



EnBW Compliance Bericht 2007

Der Gleichbehandlungsbericht der
EnBW Energie Baden-Württemberg AG
nach § 8 Abs. 5 EnWG
für die Kerngesellschaften des
EnBW-Konzerns und die
EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort.....	1
2	Änderung der Unternehmensorganisation der EnBW und des Geltungsbereichs des EnBW Compliance Programms.....	1
2.1	Übernahme der Funktion des Gleichbehandlungsbeauftragten für EnBW ODR und NGO durch das EnBW Compliance Office	1
2.2	Maßnahmen zum Abschluss der gesellschaftsrechtlichen Entflechtung	2
2.2.1	Abgabe der kommunalen Beteiligungen der EnBW Regional AG.....	2
2.2.2	Ausgründung der EnBW Gasnetz GmbH	2
2.2.3	Ausgründung der Netzgesellschaft Ostwürttemberg mbH	3
2.3	Änderungen des EnBW Compliance Programms	3
2.4	Überprüfung der Marktrollen nach Umorganisation in der EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH.....	3
3	Die EnBW Compliance Organisation	4
3.1	Aufgaben, Ausstattung und Organisation des EnBW Compliance Office und seiner Ansprechpartner.....	4
3.2	Kommunikation zwischen Compliance Office und Geschäftsleitung.....	5
3.3	Information und Schulung der Mitarbeiter und Führungskräfte	6
3.4	Sprachregelungen und Arbeitsanweisungen	7
3.5	Überwachungskonzept, Maßnahmenstatus und strategischer Prüfplan.....	9
3.6	Sicherung der beruflichen Handlungsunabhängigkeit der Leitung des Netzbetreibers.....	10
3.6.1	Freistellungserklärungen	10
3.6.2	Kontrolle und –soweit nötig- Änderung der Führungskräfteverträge.....	11
3.6.2.1	Verträge der Vorstände und Geschäftsführer	11
3.6.2.2	Verträge der leitenden Angestellten und Letztentscheider	11
3.7	Wahrnehmung der Kontrollfunktion des Netzbetreibers zur Umsetzung des Unbundling und seiner Weisungsbefugnis bei seinen Dienstleistern	12
3.7.1	Richtlinie der EnBW Regional AG an ihre Dienstleister zur diskriminierungsfreien Ausgestaltung der Dienstleistungsprozesse	12
3.7.2	Dienstleistungsverträge.....	13
3.8	Maßnahmen zur unbundling-konformen Ausübung der Rentabilitätskontrolle....	14
3.8.1	Risikomanagement.....	14

3.8.2	Schärfung der Marktrollen innerhalb der EnBW AG (Holding)	14
3.8.3	Kennzeichnung von vertraulichen Informationen in Unterlagen des Aufsichtsrats	15
3.8.4	Änderung der Geschäftsordnung des Aufsichtsrats bzw. der Satzung der Netzgesellschaften	15
4	Geschäftsprozessdokumentation, IT- und Prozessprojekte	16
4.1	Geschäftsprozessdokumentation des Compliance Office	16
4.2	Projekt "Business Process Management View"	19
4.3	Notifizierung der Abweichungen zur GPKE an die Bundesnetzagentur	20
4.4	Vor-Projekt „Informatorisches Unbundling 2009“ und Vorstandsentscheidung zur Systemtrennung.....	21
5	Compliance Kontrollen	23
5.1	Kontrolle: Netzaabrechnungen	23
5.2	Kontrolle: Netzlogistik	24
5.3	Kontrolle: Rechnungsmanagement Privat- und Gewerbekunden	25
5.4	Kontrolle: Kundenservice	26
5.5	Kontrolle: Gasnetzgesellschaft	28
5.5.1	Veröffentlichungspflichten und Markt/Internetauftritt.....	28
5.5.2	GIS-Nutzung.....	29
5.6	Kontrolle ODR-Energieabrechnung	30
6	Ausblick.....	32

1 Vorwort

Auch mit dem diesjährigen Compliance Bericht gibt die EnBW einen Einblick in die Umsetzung des EnBW Compliance Programms und in den Stand der Maßnahmen zur Sicherung einer unbundlingkonformen Unternehmensorganisation und zur Gewährleistung eines diskriminierungsfreien Netzbetriebs.

Der vorliegende Bericht umfasst die Maßnahmen des EnBW-Konzerns vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2007. Der Bericht baut auf den bisher veröffentlichten Berichten auf. Soweit nicht von Änderungen berichtet wird, gelten und laufen die im Bericht der Jahre 2004/2005 und 2006 beschriebene Zuständigkeiten, Organisation, und Maßnahmen weiter.

Nach der initialen Prozessanalyse, der Informationskampagne und den ersten Kontrollen der letzten Jahre lagen die Schwerpunkte der Compliance-Aktivitäten im Jahr 2007 auf weiteren Compliance Kontrollen, auf zentralen IT- und Prozess-Projekten und auf der Überarbeitung und dem Abschluss der Geschäftsprozessdokumentation.

Das Compliance Office der EnBW AG legt hiermit der Bundesnetzagentur und der interessierten Öffentlichkeit den Gleichbehandlungsbericht nach § 8 Abs. 5 Satz 3 EnWG zum Stand der Umsetzung unserer Maßnahmen zur Gewährleistung des diskriminierungsfreien Netzbetriebs vor.

Der Bericht ist in unserem Internet-Auftritt unter

<http://www.enbw.com/unbundling-compliance> veröffentlicht.

2 Änderung der Unternehmensorganisation der EnBW und des Geltungsbereichs des EnBW Compliance Programms

2.1 Übernahme der Funktion des Gleichbehandlungsbeauftragten für EnBW ODR und NGO durch das EnBW Compliance Office

Die letzten beiden Compliance Berichte umfassten Maßnahmen bei den unbundling-relevanten Kerngesellschaften des EnBW Konzerns (im weiteren „Kerngesellschaften“). Diese sind zusammen mit der am 1.7.2007 neu ausgegründeten EnBW Gasnetz GmbH die EnBW Transportnetze AG, die EnBW Regional AG, die EnBW Systeme Infrastruktur Support GmbH, EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH, die EnBW Gas GmbH, die EnBW Trading GmbH, Yello Strom GmbH, die EnBW Kraftwerke AG und die EnBW Kernkraft GmbH.

Zum 1.7.2007 hat das EnBW Compliance Office die Funktion des Gleichbehandlungsbeauftragten der EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG und der Netzgesellschaft Ostwürttemberg mbH übernommen.

Dies geschah zur Sicherstellung eines möglichst gleichen Umsetzungsgrads und zur Erfüllung konzerneinheitlicher Standards bei der Umsetzung der Unbundling-Compliance. Hierfür wurden nicht nur das EnBW Schulungskonzept auf EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG und die Netzgesellschaft Ostwürttemberg mbH übertragen, sondern auch die Arbeitsanweisungen und das Überwachungssystem. Letzteres wurde in einem ersten Schritt mittels Durchführung von Mystery Calls umgesetzt¹.

2.2 Maßnahmen zum Abschluss der gesellschaftsrechtlichen Entflechtung

2.2.1 Abgabe der kommunalen Beteiligungen der EnBW Regional AG

Nach der bereits 1997 ausgegründeten und nach den aktuellen Vorschriften zum gesellschaftsrechtlichen Unbundling entflechtungskonform aufgestellten EnBW Transportnetze AG wurden zusätzlich zu den im letzten Bericht aufgeführten Maßnahmen auch die gesellschaftsrechtliche Entflechtung der EnBW Regional AG zum 1.7.2007 abgeschlossen.

