



Bericht

**über die Maßnahmen zur Durchführung des
Gleichbehandlungsprogramms von
E.ON Deutschland
für das Jahr 2017**

Inhalt

Präambel.....	- 3 -
1 Selbstbeschreibung von E.ON Deutschland.....	- 3 -
1.1 Selbstbeschreibung/Kennzahlen.....	- 3 -
1.2 Organisatorische Änderungen	- 3 -
1.2.1 E.ON Deutschland.....	- 3 -
1.2.2 Regionalversorgungsunternehmen.....	- 3 -
1.2.3 Weitere Veränderungen.....	- 4 -
2 Maßnahmen zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäfts	- 4 -
2.1 Ausgestaltung des Gleichbehandlungsmanagements	- 4 -
2.1.1 Gleichbehandlungsprogramm.....	- 4 -
2.1.2 Gleichbehandlungsbeauftragter	- 4 -
2.1.3 E-Learning/Schulung der E.ON Deutschland-Mitarbeiter	- 5 -
2.1.4 E-Learning/Schulung der Vertriebsmitarbeiter in Deutschland.....	- 5 -
2.1.5 Kommunikation mit der Geschäftsleitung	- 5 -
2.1.6 Interne Kommunikation mit den Mitarbeitern.....	- 6 -
2.2 Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms	- 6 -
2.2.1 Prozessprüfung	- 6 -
2.2.2 Anfragen und Beratung.....	- 7 -
2.3 Sanktionen.....	- 7 -
3 Ausblick.....	- 8 -

Präambel

Mit diesem Bericht kommt E.ON Deutschland als für das deutsche Geschäft zuständige regionale Einheit der E.ON SE ihrer Verpflichtung aus § 7a Abs. 5 Satz 3 Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) nach. Der Berichtszeitraum umfasst die Zeit vom 01.01.2017 bis zum 31.12.2017. Der Bericht wird vorgelegt von Herrn Ulrich Böhm, der seit dem 01.08.2014 als Gleichbehandlungsbeauftragter der E.ON SE für E.ON Deutschland bestellt ist. Der Bericht ist auf der Internetseite von E.ON (www.eon.com > AGB > Mitteilungs- und Veröffentlichungspflichten > Gleichbehandlungsberichte) veröffentlicht. Er bezieht sich inhaltlich auf E.ON Deutschland (Netzaktivitäten Deutschland) und zeitlich auf das Kalenderjahr 2017.

Die Regionalversorgungsunternehmen (Bayernwerk AG, Avacon AG, HanseWerk AG und E.DIS AG) haben jeweils ein eigenes Gleichbehandlungsprogramm und eigene Gleichbehandlungsbeauftragte, die jeweils gesondert einen Gleichbehandlungsbericht vorlegen.

1 Selbstbeschreibung von E.ON Deutschland

1.1 Selbstbeschreibung/Kennzahlen

E.ON Deutschland ist als regionale Einheit der E.ON SE zuständig für das Geschäft in Deutschland. Sie verantwortet das Geschäft der operativen Einheiten im deutschen Markt, aufgeteilt in die Segmente Netz, Vertrieb und Dezentrale Energien aus Eigentümersicht.

Bei E.ON Deutschland waren 83 Mitarbeiter zum Stichtag 31.12.2017 beschäftigt.

Ein Organigramm wird der Bundesnetzagentur übermittelt.

1.2 Organisatorische Änderungen

1.2.1 E.ON Deutschland

Im Berichtszeitraum 2017 gab es keine wesentlichen organisatorischen Änderungen bei E.ON Deutschland. Jedoch hat ein Restrukturierungsprojekt der E.ON SE mit Umsetzungszeitpunkt 01.01.2018 bereits sinkende Mitarbeiterzahlen der Geschäftseinheit E.ON Deutschland zur Folge (vgl. Abschnitt 3 Ausblick).

1.2.2 Regionalversorgungsunternehmen

In den zurückliegenden Geschäftsjahren wurde bei den vier Regionalversorgungsunternehmen Avacon AG, Bayernwerk AG, E.DIS AG und HanseWerk AG zusammen mit E.ON Deutschland ein Projekt mit der Zielsetzung durchgeführt, regulatorisch zukunftsfähige Strukturen zu schaffen. Die Umsetzung der neuen Unternehmensstrukturen wurde am 3. Juli 2017 abgeschlossen. Die Bundesnetzagentur wurde im Berichtszeitraum über Fortgang und Abschluss des Projektes informiert.

