

DEW21

Bericht

**über die Maßnahmen
des Gleichbehandlungsprogramms
der Dortmunder Energie-
und Wasserversorgung GmbH
und der DEW21 Netz GmbH
im Jahre 2011**

Präambel

Mit diesem Bericht kommt die Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH (DEW21) ihrer Verpflichtung aus § 7a Abs. 5 Satz 3 EnWG nach.

Der Bericht betrifft die Zeit vom 01.01.2011 bis zum 31.12.2011 und befasst sich mit den Maßnahmen des Gleichbehandlungsprogramms zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäfts in den Tätigkeitsbereichen Gas und Strom.

Der Bericht wird vorgelegt von Herrn Jürgen Arend, dem Gleichbehandlungsbeauftragten der DEW21, Ostwall 51, 44135 Dortmund, und wird nach seiner Übersendung an die Bundesnetzagentur im Internet unter www.dew21-netz.de und www.dew21.de veröffentlicht.

Teil A

Änderungen bei der Selbstbeschreibung der DEW21

Im Geschäftsjahr 2010 sind die Aufgaben des Netzvertriebes von der Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH in die Netzgesellschaft DEW21-Netz verlagert worden (siehe Gleichbehandlungsbericht 2010). Die vollständige Integration des Netzvertriebs in die aufbau- und ablauforganisatorischen Strukturen der Netzgesellschaft wurde in 2011 abgeschlossen.

Teil B

Maßnahmen zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäfts

I. Ausgestaltung des Gleichbehandlungsmanagements

1. Gleichbehandlungsprogramm

In Teil A. Selbstbeschreibung DEW21 waren im Berichtsjahr 2011 aufgrund personeller Neubesetzungen redaktionelle Anpassungen im Gleichbehandlungsprogramm erforderlich. Es wurden neue - der Geschäftsführung unmittelbar unterstellte - Leiter für die Fachbereiche Controlling und Unternehmenskommunikation ernannt.

2. Gleichbehandlungsbeauftragter

Gleichbehandlungsbeauftragter der Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH und der Netzgesellschaft DEW21-Netz ist nach wie vor der Leiter der Abteilung Organisation / Datenverarbeitung und Revision Herr Jürgen Arend.

● Kommunikation zwischen dem Gleichbehandlungsbeauftragten und den mit Tätigkeiten des Netzbetriebs befassten Mitarbeitern

Als gängige Kommunikationswege werden E-Mail sowie das Telefon zur Kontaktaufnahme mit dem Gleichbehandlungsbeauftragten genutzt, ferner hat sich das online-gestützte Beschwerdemanagement bewährt.

Fundierte Informationen über das Thema Gleichbehandlung sind für alle Mitarbeiter in einem separierten Gliederungspunkt im Intranet hinterlegt. Auf aktuelle unternehmensrelevante Auswirkungen wird im Bedarfsfall via "TICKERMELDUNG"

hingewiesen. Das unternehmensinterne Intranet wird von den Mitarbeitern allgemein anerkannt und als führende interne Informationsquelle akzeptiert und genutzt.

- **Kommunikation zwischen dem Gleichbehandlungsbeauftragten und der Unternehmensleitung**

Der Informationsaustausch mit der Geschäftsführung erfolgte auch in 2011 in den regelmäßig monatlich durchgeführten Ressortbesprechungen. Darüber hinaus wurden mit dem Technischen Geschäftsführer der Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH und dem Geschäftsführer der Netzgesellschaft DEW21-Netz regelmäßige Gesprächstermine wahrgenommen.

II. **Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms / Überprüfung wesentlicher diskriminierungsrelevanter Geschäftsprozesse**

► **Umsetzung der Marktregeln für die Durchführung der Bilanzkreisabrechnung Strom (MaBiS)**

Entsprechend den Beschlüssen der Bundesnetzagentur wurden die gesetzlichen Anforderungen zur Umsetzung der Marktregeln für die Durchführung der Bilanzkreisabrechnung Strom (MaBiS) zum 01.07.2011 produktiv umgesetzt.