Hierzu musste die EnBW Regional AG ihre kommunalen Beteiligungen abgeben, da diese auch Marktbereiche enthielten. Dies erfolgte durch Abspaltung der Stadtwerke-Beteiligungen an die EnBW Kommunale Beteiligungen GmbH, welche ein direktes Tochterunternehmen der EnBW AG ist. Die EnBW Regional AG, welche schon seit 1997 (2003 fusioniert mit der NWS Regional AG & Co KG) als Verteilnetzbetreiber ausgegründet wurde und dementsprechend lange als Unternehmen mit eigener Identität und Selbstverständnis existiert, enthält neben den rechtlich vorgeschriebenen wesentlichen Tätigkeiten alle technischen Dienste und den größten Teil der übrigen Dienstleistungen.

2.2.2 Ausgründung der EnBW Gasnetz GmbH

Weiterhin wurde zur Umsetzung des gesellschaftsrechtlichen Unbundling bei der EnBW Gas GmbH (nach den Projekten "Gas Progress" und "Umsetzung EnWG" zur Umsetzung des informatorischen und operationellen Unbundling und des EnWG) das Projekt „Legal Unbundling“ aufgesetzt. Mit der Unterstützung externer Berater wurde zur Schaffung eines funktionsfähigen Netzbetreibers, in dem die wesentlichen Tätigkeiten im Personalkonzept hinterlegt wurden, zum 1.7.2007 die EnBW Gasnetz GmbH als 100 % ige Tochter der EnBW Gas GmbH ausgegründet. Der Netzbetreiber verfügt dadurch über die notwendigen Mitarbeiter und Kompetenzen in Netzzugangsfragen, im Assetmanagement, im Controlling sowie in der Netzsteuerung, der Netztechnik und im Regulierungsmanagement. Im Rahmen von Dienstleistungsverträgen werden die technischen Netzservices von der EnBW Regional AG als ebenfalls

¹ Vgl. Abschnitt 5.6

gesellschaftsrechtlich entflochtenem Netzbetreiber erbracht; weitere Shared-Service-Leistungen erfolgen durch verschiedene Konzerngesellschaften.

2.2.3 Ausgründung der Netzgesellschaft Ostwürttemberg mbH

Die Netzgesellschaft Ostwürttemberg mbH wurde mit Wirkung zum 01.01.2007 als 100%ige Tochter aus der EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG als Verteilnetzbetreiber für das Strom- und Gasnetz ausgegründet. Führungskräfte und Personal führen die wesentlichen Tätigkeiten zu Netzzugang, Netznutzung, Assetmanagement/Netzplanung, Regulierungsmanagement und darüber hinaus noch das Energiedatenmanagement und die Netzberechnung. Die technischen und kaufmännischen Services für die Abwicklung des operativen Netzgeschäftes werden von den Shared Services der ODR im Rahmen von Dienstleistungsverträgen erbracht.

2.3 Änderungen des EnBW Compliance Programms

Im Rahmen der Umsetzung des gesellschaftsrechtlichen Unbundlings waren die wesentlichen Änderungen im EnBW Compliance Programm zum 1.7.2007

- die deutlichere Hervorhebung des entflechtungskonformen Handelns als Unternehmenskultur auch für die Mitarbeiter aus den Marktbereichen, wie sie schon in den Schulungen (auch der Wettbewerbsbereiche) vermittelt wurde (Abschnitt 1.2, S.5)
- aus Transparenzgründen ein Organigramm aus dem sich die Verortung der Shared Services ergibt (Abschnitt 1.2, S.6)
- eine transparentere textliche Darstellung der Verortung der wesentlichen und dienstleistenden Netzaktivitäten (Abschnitte 2.1, S.7 und 2.1.3, S.9)
- eine Beschreibung der gesellschaftsrechtlich entflochtenen Netzbetreiber (Abschnitt 2.1.1, S.8) und
- Entwicklungen der Compliance-Organisation, die seit 2005 hinzugekommen sind (Compliance Jour Fixe für die jeweiligen Gesellschaften und Compliance Prüfplan) Abschnitte 2, S.6f. und 4.3. und 4.4., S.16).

Es ergaben sich keine materiellen Änderungen der Mitarbeiterpflichten. Mit den vom gesellschaftsrechtlichen Unbundling betroffenen Mitarbeitern (insb. beim Verteilnetzbetreiber Gas) wurde die Organisationsänderung vertieft besprochen.

Das aktualisierte Compliance Programm wurde unternehmensüblich im Intranet veröffentlicht und der Bundesnetzagentur übersandt.

2.4 Überprüfung der Marktrollen nach Umorganisation in der EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH

Nach einer Reorganisation der EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH war sicherzustellen, dass die im Projekt „EnBW Compliance Programm“ 2004/2005

durchgeführte Einordnung der Bereiche in die Marktrollen „Shared Service Bereiche“ und „Marktbereiche“ auch in der neuen Zusammensetzung der Bereiche klar gegeben und den Mitarbeitern im Bereich für die unbundling-konforme Durchführung ihrer Tätigkeiten auch bewusst ist. Das Compliance Office hat deshalb nach Abschluss der Neuorganisation innerhalb der Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH anhand der Tätigkeiten der Bereiche eine erneute Einordnung vorgenommen. Dabei wurde sichergestellt, dass die Bereiche, welche nach § 8 Abs. 2 Ziff. 2 EnWG Dienstleistungen sowohl für Netz- als auch für Marktbereiche durchführen, klar als Shared Service Bereiche benannt sind und dass die Mitarbeiter gemäß dem Schulungskonzept besonders auf ihre Rolle und die sich daraus ergebenden Pflichten zur Vertraulichkeit und Diskriminierungsfreiheit hingewiesen sind. Die Zuordnung der Bereiche zu den entsprechenden Marktrollen wurde der Bundesnetzagentur zusammen mit diesem Bericht in Form einer farblichen Kennzeichnung auf den Organigrammen der EnBW-Gesellschaften übermittelt.

3 Die EnBW Compliance Organisation

Dieser Abschnitt gibt einen Überblick über die bei der EnBW bestehende Compliance Organisation hinsichtlich Personen, Zuständigkeiten, Kommunikationswegen und mittlerweile fest etablierten Maßnahmen zur Sicherung des diskriminierungsfreien Netzbetriebs.

3.1 Aufgaben, Ausstattung und Organisation des EnBW Compliance Office und seiner Ansprechpartner

Die Compliance Organisation der EnBW mit dem EnBW Compliance Office und den Ansprechpartnern in den betroffenen Netz-, Shared Service- und Vertriebsbereichen, dem AK Compliance und den Compliance Jour Fixen entspricht in Aufgaben und Personalausstattung dem letzten Berichtszeitraum².