Im Zuge des Projektabschlusses wurden auch die Internetauftritte der Regionalgesellschaften getrennt und grundlegend überarbeitet. Die Neuerstellung wurde durch die Gleichbehandlungsbeauftragten intensiv begleitet. Unter anderem haben die Netzbetreiber ein Video erstellt, das den Unterschied zwischen Lieferant und Netzbetreiber erläutert. Beispielhaft ist hier das Video der Bayernwerk Netz GmbH abrufbar: <https://www.bayernwerk-netz.de/was-macht-ein-netzbetreiber>

Die Gleichbehandlungsprogramme wurden ebenfalls an die neuen Unternehmensstrukturen angepasst. Die Programme gelten für die Netzgesellschaft sowie für die Mitarbeiter der Holding mit Netzaufgaben.

1.2.3 Weitere Veränderungen

Hinsichtlich etwaiger weiterer organisatorischer Veränderungen bei den Regionalversorgungsunternehmen wird auf deren jeweilige Gleichbehandlungsberichte verwiesen.

2 Maßnahmen zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäfts

2.1 Ausgestaltung des Gleichbehandlungsmanagements

2.1.1 Gleichbehandlungsprogramm

Im August 2014 wurde ein Gleichbehandlungsmanagement bei E.ON Deutschland eingeführt. Dementsprechend war gemäß EnWG auch ein neues Gleichbehandlungsprogramm bei E.ON Deutschland zu entwickeln. Dieses ist zum 1. Februar 2015 in Kraft getreten.

In dem Gleichbehandlungsprogramm wurden die Mitarbeiterpflichten in den Mittelpunkt gestellt sowie das Gleichbehandlungsmanagement konkretisiert. Es ist für alle Mitarbeiter von E.ON Deutschland mit Inkrafttreten verbindlich. Es ist Bestandteil des Organisationshandbuchs und für jeden Mitarbeiter über das Intranet verfügbar.

Das Inkrafttreten wurde in einer Email an alle Mitarbeiter von E.ON Deutschland bekannt gemacht.

2.1.2 Gleichbehandlungsbeauftragter

Gleichbehandlungsbeauftragter von E.ON Deutschland ist seit dem 01.08.2014 Herr Ulrich Böhm, Leiter Grundsatzfragen Regulierung und Energierecht bei E.ON Deutschland.

Die Stellung des Gleichbehandlungsbeauftragten entspricht den Anforderungen des § 7a Abs. 5 EnWG. Seine Unabhängigkeit wurde entsprechend den Vorgaben der BNetzA im Gleichbehandlungsprogramm sichergestellt.

Danach besitzt der Gleichbehandlungsbeauftragte ein direktes Vortragsrecht bei der Geschäftsführung von E.ON Deutschland. Der Gleichbehandlungsbeauftragte ist in Ausübung dieser Funktion weisungsfrei und der Geschäftsführung direkt unterstellt.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte von E.ON Deutschland leitet seit seiner Bestellung den Arbeitskreis Gleichbehandlung, dem die Gleichbehandlungsbeauftragten der Regionalversorgungsunternehmen des E.ON-Konzerns und der Koordinator für Gleichbehandlung der e.kundenservice Netz GmbH angehören. Der Arbeitskreis dient dem Informationsaustausch und der Koordination bzw. der Findung unternehmensübergreifender Lösungen von Gleichbehandlungsfragen. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass bei allen E.ON-Regionalversorgungsunternehmen sämtliche Gleichbehandlungsfragen einheitlich umgesetzt werden.

Der Arbeitskreis führt regelmäßige Telefonkonferenzen im 2-Wochen-Rhythmus durch sowie halbjährliche Workshops zu ausgewählten Gleichbehandlungsthemen. Zudem nimmt regelmäßig mindestens einer der Gleichbehandlungsbeauftragten der Gruppe an den BDEW-Veranstaltungen zur Gleichbehandlung teil und berichtet im Arbeitskreis ausführlich über Inhalte und Ergebnisse.