Hierbei handelte es sich um

- An- und Abmeldung eines Bilanzierungsgebietes
- Zuordnung von Zählpunkten bei Änderungen der Bilanzierungsgebietsstrukturen
- Austausch von Zählpunkten für Bilanzkreissummen
- Aktivierung und Deaktivierung von Zählpunkten für Lieferantensummen
- Übermittlung von typenreinen Lieferantensummen
- Austausch von Lieferantenclearinglisten
- Anforderung und Übermittlung normierter Lastprofile
- Aktivierung und Deaktivierung von Zählpunktbezeichnung für die Deltazeitreihe (DZR) und von Zählpunktbezeichnungen für Abrechnungssummen
- Austausch von Bilanzkreiszuordnungslisten
- Abstimmung und Übermittlung von Netzzeitreihen
- Übermittlung von typenreinen Bilanzkreissummen
- Empfang von Prüfungsmitteilungen des BIKO
- Übermittlung Datenstatus für Bilanzkreissummen
- Änderung Datenstatus für Korrekturbilanzkreisabrechnung
- Übermittlung der Deltazeitreihe und der Abrechnungssummen für die Bilanzkreisabrechnung
- Übermittlung Ausgleichsenergiepreis

► **Einführung der Wechselprozesse im Messwesen (WIM) auf Basis von IDEX-GM**

Entsprechend den Beschlüssen der Bundesnetzagentur wurden die gesetzlichen Anforderungen der „Wechselprozesse im Messwesen“ für den verpflichtenden Messstellenbetreiber bzw. Messdienstleister im Verteilnetzbetreiber- und Lieferantensystem umgesetzt.

Die Geschäftsprozesse

- Kündigung, Beginn und Ende Messstellenbetrieb
- Gerätewechsel, Geräteübernahme
- Kündigung, Beginn und Ende Messdienstleister
- Grundimplementierung zum Datenempfang für die weiteren Prozesse sind zum 1.10.2011 umgesetzt worden.

Gleichzeitig wurden die Änderungen und Anpassungen an den bisherigen Prozessen gemäß GPKE fertiggestellt.

Die Umsetzung der weiteren Prozesse

- Anforderung von Messwerten
 - Messstellenänderung
 - Störungsbehebung
 - Stammdatenänderung
 - Geschäftsanfrage
- erfolgte im Anschluss zum 31.12.2011.

► **Übernahme der Supportpackages und Formatumstellung zum 01.04.2011 und 01.10.2011**

Zum 01.04.2011 erfolgten nachfolgend aufgeführte Formatanpassungen:

- APERAK 2.0e
- CONTRL 1.3d
- INVOICE 2.4
- MSCONS 2.1b
- UTILMD 4.3

Zum nächsten Formatumstellungsdatum am 01.10.2011 erfolgte neben der reinen Formatanpassung der Formate auch

- die Anpassung von Datenaustauschprozessen zur Pauschalabrechnungen
- die Erweiterung des Lieferantenwechsels zur Verarbeitung von APERAK Meldungen im IS-U-System bei Pauschalabrechnungen
- die Anpassung von Artikelnummern entsprechend Artikelnummernliste des BDEW 4.0a
- die Anpassungen für die Kooperationsvereinbarung KOV IV

► **Relaunch des Internetauftritts der Netzgesellschaft DEW21-Netz GmbH**

Wie bereits im Gleichbehandlungsbericht des Vorjahres berichtet, wurde der Webauftritt der Netzgesellschaft DEW21-Netz in 2010 überarbeitet und produktiv gestellt.

► **Beschwerdemanagement**

Der Prozess zum Schlichtungsverfahren zur Behandlung von Verbraucherbeschwerden ist umgesetzt. Die Integration in das innerbetriebliche Beschwerdemanagementsystem ist in 2012 vorgesehen.

► **Prozessdokumentationen wesentlicher Geschäftsvorfälle**

Auf- und ablauforganisatorische Änderungen bei der Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH machten in 2011 die redaktionelle und inhaltliche

Überarbeitung der Verfahrensrichtlinie "Entflechtung der Zuständigkeiten für den Netzbetrieb bei DEW", in der u. a. die Verlaufsbeschreibungen der unbundling-relevanten Geschäftsprozesse dokumentiert sind, erforderlich.

Nach Aktualisierung der einzelnen Prozessdokumentationen sind diese im Intranet der Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH veröffentlicht worden.

► **Netzsicherheitsmanagement**

Bei DEW21-Netz werden derzeit die Vorgaben des § 6 EEG "Technische Vorgaben" umgesetzt. Hierbei wird darauf geachtet, dass die Anlagenbetreiber die gesetzlich vorgeschriebenen technischen Vorkehrungen zur ferngesteuerten Reduzierung der Einspeiseleistungen bei Netzüberlastung treffen.