Während die Compliance Jour Fixe mit den einzelnen Ansprechpartnern der Gesellschaften gemäß Compliance Programm³ die Durchsprache und den Stand der Abarbeitung laufender Maßnahmen zum Inhalt hatten, wurden im AK Compliance mit allen Ansprechpartnern und den Gleichbehandlungsbeauftragten der Beteiligungsunternehmen strategische Themen besprochen (Aufbau der GPKE-Abweichungsnotifizierung, Muster für die Geschäftsprozessdokumentation, Compliance Kontrollen, VNB-Unbundling im Entwurf zum 3.Binnenmarktpaket, Anforderungen durch die Richtlinie der BNetzA und der Landesregulierungsbehörden zur Umsetzung der informatorischen Entflechtung nach § 9 vom 13. Juni 2007⁴)

² Vgl. EnBW Compliance Programm, Stand 1.7.2007, Abschnitt 4; EnBW Compliance bericht 2006, Abschnitt 1.2.1

³ Vgl. EnBW Compliance Programm, Stand 1.7.2007, Abschnitt 4.3

⁴ Die Richtlinie einschließlich einer Zusammenfassung des Dokuments ist zusätzlich zur Durchsprache im AK auf der Intranet-Seite „Regulierung und Compliance“ veröffentlicht

Die mündlichen und schriftlichen Anfragen der Mitarbeiter an das Compliance Office und die Ansprechpartner sind 2007 leicht (rund 10 %) gestiegen. Auch dieses Jahr lag der Schwerpunkt auf dem informatorischen Unbundling. Allerdings gab es auch vermehrt Fragen zum operationellen Unbundling.

Wie seit Beginn der Verbandsaktivitäten zum Unbundling allgemein (2004) und zum Gleichbehandlungsprogramm (2005) hat sich das Compliance Office auch in diesem Berichtszeitraum aktiv an den Arbeiten zu weiteren Verbands-Standards, zuletzt zur BDEW/VKU Praxishilfe „Selbstüberprüfung zum Unbundling“ und zu den aktuellen Hinweisen zum Gleichbehandlungsbericht 2007 beteiligt.

Eine starke Erhöhung des Arbeitsaufkommens des EnBW Compliance Office ergab sich durch die umfangreiche Einbindung in IT- und Prozessprojekte des Konzerns⁵. Da hier im Berichtszeitraum mit Abschluss des Vorprojekts zur zukünftigen strategischen IT-Ausrichtung durch den Vorstand der EnBW AG die vollständige Trennung der Netz- und Vertriebssysteme beschlossen wurde, wird im Folgejahr ein Schwerpunkt der Arbeit des Compliance Office auf der Mitgestaltung der compliance-konformen Neu-Modellierung der Prozesse und der Neukonzeptionierung der IT liegen.

Das EnBW Compliance Office ist für Mitarbeiter und Externe weiterhin unter folgenden Kontaktdaten zu erreichen:

Bereichsleiter:	Dr. Bernd-Michael Zinow Rechtsanwalt	Tel.: 0721/63-14337 b.m.zinow@enbw.com
Mitarbeiter:	Kathrin Hartung Rechtsanwältin	Tel.: 0721/63-14372 k.hartung@enbw.com
	Philipp-Nikolas Otto Diplom-Wirtschaftsjurist (FH)	Tel.: 0721/63-14346 p.otto@enbw.com
Adresse:	EnBW Energie Baden Württemberg AG Bereich Regulierung & Compliance Durlacher Allee 93 76131 Karlsruhe	
E-mail:	compliance-office@enbw.com	
Fax:	0721/ 63-13933	

3.2 Kommunikation zwischen Compliance Office und Geschäftsleitung

Wie im vorangegangenen Berichtszeitraum nahm der Bereichsleiter Regulierung und Compliance an den jeweiligen wöchentlichen Vorstands-Turnussitzungen des Chief Human Resources and Information Officer und des Chief Operating Officer der EnBW AG teil und berichtete anlassbezogen über aktuelle Themen aus dem Compliance

⁵ Vgl. Abschnitt 4

Office. So wurden die og. Vorstände auch über Ergebnisse der Compliance Kontrollen⁶ informiert.

Drüber hinaus führte der Bereichsleiter Regulierung und Compliance am 14.6.2007 bei den Leitern und am 19.7.2007 beim Vorstand der EnBW Regional AG als Verteilnetzbetreiber Strom der EnBW über die Schulungen des vorigen Berichtszeitraums hinaus eine weitere Informationsveranstaltung durch. Hauptthemen war die Erfüllung der Unbundling-Pflichten im Rahmen der Rentabilitätskontrolle, die Ergebnisse der Compliance Kontrollen des letzten Berichtszeitraums im Bereich Kundenservice und aktuelle Entwicklungen bei der regulatorischen Ausgestaltung der Entflechtungsvorschriften.

3.3 Information und Schulung der Mitarbeiter und Führungskräfte

Im gesamten Anwendungsbereich des EnBW Compliance Programms wurden alle neu eingestellten Mitarbeiter gemäß dem im vorigen Bericht beschriebenen Prozess „Information neuer Mitarbeiter“⁷ zeitnah nach ihrer Einstellung geschult. Die Schulungen wurden entweder durch das Compliance Office oder die zuständigen Ansprechpersonen der Gesellschaften durchgeführt.

Bei der EnBW Transportnetze AG, der EnBW Regional AG, der Netzgesellschaft Ostwürttemberg mbH, der EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH, der EnBW Systeme Infrastruktur Support GmbH und der EnBW AG erfolgten insgesamt 26 Schulungen.

Im Rahmen der Übernahme der Pflichten des Gleichbehandlungsbeauftragten für die EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG wurde das Schulungskonzept aufgrund der bisher guten Erfahrungen auch auf diese ausgeweitet.

Dies bedeutet, dass alle neuen Mitarbeiter zeitnah nach Ihrer Einstellung über das Thema Unbundling und Compliance informiert werden. Dieser standardisierte Prozess wurde zum 27.06.2006 zusammen mit dem EnBW Personalbereich entwickelt und umgesetzt immer wieder stichprobenartig überprüft. Das bei der EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG und ihrer Netzgesellschaft angewendete Schulungskonzept sieht konkret vor, dass jeder neue Mitarbeiter zunächst unabhängig von der von ihm künftig ausgeführten Tätigkeit an seinem ersten Arbeitstag die Compliance Broschüre und ein zusätzliches Begleitschreiben von seinem direkten Vorgesetzten erhält.

Um das Thema Compliance standardmäßig am ersten Arbeitstag zu platzieren, wurde „Unbundling und Compliance“ – neben Sicherheitsunterweisungen und Datenschutz – als eines der im Rahmen der Begrüßung durch die Führungskraft anzusprechenden Themen in der Standard Checkliste für Sekretariate „Neue Mitarbeiter“ aufgenommen. Der Vorgesetzte hat in diesem Rahmen die Compliance Broschüre und ein zusätzliches Begleitschreiben auszuhändigen. Das Begleitschreiben informiert den Mitarbeiter kurz

⁶ Vgl. Abschnitt 5

⁷ Vgl. EnBW Compliance Bericht 2006, Abschnitt 1.3.2

über den Hintergrund des Unbundling und verweist auf die Durchführung von Schulungen.

Die zweite Stufe besteht aus den Mitarbeiter-Schulungen. Diese Schulungen werden zeitnah zur Arbeitereinstellung durch die Ansprechperson des Compliance Office in Kleingruppen durchgeführt. Die für die zur Arbeitereinstellung zeitnahe Durchführung der Schulungen erforderlichen Daten werden der Ansprechperson des Compliance Office von der Personalabteilung zur Verfügung gestellt. Dies geschieht in Form von Listen über die in unbundling-relevanten Bereichen neu eingestellten Mitarbeiter des Vormonats. Diese personenscharfe Identifizierung der zu schulenden Personen ermöglicht eine lückenlose Information neuer Mitarbeiter.