2.1.3 E-Learning/Schulung der E.ON Deutschland-Mitarbeiter

Einen Schwerpunkt bei der Sicherstellung der Gleichbehandlung bei E.ON Deutschland bildet die Schulung der Mitarbeiter. Die Führungskräfte sind verpflichtet, ihre Mitarbeiter hinsichtlich der Einhaltung der relevanten Regeln des EnWG zu unterweisen. Dabei steht ihnen der Gleichbehandlungsbeauftragte beratend zur Verfügung.

Wie bereits in der Vergangenheit dargestellt, wurde ein Schulungskonzept von den Gleichbehandlungsbeauftragten der E.ON-Gruppe in einem E-Learning-Programm umgesetzt und die Mitarbeiter flächendeckend geschult. Die Teilnahme an der Schulung wurde IT-seitig erfasst. Das E-Learning steht weiterhin als kostenlose Fortbildungsmaßnahme für Neu-/Quereinsteiger sowie Interessierte bei E.ON Deutschland im Intranet zur Verfügung.

Das E-Learning-Programm behandelt folgende Inhalte:

- Was bedeutet das: gleiche Bedingungen für alle Marktteilnehmer?
- Wen müssen Sie in welchen Situationen gleich behandeln?
- Wie gehen Sie mit – aus Sicht der Entflechtung – kritischen Informationen um?
- Wie kann Sie der Gleichbehandlungsbeauftragte dabei unterstützen?
- Welche Pflichten haben Sie gegenüber dem Gleichbehandlungsbeauftragten?

2.1.4 E-Learning/Schulung der Vertriebsmitarbeiter in Deutschland

In der Vergangenheit traten wiederholte Nachfragen in den deutschen Vertriebseinheiten von E.ON (E.ON Energie Deutschland GmbH, E wie einfach GmbH, E.ON Energie Kundenservice GmbH, e.dialog GmbH) bei der Zusammenarbeit mit den deutschen Regionalversorgungsunternehmen auf. Daher hat E.ON Energie Deutschland in Zusammenarbeit mit dem Gleichbehandlungsbeauftragten von E.ON Deutschland freiwillig ein neues E-Learning-Programm erarbeitet. Dieses basiert auf dem E-Learning-Programm der Netzeinheiten (vgl. Abschnitt 2.1.3), wurde jedoch auf die Bedürfnisse und die Perspektive der Vertriebseinheiten zugeschnitten. Die Teilnahme der Vertriebsmitarbeiter an diesem E-Learning-Programm ist freiwillig, wird jedoch von der Geschäftsführung empfohlen. Dies soll die Vertriebsmitarbeiter für die Anforderungen der Gleichbehandlung sensibilisieren und unbundlingkritischen Anfragen an Netzmitarbeiter vorbeugen. Die Schulung der Mitarbeiter wurde im Frühjahr 2017 abgeschlossen.

Das E-Learning-Programm behandelt folgende Inhalte:

- Was bedeutet Gleichbehandlung: Gleiche Bedingungen für alle Marktteilnehmer im Wettbewerb?
- Wen muss der Netzbetreiber in welchen Situationen gleichbehandeln?
- Was sind kritische Informationen aus Sicht der Entflechtung?
- Wie kann Sie der Gleichbehandlungsbeauftragte unterstützen?

2.1.5 Kommunikation mit der Geschäftsleitung

Der Gleichbehandlungsbeauftragte hat uneingeschränkten Zugang zur Geschäftsleitung und berichtet in dieser Funktion der Geschäftsführung von E.ON Deutschland direkt. Dies geschah im Berichtszeitraum anlassbezogen im Rahmen von Geschäftsführungssitzungen sowie in regelmäßig stattfindenden Besprechungen mit dem für das Netzgeschäft zuständigen Geschäftsführer.

2.1.6 Interne Kommunikation mit den Mitarbeitern

Zur Sicherstellung der internen Kommunikation sind in dem allen Mitarbeitern über das E.ON Deutschland-Intranet zugänglichen Gleichbehandlungsprogramm die Kontaktdaten des Gleichbehandlungsbeauftragten angegeben.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte steht den Mitarbeitern mit dem Ziel einer kontinuierlichen Verbesserung von Prozessen und Abläufen jederzeit als Ansprechpartner und Berater zur Verfügung.