Die Netze und Anlagen von DEW21-Netz sind so dimensioniert, dass eine Lastabschaltung durch Maßnahmen im eigenen Netz im Regelfall nicht erforderlich ist.

Um die Übergangsbestimmungen nach § 66 EEG für Anlagen, die vor 01.01.2012 in Betrieb genommen wurden, umzusetzen, wurde eine Arbeitsgruppe eingerichtet, die Vorgaben für die Anlagenbetreiber von Photovoltaik-Anlagen sowie die Anforderungen an die Netzführung erarbeitet.

Derzeit erfolgen Abstimmungen zur Unterstützung der Übertragungsnetzbetreiber bei Maßnahmen nach § 13 EnWG zwischen der Westfalen Weser Ems Verteilnetz GmbH (WWE) und DEW21-Netz.

Bei Maßnahmen nach § 13 EnWG, die durch Frequenzabsenkung im Netz hervorgerufen werden, erfolgt ein automatischer diskriminierungsfreier Lastabwurf von Netzgebieten durch Unterfrequenzabschaltung. Entsprechende Übersichten sind mit WWE abgestimmt und liegen in der Netzführung aus.

Falls ein manueller Lastabwurf auf Veranlassung von WWE erfolgen muss (z. B. aufgrund von Blindleistungsmangel) wird dieser ebenfalls diskriminierungsfrei nach o. g. Übersichten durchgeführt. Eine vertragliche Vereinbarung hierzu zwischen DEW21-Netz und WWE ist vorgesehen.

Eine Wiederversorgung nach Störungen mit Versorgungsunterbrechungen erfolgt ausschließlich diskriminierungsfrei durch die Netzführung - unabhängig von der Art des Netzanschlusses bzw. von der Höhe der zu zahlenden Netzentgelte. Der jeweilige Lieferant ist in der Netzführung nicht bekannt.

III. Schulungskonzept

Neueinstellte Mitarbeiter erhalten mit Arbeitsantritt die zwischen Geschäftsführung und Betriebsrat zur Umsetzung der Vorschriften des Energiewirtschaftsgesetzes (Unbundling) abgeschlossene Betriebsvereinbarung zur Beachtung des Gleichbehandlungsprogramms. Die Aushändigung wird durch Unterschriftsleistung dokumentiert.

Darüber hinaus werden die neueingestellten Mitarbeiter wie auch unternehmensintern versetzte Mitarbeiter im Bedarfsfall arbeitsplatzspezifisch im Rahmen ihrer Unterweisung in ihr (neues) Aufgabengebiet über die jeweiligen zu beachtenden Regelungen des EnWG etc. durch den zuständigen Vorgesetzten informiert.

Die zuständigen Fachvorgesetzten sind angehalten, im Rahmen von Projekten, die Änderungen in den betrieblichen Abläufen bzw. Neu-Implementierungen in der DV-Landschaft mit sich bringen, in Mitarbeiter-Schulungen bei Sachbezug einen inhaltlichen Fokus zwingend auch auf die relevanten Aspekte der Entflechtung zu legen.

Über aktuelle Entwicklungen im Umfeld des Unbundling / EnWG hat sich der Gleichbehandlungsbeauftragte durch den Besuch diverser Veranstaltungen der Verbände BDEW und VKU informiert.

IV. Überwachungskonzept

● Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms

Der Gleichbehandlungsbeauftragte hatte als Auftraggeber gegenüber der Revisionsabteilung des Mutterkonzerns DSW21 auch in diesem Berichtsjahr eine Berechtigungsprüfung sowie eine Prüfung der Unbundlingkonformität eines sensiblen Geschäftsprozesses beauftragt:

► Berechtigungsprüfung 2 Mandanten-Modell

Die Berechtigungsprüfung in SAP/IS-U nach der in 2010 abgeschlossenen Systementflechtung /Mandantentrennung führte zu folgenden Ergebnissen:

- Nach der 2-Mandantentrennung existierten sowohl im Mandanten Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH als auch im Netzmandanten Benutzerprofile von Vertriebsmitarbeitern. Dieser Mangel wurde zwischenzeitlich behoben, die Profile der Vertriebsmitarbeiter im Netzmandanten wurden gelöscht.
- Die Berechtigungen, die in der Transaktion CIC (Customer Interaction Center) im IS/U für den Vertrieb hinterlegt sind, ermöglichen keinen Zugriff auf die Netzdaten.
- Der Shared-Service-Bereich "Ablesung und Inkassodienste" wird von der Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH aus dem System beauftragt, erbringt seine Dienstleistungen aber auch diskriminierungsfrei für die anderen Wettbewerber. Der Datenrückfluss an die jeweiligen Auftraggeber ist für alle Versorgungsunternehmen gleich gestaltet, getrennte Informationsflüsse sind gewährleistet.