3.4 Sprachregelungen und Arbeitsanweisungen

Folgende Arbeitsanweisungen und Sprachregelungen waren im Berichtszeitraum in Kraft:

- **Arbeitsanweisung „Umgang mit Kundenanfragen“ für die Bereiche Kundenservice und Rechnungsmanagement der EnBW Vertriebs- und Service GmbH**
Die erste Arbeitsanweisung wurde im Bereich „Kundenservice“ der EnBW Vertriebs und Service GmbH erstellt (am 17.5.2005 erstellt und im Anschluss an die Compliance Kontrolle im Bereich Rechnungsmanagement Privat- und Gewerbekunden am 13.8.2007 angepasst). Diese soll in Ergänzung zu den Compliance Informationsveranstaltungen auf die besonderen Pflichten des Shared Service-Mitarbeiters hinweisen. Um eine neutrale Kundenbetreuung zu ermöglichen, legt die Arbeitsanweisung den Schwerpunkt auf die Netz-Beratung fremdversorgter Kunden.
- **Arbeitsanweisung „Netzkundenanfragen“ für die Regionalzentren der EnBW Regional AG**
Diese Arbeitsanweisung (in Kraft getreten am 19.12.2005 und zuletzt überarbeitet am 23.4.2007) umfasst die Verhaltensvorschriften des Netzkundenbetreuers. Hierzu gehört insbesondere, dass keine Empfehlungen zu möglichen Versorgern erfolgen dürfen.
- **Sprachregelung „Neutrale Kundenbetreuung und –beratung gemäß Unbundling“ (für die Regionalzentren der EnBW Regional AG).**
Diese am 30. Januar 2006 umgesetzte und am 8.5.2006 überarbeitete Sprachregelung stellt sicher, dass ein Mitarbeiter bei der Gesprächsführung Kundenanfragen danach „filtern“ kann, ob der Kunde eine vertriebliche oder eine reine Netzberatung möchte, um somit eine eindeutige Vertriebs- oder Netzkunden-Zuordnung zu ermöglichen.
- **Arbeitsanweisung „Unbundling und Compliance“ für den Bereich Dienstleistungen und Shared Services der EnBW Vertriebs- und Service GmbH**
Die am 20.02.2006 erstellte Arbeitsanweisung legt die Verhaltensvorschriften für die Mitarbeiter des Bereichs fest. Diese umfassen primär den vertraulichen Umgang mit Informationen des Bereichs als Shared Service Bereich.

- **Sprachregelung „Prozess Cross-Selling von Gas-Hausanschlüssen“ für die Regionalzentren der EnBW Regional AG**
Die am 8.5.2006 in Kraft getretene Sprachregelung „Cross-Selling von Gas-Hausanschlüssen“ hat zum Ziel, den Kundenkontakt bzw. die Kundenbeziehung optimal auszuschöpfen und dem Kunden weitere (Netz-)Produkte anzubieten. Daher kann im Zuge der Abwicklung des Stromnetzanschlusses, dem Kunden auch die Frage gestellt werden, ob dieser Interesse an einem Gasnetzanschluss hätte. Aus Unbundling-Gründen darf allerdings - ähnlich wie bei der Sprachregelung zum Kundenkontakt - bei der Abwicklung des Netzanschlusses von Seiten des Netzbereichs kein Angebot einer Energielieferung erfolgen.
- **Arbeitsanweisung „Unbundling/Compliance“ für den Bereich Netzlogistik der EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH**
Diese am 27.12.2007 erstellte Arbeitsanweisung stellt sicher, dass die Mitarbeiter des Shared Service Bereichs Netzlogistik wirtschaftlich sensible Daten im Sinne des § 9 EnWG vertraulich behandeln.
- **Anweisung zum Schutz gegen unberechtigten Datenzugang bei EnBW Transportnetze AG am Standort Stuttgart, Kriegsbergstr. 32**
Während der Zutritt zur EnBW Transportnetze AG am Standort Wendlingen, Ohmstraße 4, und Stuttgart, Ossietzkystraße 4 nur mit Dienstaussweis für Mitarbeiter der EnBW Transportnetze AG möglich ist, ist im Gebäude Stuttgart, Kriegsbergstraße 32 ein räumlicher Abschluss nicht realisierbar, da eine gemeinsame Nutzung von Infrastruktureinrichtungen mit anderen dienstleistenden EnBW Gesellschaften erfolgt. Zur Sicherung der nach § 9 EnWG geschützten Informationen am Standort hatte der Vorstand der EnBW Transportnetze AG eine Arbeitsanweisung beschlossen, die die Mitarbeiter verpflichtet, ihre Büros bei verlassen abgeschlossen zu halten. Ersatzschlüssel werden in einem nur den Leitern der EnBW Transportnetze AG zugänglichen Schlüsselkasten verwahrt. Der Arbeitsanweisung wurde am 5.12.2007 durch den Betriebsrat zugestimmt.

Als Reaktion auf die Compliance Kontrolle bei der EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG hat das Compliance Office die dortigen Arbeitsanweisungen und Sprachregelungen an die bestehenden EnBW Sprachregelungen und Arbeitsanweisungen angeglichen.

Für die entsprechenden Bereiche der EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG und die Netzgesellschaft Ostwürttemberg mbH gelten jetzt die folgenden oben beschriebenen Sprachregelungen und Arbeitsanweisungen:

- **Arbeitsanweisung „Umgang mit Kundenanfragen“ für den Bereich Energieabrechnung**
- **Arbeitsanweisung „Netzkundenanfragen“ für den Bereich Netzservice**
- **Sprachregelung „Neutrale Kundenbetreuung und -beratung gemäß Unbundling“ für den Bereich Netzservice**
- **Sprachregelung „Prozess Cross-Selling von Gas-Hausanschlüssen“ für den Bereich Netzservice**

3.5 Überwachungskonzept, Maßnahmenstatus und strategischer Prüfplan

Das Überwachungskonzept des EnBW Compliance Office richtete sich im Berichtszeitraum nach den in den vorigen Berichten niedergelegten Grundsätzen⁸.

Bei den Anfang des Berichtszeitraums noch ausstehenden 3% der organisatorischen Maßnahmen wurden sämtliche aus Unbundling-Sicht erforderlichen Tätigkeiten seitens der Netzbetreiber umgesetzt. Insbesondere der aus Unbundling-Sicht bestehende Hauptbeweggrund, nämlich die Schaffung von Transparenz bezüglich konzernverbundener Vertragspartner und der diskriminierungsfreien Anwendung der gleichen Regelungen gegenüber externen Marktbereichen und Vertragspartnern ist erfüllt.

So bestehen mit sämtlichen, vollständig im Konzerneigentum stehenden Kraftwerken für die Bundesnetzagentur nachvollziehbare Netzanschlussverträge. Auch bestehen z.B. mit sämtlichen konzernverbundenen Bilanzkreisverantwortlichen Bilanzkreisverträge. Differenzen bezüglich dieser gleichermaßen auch extern angebotenen Verträge bestehen lediglich bei einigen wenigen externen Vertragspartnern. Angesichts des seit dem Berichtszeitraum 2006 ausstehenden Standard-Bilanzkreisvertrags der Bundesnetzagentur, welcher die Differenzen der Verhandlungspartner der Branche beilegen sollte, wird der Abschluss mit allen Bilanzkreisverantwortlichen unmittelbar nach Festlegung des Muster-Bilanzkreisvertrages umgesetzt. Da dies jedoch ein Frage der Regulatory- und nicht der Unbundling-Compliance darstellt, ist die Maßnahme aus Unbundling-Gesichtspunkten umgesetzt.

Auch die Anfang des Berichtszeitraums ausstehenden 12 % der IT Maßnahmen aus dem Projekt EnBW Compliance Programm wurden mit der Einführung von IDEX-GE Ende 2006 und nach Behebung der im Vorbericht gemeldeten Startschwierigkeiten Anfang 2007 umgesetzt.

