Prozess ablaufe. Bei Szenario B wurde dem entsprechenden Netzbetreiber vorgetragen, dass sich der Verbrauch künftig deutlich erhöhen werde (z.B. neue Nachtspeicherheizung, Sauna, o.ä.) und gefragt, was zu tun sei. Bei beiden Szenarien wurde überprüft, ob dieser Netzkundenanruf genutzt werden würde, um Kundenbindung oder eine vertriebliche Aktivität jeglicher Art einzuleiten.

Nach Analyse der Kontrollanrufe zeigte sich, dass in keinem Fall eine vertriebliche Aktivität durch einen Mitarbeiter erfolgte.

Es wurde in keinem der Gespräche gegen die Unbundling-Compliance-Grundsätze verstoßen.

Es zeigte sich somit erneut, dass der von den Gesellschaften getätigte Aufwand in Schulung und Weiterbildung der Mitarbeiter zu Unbundling-Compliance-Themen wirksam war. Auch im Geschäftsjahr 2016 wird der Gleichbehandlungsbeauftragte weiter für die Durchführung des Gleichbehandlungsprogramms und für einen diskriminierungsfreien Umgang mit allen Marktpartnern sorgen.

i. V.



Oldenburg, den 30. März 2016