2.2 Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms

2.2.1 Prozessprüfung

Besuch eines Call-Centers

Die Gleichbehandlungsbeauftragten der E.ON Deutschland, der Avacon AG und der E.DIS Netz GmbH besuchten am 10.10.2017 ein Kundencenter des nachgelagerten Service-Dienstleisters e.dialog Netz GmbH in Demmin. Ziel war die Überprüfung der Unbundling-Konformität der Kundenserviceprozesse der e.kundenservice Netz GmbH. Die Prüfung erfolgte auch in Vertretung für die Netzbetreiber der HanseWerk AG und Bayernwerk AG.

Gegenstand der Prozessprüfung waren zunächst die Prozesse zur Auftragsbearbeitung von Sperrung und Wiederinbetriebnahme von Netzanschlüssen. Weiterhin konnten im Kundenkontakt typische Fragestellungen aus dem Bereich von Einspeise- und Bezugskunden geprüft werden, insbesondere Fragen zur Höhe von Einspeiseabschlägen, Herstellung von Netzanschlüssen, Befundprüfungen zu Einspeisezählern und Fragen zur Herstellung des Hausanschlusses mit Wärmepumpen. Darüber hinaus wurde den Gleichbehandlungsbeauftragten die neu etablierte Chat-Funktion auf der Website der Netzgesellschaften anhand von Live-Chats mit Kunden vorgestellt.

Die im Tagesverlauf gewonnenen Erkenntnisse waren sodann Gegenstand der Abschlussbesprechung mit den Führungskräften und Mitarbeitern des Servicecenters. Die Prüfungen zeigten keine Auffälligkeiten, die Prozesse entsprachen den Anforderungen der Gleichbehandlung.

Prozessprüfung bei e.kundenservice Netz

Am 09.11.2017 erfolgte bei der e.kundenservice Netz GmbH (EKN) durch die Gleichbehandlungsbeauftragten der Avacon AG, E.DIS Netz GmbH und Hansewerk AG eine ganztägige Prüfung auf die Anforderungen der Gleichbehandlung. Die Prüfung erfolgte auch in Vertretung für die Bayernwerk Netz GmbH.

Inhalt der Prüfung war die Vorstellung der Neuorganisation der EKN aufgrund der Änderungen im Messwesen infolge des Messstellenbetriebsgesetzes. Die Organisation der EKN bildet nun die Rollen Verteilnetzbetreiber und Messstellenbetreiber in getrennten Ressorts ab. Querschnittsbereiche für beide Marktrollen wie Kundenmanagement und IT sind in einem dritten Geschäftsführungsressort gebündelt.

Netzbetreiberwechsel/Konzessionen

Im Konzessionsvergabeprozess ist der Netzbetreiber der Prozessinhaber und Letztentscheider aller Phasen im Bewerbungsprozess (Angebotserstellung, Vertragsverhandlung und -erstellung, Vertragsabschluss). Vertragshalter sämtlicher Konzessionsverträge ist die Netzgesellschaft.

Zudem wurde der EKN-Prozess Netzbetreiberübergang nach Konzessionswechsel auf Unbundling-Konformität geprüft. Die Prozesse entsprechen vollumfänglich den Vorgaben des Leitfadens Netzbetreiberwechsel. Besonders problematisch im Wechselprozess sind – infolge fehlender regulatorischer Vorgaben – insbesondere die Datenmigration aufgrund eines fehlenden standardisierten Datenformats sowie die fehlende einheitliche Marktkommunikation der Netzbetreiberwechselprozesse. Die Einführung von geeigneten Datenformaten und Kommunikationsprozessen würde mögliche Unbundling-Probleme – beispielsweise bei der Abgabe von Netzanschlüssen an nicht-entflochtene Energieversorgungsunternehmen – von vornherein verhindern. Gegenwärtig stellt die EKN durch aufwendige manuelle Prüfungen sicher, dass im Rahmen von Netzbetreiberwechseln wirtschaftlich sensible oder wirtschaftlich vorteilhafte Daten nur an berechnigte Marktpartner übermittelt werden.