Die 10 Maßnahmen, welche 2006 hinzukamen, befassten sich hauptsächlich mit Fragen der unbundling-konformen Berechtigungsvergabe bei IT-Systemen und wurden ebenfalls im Berichtszeitraum abgeschlossen.

Damit sind nun die Maßnahmen des Maßnahmenkatalogs umgesetzt. Die Dokumentation von zukünftig notwendigen Änderungen z.B. in Prozessen oder beim Mitarbeiterverhalten erfolgt ab 2008 (wie im Berichtszeitraum und vorher schon praktiziert) in den Protokollen der turnusmäßig stattfindenden Compliance Jour Fixe, als Vermerke oder Protokolle in den jeweiligen IT- und Prozessprojekten, in den Empfehlungen der Compliance-Kontrollberichte und in dem Bearbeitungs- und Ablagesystem des Compliance Office für Anfragen von Mitarbeitern und Anfragen des Compliance Office an Leiter und Mitarbeiter („C-Ablage“).

Der strategische Compliance Prüfplan für 2008 befasst sich in einem Schwerpunkt mit der Ausstattung des Netzbetreibers, insbesondere bei den Beteiligungsunternehmen

⁸ Vgl. EnBW Compliance Programm, Abschnitt 4.4; EnBW Compliance Bericht 2006, Abschnitt 1.4.2

im EnBW Konzern. Ebenfalls geprüft werden die Aktivitäten zur unbundling-konformen Durchführung der Rentabilitätskontrolle.

Einen weiteren Schwerpunkt stellt die Überprüfung der neu gestalteten, entflochtenen Prozesse bei der Neugestaltung der IT-Landschaft der EnBW dar.

Weiteres Prüfungsthema werden die korrekte Umsetzung der Veröffentlichungspflichten und –soweit noch nicht geprüft- die Internet-Auftritte der Netzbetreiber sein.

3.6 Sicherung der beruflichen Handlungsunabhängigkeit der Leitung des Netzbetreibers

3.6.1 Freistellungserklärungen

Seitens der EnBW Energie Baden-Württemberg AG wurde –wie schon bei den im Amt befindlichen Geschäftsleitungen- gegenüber den neu berufenen Geschäftsführern und Vorständen der Netzgesellschaften Freistellungserklärungen zur Sicherung ihrer beruflichen Handlungsunabhängigkeit bei der Leitung der Netzgesellschaft abgegeben.

Bei der EnBW Regional AG hatte bislang nur die Leiterin des regulierten Netzbetreibers, also der Organisationseinheit „Verteilnetzbetreiber“⁹ eine solche Freistellungserklärung erhalten¹⁰. Mit Umsetzung der gesellschaftsrechtlichen Entflechtung in Form der EnBW Regional AG als breit aufgestelltem Verteilnetzbetreiber Strom erhielten auch sämtliche Vorstände der EnBW Regional AG solche Freistellungserklärungen.

Die Freistellungserklärungen enthalten –wie auch schon im vorigen Berichtszeitraum¹¹– die ausdrückliche Feststellung des Vorstands der EnBW Energie Baden-Württemberg AG, sich der Weisungen in den laufenden Betrieb zu enthalten und sein Weisungsrecht nur im Rahmen der nach § 8 Abs. 4 EnWG zulässigen Rentabilitätskontrolle auszuüben. Sie stellt klar, dass dem § 8 Abs. 4 EnWG zuwiderlaufende Weisungen unzulässig sind und nicht befolgt werden müssen.

Im Falle des neu berufenen Vorstands der EnBW Transportnetze AG und der Vorstände der EnBW Regional AG wurde sie vom Chief Human Resources and Information Officer der EnBW AG, dem jeweiligen Vorstand des Netzbetreibers und dem und dem Leiter des Compliance Office unterzeichnet.

Im Falle des Geschäftsführers der EnBW Gasnetz GmbH wurde die Freistellungserklärung zusätzlich vom Geschäftsführer der EnBW Gas GmbH unterzeichnet.

⁹ Vgl. Abschnitt 3.7.1, vgl. EnBW Compliance Programm, Stand 1.7.2007, Abschnitt 2.1.2

¹⁰ Vgl. EnBW Compliance Programm, Stand 1.7. 2007, Abschnitt 2.2.1

¹¹ Vgl. EnBW Compliance Bericht 2006, Abschnitt 2.2.1

3.6.2 Kontrolle und –soweit nötig– Änderung der Führungskräfteverträge

3.6.2.1 Verträge der Vorstände und Geschäftsführer

Zu Anfang des Berichtszeitraums hatte die Bundesnetzagentur die Anstellungsverträge der Vorstände der EnBW Transportnetze AG in bezug auf die Unabhängigkeit der Vergütung von Konzernergebnissen überprüft. Das Compliance Office hat diese Anfrage zum Anlass genommen, die Unabhängigkeit der Vergütung von Konzernergebnissen auch für die Anstellungsverträge der Vorstände der EnBW Regional AG als Verteilnetzbetreiber Strom und für den Geschäftsführer der neu gegründeten EnBW Gasnetz GmbH zu überprüfen.

Ergebnis der Prüfung war, dass in den Verträgen der Vorstände der EnBW Transportnetze AG, der EnBW Regional AG und des Geschäftsführers der EnBW Gasnetz GmbH die variablen Abschlussvergütungen oder Tantiemen keinen Bezug auf den Unternehmenserfolg oder sonstige Unternehmenskennzahlen enthalten.

3.6.2.2 Verträge der leitenden Angestellten und Letztentscheider

Im Rahmen der Umsetzung des gesellschaftsrechtlichen Unbundling bei der EnBW Regional AG hat das Compliance Office weiterhin die Systematik der Verträge der Führungskräfte und Letztentscheider überprüft, welche i.S. des § 8 Abs. 2 Nr. 1 EnWG wesentliche Tätigkeiten des Netzbetreibers verantworten.

Bislang, insbesondere vor Umsetzung der Maßnahmen zum gesellschaftsrechtlichen Unbundling, hatte nur die Leiterin des Bereichs „Regulierungsmanagement und Netzvertrieb“ (ehem. Bereich „Verteilnetzbetreiber“) der EnBW Regional AG als reguliertem Netzbetreiber¹² eine Freistellungserklärung erhalten.

Auf Hinweis des Compliance Office wurden alle Führungskräfte-Verträge innerhalb dieses Bereichs „Regulierungsmanagement und Netzvertrieb“ der EnBW Regional AG und sämtliche Führungskräfte-Verträge der EnBW Transportnetze AG von der Konzernerfolgslogik bei der Ermittlung der variablen Anteile abgekoppelt. Letzteres ergab sich, da bei der EnBW Transportnetze AG –bis auf wenige Ausnahmen– sämtliche Führungskräfte (auch) wesentliche Tätigkeiten des Netzbetriebs i.S.d. § 8 Abs. 2 Nr. 1 EnWG verantworten. Ebenfalls ausgenommen wurden die Führungskräfte-Verträge der EnBW Gasnetz GmbH. Die Ermittlung der variablen Anteile in den og. Führungskräfte-Verträgen der EnBW Netzbetreiber erfolgt nun ohne Berücksichtigung des Konzernerfolgs.