Die Unbundlingkonformität der geprüften Bereiche des SAP/IS-U - Systems ist sichergestellt.

► Prozessprüfung Unbundling Kundenzentrum

Der Revisionsbericht über die in 2010 / 2011 durchgeführte Überprüfung der unbundlingkonformen Behandlung von Kunden im Kundenzentrum der Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH wurde mit nachfolgenden Ergebnissen vorgelegt:

- Der im Kundenzentrum vorgehaltene Kundenservice ist im Gebäude der Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH räumlich von den Anlaufstellen der Netzgesellschaft DEW21-Netz bzw. der Netzdienstleister getrennt.
- Die Unternehmen Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH und DEW21-Netz werden als getrennte Mandanten (Vertriebs- und Netzman-

dant) im SAP-System geführt. Den Mitarbeitern des Kundenservices ist nur der Zugriff auf den Vertriebsmandanten eingeräumt.

- Der Teilprozesses "Kündigung des Stromlieferungsvertrages" ist systemseitig in SAP hinterlegt. Die Einhaltung der vorgegebenen Berechtigungskonzepte und der zeitlichen Fristen ist sichergestellt.
- Begleitend zur dv-technischen Umsetzung der Mandantentrennung wurden die betroffenen Mitarbeiter durch ihren zuständigen Vorgesetzten gezielt über die zu beachtenden gesetzlichen Rahmenbedingungen geschult.

Die durchgeführte Revision bestätigte im Resultat die diskriminierungsfreie Behandlung der Kunden im Kundenzentrum durch die Mitarbeiter der Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH.

● **Informationsmöglichkeiten des Gleichbehandlungsbeauftragten im Hinblick auf die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms**

Auch im Berichtsjahr 2011 hat der Gleichbehandlungsbeauftragte auf die bewährten - und im Gleichbehandlungsbericht des Vorjahres bereits aufgeführten - internen und externen Informationsmöglichkeiten zurückgreifen können (u. a. online-gestütztes Beschwerdemanagement, Ressortbesprechungen, persönliche Gesprächstermine mit den Geschäftsführern der Dortmunder Energie- und Wasserversorgung sowie der Netzgesellschaft DEW21-Netz, Revisionsberichte).

Hinzu kommt, dass nach Aufnahme der Tätigkeit der Schlichtungsstelle Energie e.V. am 01.11.2011, der Gleichbehandlungsbeauftragte nun auch in den Prozess des Schlichtungsmanagements eingebunden ist. Die Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH ist bereits einmal von der Schlichtungsstelle zur Stellungnahme aufgefordert worden.

Ein Schlichtungsverfahren musste im Ergebnis nicht eröffnet werden.

Am 14.06.2011 hat die Firma TelDaFax Energy GmbH einen Insolvenzantrag beim Amtsgericht Bonn gestellt. Zu diesem Zeitpunkt war TelDaFax nicht mehr Lieferant im Netzgebiet von DEW21-Netz. Am 19.04.2011 wurde aufgrund offener Forderungen die Kündigung des Netzzugangs zum 16.05.2011 angedroht. Da keine weiteren Zahlungen durch TelDaFax erfolgten, wurde zum 16.05.2011 der Netzzugang gesperrt und die Kunden in die Ersatzversorgung überführt.

Bei zahlreichen ehemals von TelDaFax belieferten Kunden in Dortmund hat dies zu Irritationen und zu verstärkten Anfragen / Beschwerden geführt.

Die zuständigen Mitarbeiter der Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH haben den verunsicherten Kunden diskriminierungsfrei Auskunft und Hilfestellung gegeben.

Dortmund, den 29.03.2012

gez. Jürgen Arend

(Gleichbehandlungsbeauftragter)