Aufnahme des Messstellenbetriebs

Die Gesellschaften des E.ON-Konzerns bereiten sich aktuell auf einen Rollout intelligenter Messsysteme und moderner Messeinrichtungen in ihren Netzgebieten nach Maßgabe des Messstellenbetriebsgesetzes vor. Gegenüber der BNetzA wurde zum 30.06.2017 die Wahrnehmung des grundzuständigen Messstellenbetriebs für intelligente Messsysteme und moderne Messeinrichtungen von der Schleswig-Holstein Netz AG, der E.DIS Netz GmbH, der Avacon Netz GmbH und der Bayernwerk Netz GmbH angezeigt. Auf Wunsch des betroffenen Anschlussnutzers kann gemäß § 5 MsbG der Messstellenbetrieb anstelle des grundzuständigen Messstellenbetreibers von einem Dritten durchgeführt werden, wenn durch den Dritten ein einwandfreier Messstellenbetrieb gewährleistet wird. Unter bestimmten Bedingungen kann gemäß § 6 MsbG ab dem 01.01.2021 anstelle des Anschlussnutzers auch der Anschlussnehmer einen anderen Messstellenbetreiber auswählen.

Bestandteil der EKN-Prozessprüfung war die Vorstellung des neuen Meter-Data-Management-Systems (MDMS) für die Rolle Messstellenbetreiber. Hierfür wurden die Funktionalitäten des MDMS und sowie die Einbettung in die IT-Systemlandschaft vorgestellt und erörtert. Ein ausführliches Berechnigungskonzept für den MDM-Zugriff, die IT-Struktur und die Prozessausprägungen stellen sicher, dass keine Mess- oder sonstigen Daten an nicht berechnigte Stellen übermittelt werden.

Insgesamt befinden sich die geprüften Prozesse auf einem hohen Standard. Die durchgeführten Prüfungen boten keinen Anlass zu Beanstandungen.

2.2.2 Anfragen und Beratung

Im Berichtsjahr 2017 wurden von Marktteilnehmern und Netzkunden keine Beschwerden direkt an den Gleichbehandlungsbeauftragten gerichtet. Die meisten Anfragen und Beratungen von Mitarbeitern im Unternehmen betrafen die Umsetzung der Unbundling-Vorgaben im Arbeitsalltag. Dabei wurde konsequent auf eine gesetzeskonforme Trennung von Netz- und Vertriebsaktivitäten hingewirkt. Dies gilt insbesondere in Bezug auf die deutliche Abgrenzung von Netz und Vertrieb beim Marktauftritt, die Verwendung von Informationen (§ 6a EnWG) und die Einhaltung des Verbotes personeller Verflechtungen (§ 7a Abs. 2 EnWG).

2.3 Sanktionen

Das Gleichbehandlungsprogramm hat bei E.ON Deutschland die Qualität einer Richtlinie. Verstöße gegen das Gleichbehandlungsprogramm stellen somit eine Verletzung arbeitsvertraglicher Verpflichtungen dar. Da die Schwelle bei arbeitsrechtlichen Sanktionen relativ hoch ist und solche

insoweit eher bei schwereren Verstößen in Betracht kommen, sieht das Gleichbehandlungsprogramm bei kleineren Verstößen Sanktionselemente wie beispielweise Nachschulungen oder Abhilfe- bzw. Kontrollmechanismen vor. Im Berichtszeitraum mussten keine Sanktionen verhängt werden.

3 **Ausblick**

Die E.ON SE hat im Jahr 2017 ein internes Restrukturierungsprogramm durchgeführt, dessen Ergebnisse zum 01.01.2018 umgesetzt wurden. In diesem Zuge wurde die Geschäftseinheit E.ON Deutschland aufgelöst und in das Corporate Headquarter der E.ON SE integriert. Die Netzaktivitäten finden hiermit in den Einheiten Energy Networks und Energy Networks Germany statt. Dieser Sachverhalt wird im Bericht für das Geschäftsjahr 2018 ausführlich dargestellt.

Das erarbeitete E-Learning-Programm wird in 2018 überarbeitet und an die neuen Strukturen der Regionalgesellschaften und der E.ON SE angepasst.

Essen, im März 2018

Ulrich Böhm