¹² Vgl. EnBW Compliance Programm, Stand 1.7.2007, Abschnitt 2.1.2

3.7 Wahrnehmung der Kontrollfunktion des Netzbetreibers zur Umsetzung des Unbundling und seiner Weisungsbefugnis bei seinen Dienstleistern

3.7.1 Richtlinie der EnBW Regional AG an ihre Dienstleister zur diskriminierungsfreien Ausgestaltung der Dienstleistungsprozesse

Nach § 8 Abs. 2 Nr.1 EnWG ist der Netzbetreiber verpflichtet, die wesentlichen besonders diskriminierungsrelevanten Tätigkeiten selbst durchzuführen. Deshalb wurde die Verortung dieser Tätigkeiten 2005 im Rahmen des Projekts „EnBW Compliance Programm“ durch das Compliance Office kontrolliert.

Die Kontrolle ergab, dass alle wesentlichen Tätigkeiten (und einige sonstige Tätigkeiten) des Netzbetreibers sämtlich in einem Bereich durchgeführt wurden. Dieser Bereich mit den Unterbereichen „Netznutzung und Netzanschluss“, „Kaufmännische Netzsteuerung“ und „Netzzugang“ erhielt in der Folge den Namen „Verteilnetzbetreiber“ und stellt den regulierten Verteilnetzbetreiber Strom der EnBW dar¹³. Im Zuge des gesellschaftsrechtlichen Unbundling und der Aufstellung der EnBW Regional AG als breit aufgestellter Verteilnetzbetreiber mit allen netztechnischen Funktionen und dem Großteil der sonstigen Dienstleistungsfunktionen innerhalb der Gesellschaft, erhielt der Bereich –bei gleich bleibenden (wesentlichen und einigen sonstigen) Tätigkeiten– die Bezeichnung „Regulierungsmanagement und Netzvermarktung“.

Der Netzbetreiber ist verpflichtet, die sonstigen Tätigkeiten, welche er i.S.d. § 8 Abs. 2 Nr. 2 EnWG an das integrierte Unternehmen oder an externe Unternehmen delegieren kann entsprechend zu steuern. Zur Wahrnehmung ihrer Verpflichtung zur Steuerung und Kontrolle ihrer Dienstleister hat die EnBW Regional AG durch ihren Bereich „Regulierungsmanagement und Netzvermarktung“ als reguliertem Netzbetreiber eine Richtlinie erlassen, in welcher sie verbindlich und diskriminierungsfrei die unbundling-konforme Abarbeitung der von ihr in Auftrag gegebenen Prozesse festlegt. Die Richtlinie befasst sich vor Allem mit folgenden Prozessen bzw. Themengebieten:

- Verträge mit Lieferanten für Netzzugang und Netznutzung (Lieferantenrahmenvertrag, Vereinbarung zur Ersatzversorgung)
- Abgrenzung der Zuständigkeiten zwischen vertragsführender Stelle beim regulierten Netzbetreiber (s.o.) und abwicklungsverantwortlichen Bereichen
- Vertrags-, Prozess- und Beschwerde-, Forderungs-, Risiko- und Regulierungsmanagement
- Anforderungen zur Abwicklung der Netzanschlussprozesse
- Grundsätze zur Abwicklung von Geschäftsprozessen mit Lieferanten

¹³ Vgl. EnBW Compliance Programm, Stand 1.7.2007, Abschnitt 2.1.2

- Standardprozesse Netzzugang von Lieferanten: Lieferantenwechsel, Lieferende, Lieferbeginn, Grund-/Ersatzversorgung, Geschäftsdatenanfrage
- Standardprozesse Netznutzung von Lieferanten: Versendung von Zuordnungslisten, Zählerstand-/Zählwertübermittlung, Netznutzungsabrechnung, Stammdatenänderung, Mehr-/Mindermengenabrechnung, Sperren/Entsperren
- Sonderprozesse Netznutzung durch Lieferanten (z.B. Massenänderung von Stammdaten, Namensänderung Lieferant, Kündigung des Lieferantenrahmenvertrags durch Netzbetreiber oder Lieferant, Abgabe/Übernahme von Netzgebieten)

Soweit innerhalb der Geschäftsprozesse der GPKE Konkretisierungsbedarf bestand, ist die EnBW Regional AG durch diese Richtlinie ihrer Pflicht zur Steuerung ihrer Dienstleister nachgekommen. Dabei berücksichtigte sie weitgehend die auf Verbändeebene beschlossenen Lösungen zu den GPKE-Auslegungsfragen, an deren Erarbeitung sie sich auch aktiv beteiligt.

Die Richtlinie umfasst 73 Seiten und 43 Anlagen. Letztere enthalten neben dem vom Netzbetreiber diskriminierungsfrei angebotenen Lieferantenrahmenvertrag sowie neben zahlreichen Arbeitsanweisungen und Abwicklungsregeln zu den einzelnen Prozessen auch Muster-Informationsblätter für Kunden und Formularvorlagen, mit denen bei den Dienstleistern die diskriminierungsfreie Durchführung des Netzgeschäfts beim Kundenkontakt sichergestellt wird.

Die Richtlinie wurde nach Fertigstellung durch den Bereich „Regulierungsmanagement und Netzvermarktung“ als reguliertem Netzbetreiber mit dem EnBW Compliance Office abgestimmt.

Sie wurde am 12.6.2007 vom Vorstand der EnBW Regional AG beschlossen und ist für interne und externe Dienstleister bindend.

3.7.2 Dienstleistungsverträge

Die Dienstleistungsverträge der EnBW Regional AG und der EnBW Transportnetze AG wurden zur Sicherstellung der Wahrung des informatorischen Unbundling und zur Umsetzung des Weisungsrechts des Netzbetreibers bereits im Rahmen des Projekts „EnBW Compliance Programm“ jeweils um eine Klausel zum Umgang mit nach § 9 EnWG geschützten Informationen und um eine Klausel ergänzt, die das Weisungsrecht des Netzbetreibers zur unbundling-konformen und diskriminierungsfreien Abwicklung der Dienstleistung auch über Gesellschaftsgrenzen hinaus umsetzt. Die Klauseln waren zur Umsetzung auch an das zuständige Projekt „Gasprogress“ zur Umsetzung des Unbundlings bei der EnBW Gas GmbH gegangen.

Im Rahmen der Ausgründung der EnBW Gasnetz GmbH hat das Compliance Office diese Vertragsformulierungen auch an das zuständige Projekt „Legal Unbundling“ und die unterstützenden Berater¹⁴ zur übergeben und die Einfügung in die neuen Verträge durch stichprobenartige Kontrollen sichergestellt .

¹⁴ Vgl. Abschnitt 2.2.2

3.8 Maßnahmen zur unbundling-konformen Ausübung der Rentabilitätskontrolle

3.8.1 Risikomanagement

Im Berichtszeitraum überprüfte das Compliance Office die Grundsätze des Risikomanagements. Das Risikomanagement-Handbuch des Konzerns regelt nun die zwingende Einhaltung folgender Anforderungen an die Risikomanagement-Organisation:

- Netzrisiken (Monopolbereich) und Risiken aus dem Wettbewerbsbereich sind grundsätzlich getrennt von einander zu halten. Die Prozesse sind so zu gestalten und zu dokumentieren, dass keine wettbewerbsrelevanten Informationen aus dem Monopolbereich in den Wettbewerbsbereich gelangen können.
- Risikomanager, die einer Wettbewerbseinheit angehören und somit für die Überwachung von Risiken aus dem Wettbewerbsbereich verantwortlich sind, dürfen nicht gleichzeitig Netzrisiken überwachen.
- Risikomanager eines integrierten Konzernunternehmens können nur dann in Personalunion die Überwachung von Risiken aus dem Wettbewerbs- und Monopolbereichs vornehmen, wenn ihre Funktion ausschließlich der Rentabilitätskontrolle dient und die organisatorische Zuordnung des Risikomanagers dieser Funktion nicht entgegensteht.

Damit wird verhindert, dass die Information über Netzrisiken anders als in Richtung Geschäftsleitung zur Erfüllung ihrer gesellschaftsrechtlichen Pflichten gemeldet wird. Für die compliance-konforme Umsetzung ist die Geschäftsleitung als Risikoverantwortlicher zuständig.

Für die IT-technische Umsetzung wurden in der Risikomanagementsoftware „RiskManager“ die erforderlichen Voraussetzungen geschaffen:

- Für alle legalen Einheiten, d.h. alle Konzerngesellschaften, sind eigenständige Mandanten eingerichtet. Die Risikoberichte der Netzgesellschaften erhalten den Zusatz „Vertrauliche Unterlagen zur Rentabilitätskontrolle“
- Für die og. Risikomanager eines integrierten Konzernunternehmens, die diese Funktion ausschließlich zur Rentabilitätskontrolle wahrnehmen und nicht in einem Marktbereich beschäftigt sind, können in ihrem Mandanten organisatorisch sowohl Risiken aus dem Netz- als auch aus dem Marktbereich einsehen und bearbeiten. Voraussetzung im Falle der Einbindung von Risikobeauftragten aus Netz- und Marktbereich ist jedoch, dass sie diesen dezidiert Berechtigungen zuweisen und gewährleisten, dass die Risikobeauftragten keinen Einblick in den jeweils anderen Bereich erhalten.

3.8.2 Schärfung der Marktrollen innerhalb der EnBW AG (Holding)

Zur Schärfung der Marktrollen auch innerhalb der EnBW AG als Holding und zur Sicherung der unbundling-konformen Durchführung der Rentabilitätskontrolle nach § 8

Abs. 4 EnWG hatte die EnBW besondere Bereiche (für Strom und Gas) eingerichtet, die durch das Compliance Office besonders belehrt wurden und die Einhaltung des Verbots der Weitergabe von Netzkunden- und Netzinformationen an Marktbereiche außer an den Vorstand zur Ausübung der Rentabilitätskontrolle sichern. Diese Organisation hatte das Compliance Office auch bei der Bundesnetzagentur vorgestellt und besprochen.

Am 13.2.2007 wurden die Leiter und zentral betroffene Mitarbeiter der EnBW Holding-Bereiche Netze, Konzern-Controlling und Optimierer durch den Bereichsleiter Regulierung und Compliance nochmals informiert und belehrt. Inhalt war über die allgemein durchgeführten Bereichs-Schulungen des vorigen Berichtszeitraums hinaus die Durchsprache und Schärfung der jeweiligen Marktrollen der Bereiche (Rentabilitätskontrolle/Netz/Markt) und die besonderen Vertraulichkeits- und Sorgfaltspflichten bei der Durchführung der Rentabilitätskontrolle nach § 8 Abs.4 EnWG unter Einhaltung des informatorischen Unbundlings. Besonders besprochen wurde die Unzulässigkeit des Informationsflusses in Marktbereiche innerhalb der Holding.

3.8.3 Kennzeichnung von vertraulichen Informationen in Unterlagen des Aufsichtsrats

Zur Sicherung der Vertraulichkeit von durch das informatorische Unbundling geschützten Informationen hat das Compliance Office den Gremienbetreuern der Netzgesellschaften für die Kennzeichnung der Aufsichtsratsunterlagen eine Muster-Vertraulichkeitsklausel zur Verfügung gestellt, mit der die Unterlagen, sofern sie geschützte Informationen enthalten, gekennzeichnet werden. Die Gremienbetreuer wurden darauf hingewiesen, sich in Zweifelsfällen über die Einordnung von Informationen an das Compliance Office zu wenden

Eine solche Kennzeichnung und Hinweis erfolgt auch im Aufsichtsrat der EnBW AG.

3.8.4 Änderung der Geschäftsordnung des Aufsichtsrats bzw. der Satzung der Netzgesellschaften

Zur unbundling-konformen Ausübung der Rentabilitätskontrolle wurden die Geschäftsordnungen des Aufsichtsrats der EnBW Regional AG geändert. Die Geschäftsordnung verweist nun ausdrücklich auf die Pflicht des Aufsichtsrats zur vertraulichen Behandlung nach § 9 EnWG geschützter Informationen und weist darauf hin, dass die Rechte des Aufsichtsrats nach § 8 Abs. 4 EnWG nur zur Kontrolle der Rentabilität des Netzbetreibers ausgeübt werden dürfen. Ferner hat der Aufsichtsrat kein Zustimmungsrecht über Rechtsgeschäfte, die den laufenden Netzbetrieb betreffen.

Auch in der geänderten Satzung der EnBW Transportnetze AG wird darauf hingewiesen, dass die eine Verweigerung der Zustimmung zum Netzentgeltantrag nur aus Gründen der Rentabilität erfolgen darf und dass der Aufsichtsrat kein Zustimmungsrecht über Rechtsgeschäfte besitzt, die den laufenden Netzbetrieb betreffen.

4 Geschäftsprozessdokumentation, IT- und Prozessprojekte

Dieser Abschnitt befasst sich mit allen Projekten zur unbundling-gerechten Gestaltung von IT-Systemen, der Kontrolle und Ausgestaltung von Geschäftsprozessen und insbesondere mit der compliance-konformen Dokumentation der Geschäftsprozesse im liberalisierten Energiemarkt.

4.1 Geschäftsprozessdokumentation des Compliance Office

Im Rahmen des Projekts „EnBW Compliance Programm“ 2004/2005 hatte das Compliance Office zur Überprüfung und Dokumentation der diskriminierungsrelevanten Prozesse eine Vorlage zur übersichtlichen Darstellung der Prozesse erarbeitet. Mit dieser Vorlage wurde die initiale Prozesskontrolle durchgeführt. Stromseitig geschah dies koordiniert durch das Compliance Office im og. Projekt, gasseitig durch das beratergestützte Projekt „Gasprogress“ im selben Zeitraum.

Die Prozessdokumentation bedurfte wegen der Umsetzung der Vorgaben der GPKE¹⁵ (und später der GeLiGas) zu den Prozessen um den Lieferantenwechsel und auch nach den og. Restrukturierungen im Shared Service Bereich¹⁶ und der Umsetzung des gesellschaftsrechtlichen Unbundling im Gas-Bereich einer Aktualisierung.

Das Compliance Office hat in Zusammenarbeit mit seinen Ansprechpartnern in den Netzbetreiber-Gesellschaften seine Vorlage zur Prozessdokumentation um die Anforderungen der Bundesnetzagentur¹⁷ und Prüfungspunkte aus der GPKE erweitert.

Die Dokumentation erfolgt in übersichtlicher Bildform (Matrix) in welcher die Prozessschritte aber dennoch auch in Textform beschrieben werden.

In der Überschrift, neben dem Namen des Gesamtprozesses befindet sich der Name und Bereich des Prozessverantwortlichen im Netzbereich. Darunter befinden sich –von links nach rechts- die einzelnen Prozessschritte.

Unter dem Namen des jeweiligen Prozessschritts findet sich dessen Kurzbeschreibung, darunter ggf. der Verweis auf den betreffenden Abschnitt der GPKE/GeLi. Aufgelistet sind –wieder darunter- auch die beteiligten Bereiche (Netz, Shared Service, Markt), deren Beitrag beim jeweiligen Prozessschritt nach Entscheidung (E), Zustimmung (Z), Durchführung (D) oder Information (I) gekennzeichnet ist. Mit Pfeilen wird der Informationsfluss zwischen den Bereichen dargestellt. Abgeschlossen wird die Prozessdarstellung mit der Benennung sowohl der intern als auch extern ausgetauschten Datenformate und der IT-Systeme, die bei diesem Prozessschritt betroffen sind.

¹⁵ BNetzA-Festlegung einheitlicher Geschäftsprozesse und Datenformate zur Abwicklung der Belieferung von Kunden mit Elektrizität, (GPKE, BK6-06-009)

¹⁶ Vgl. Abschnitt 2.4

¹⁷ Gemeinsame Richtlinie der Regulierungsbehörden des Bundes und der Länder zur Umsetzung der informatischen Entflechtung nach § 9 EnWG vom 13.6.2007 (im Weiteren BNetzA-Richtlinie zu § 9) Abschnitt 4.2.1 A. 3. und 4.

Hiermit soll eine transparente Prozessbeschreibung und die Kontrollierbarkeit der Datenflüsse zwischen Bereichen und IT-Systemen nach den Vorgaben der Bundesnetzagentur erreicht werden.

Die ursprünglichen Geschäftsprozessdokumentationen aus dem Projekt „EnBW Compliance Programm“ dienten den Netzgesellschaften EnBW Regional AG und EnBW Transportnetze AG als Grundlage zur Aktualisierung der Prozessanalysen und -dokumentationen um die og. Aspekte. Diese erfolgte unter Koordination der Ansprechpartner aus den Netzgesellschaften.

Aufgrund der Umstrukturierungen und auch der im Zuge der Umsetzung der Kooperationsvereinbarung wurden die Gasprozesse neu analysiert und dokumentiert; die Dokumentation der Gasprozesse von 2004/05 bildeten aufgrund der erheblichen Veränderungen keine ausreichende Grundlage mehr.

Die Geschäftsprozessdarstellungen wurden dem Compliance Office Ende 2007 von EnBW Regional AG als Verteilnetzbetreiber Strom, der EnBW Gasnetz GmbH als Verteilnetzbetreiber Gas und der EnBW Transportnetze AG als Übertragungsnetzbetreiber vorgelegt.

Anfang 2008 wurde eine entsprechende Prozessdokumentation für die Verteilnetzbetreiber-Prozesse Strom und Gas auch von der Netzgesellschaft Ostwürttemberg mbH abgeschlossen.

Das Compliance Office prüft, inwieweit eine Erweiterung der Dokumentation für das Jahr 2008 notwendig ist.

Die aktuelle Prozessdokumentation umfasst folgende Prozesse:

Verteilnetzbetreiber:

- Lieferantenwechsel
- Lieferende
- Lieferbeginn
- Beginn der Ersatzversorgung für Haushaltskunden
- Beendigung der Ersatzversorgung für Haushaltskunden
- Beendigung der Ersatzversorgung für Niederspannungskunden
- Zählerstandsübermittlung bei SLP
- Zählerstandübermittlung bei LGZ
- Netznutzungsabrechnung
- Stammdatenänderung Lieferant an Verteilnetzbetreiber

- Stammdatenänderung Verteilnetzbetreiber an Lieferant
- Geschäftsdatenanfrage
- EEG-Rücklieferung
- KWKG-Rücklieferung
- Netzanschluss Strom und Wasser
- Netzentgeltgenehmigungsverfahren

Übertragungsnetzbetreiber:

- Regelenergiebeschaffung
- EEG Windveredelung
- Engpassauktion DE – CH
- Engpassauktion DE – FR
- Bilanzkreisabwicklung
- Regulierungsfragen
- KWKG Hochwälzung der Zuschlagszahlung
- KWKG Horizontalausgleich
- KWKG Vertikalwälzung
- Energiean- und verkauf
- Hochwälzung der Einspeisung
- EEG-Horizontalausgleich
- EEG-Vertikalausgleich
- EEG-Mitteilung an BNetzA
- EEG-Veröffentlichung
- Plattform Energiehandel
- Betrieb Hauptschaltleitung
- Netzentgeltgenehmigungsverfahren

4.2 Projekt "Business Process Management View"

Unabhängig von der Geschäftsprozessdokumentation des Compliance Office, welche eigens für die Kontrolle der unbundling-konformen und diskriminierungsfreien Abwicklung der Netzbetreiberprozesse in Interaktion mit ihren Dienstleistern erarbeitet und fertig gestellt wurde, hat die EnBW weitere Prozess-Projekte durchgeführt.

Im Rahmen der ständigen Verbesserung und Weiterentwicklung der Prozesse der EnBW, aber auch zur Schaffung einer einheitlichen Sichtweise und Bezeichnung, die die bessere Abgrenzung der Markttrollen (Netzbereich - Wettbewerbsbereich) ermöglicht, wurde 2007 das Konzern-Projekt „Business Process Management View“ (BPMV) durchgeführt.

Es handelt sich bei dem Projektergebnis um eine Übersicht über die Konzernprozesse. Dabei geht die BPMV von den konkreten Prozessen der Einzelgesellschaften aus, welche die Prozesshoheit über ihre jeweiligen Prozesse innehaben und aggregiert diese auf Konzernebene. Erfasst wurden aber, anders als bei der Compliance Geschäftsprozessdokumentation nicht die Prozesse mit ihren Einzelschritten. Vielmehr ging es um eine Darstellung der jeweiligen Markttrollen und der Schnittstellen zwischen diesen. So ermöglicht sie die Sicherung der Zuordnung der Prozesse zu den entsprechenden Markttrollen und eine saubere Gestaltung der Schnittstellen.

In der höchsten Aggregationsstufe (Ebene 1) enthält die Darstellung die fünf Wertschöpfungsstufen des Geschäftsfeldes Strom: „Technik & Erzeugung“, „Handel & Marktrisiko“, „Vertrieb & Lieferung“ als Marktbereiche einerseits und als Netzbereiche andererseits Übertragung und Verteilung. In jeder Wertschöpfungsstufe befindet sich ein Prozesscluster Kernprozesse (beim Netz z.B. Anlagenmanagement und Netzführung) und die sog. Portale, d.h. Prozesscluster, die Schnittstellen zu anderen Wertschöpfungsstufen und Marktteilnehmern umfassen (beim ÜNB z.B. Portal Bilanzkreise, beim VNB z.B. Portal Lieferanten).

Auf Ebene 2 werden in den og. Prozessclustern innerhalb der Wertschöpfungsstufe die wesentliche Kernprozesse benannt und verortet. Durch die Darstellung werden die Schnittstellen mit Prozessen anderer Wertschöpfungsstufen transparent gemacht. Die auf Ebene 2 benannten und verorteten Prozesse werden auf Ebene 3 noch etwas detaillierter bezüglich ihrer Schnittstellen dargestellt. Eine Detaillierung wie etwa in der GPKE oder stärker liegt bei den einzelnen Gesellschaften und in der Dokumentation des Compliance Office vor.

Ziele dieses Projekts, welches mit Unterstützung eines Beratungsunternehmens durchgeführt wurde, war neben der Schaffung eines gemeinsamen Verständnisses und einer gemeinsamen Sprache (Basistransparenz) die compliance-konforme Abbildung der gesamten Prozesswelt im EnBW-Konzern auf sehr aggregierter Ebene.

Der Nutzen hierfür liegt nicht nur in der effizienteren Abwicklung von Prozess-Verbesserungsprojekten, einer Erhöhung der Projektqualität und Minderung von Projektrisiken z.B. durch Vermeidung von Inkonsistenzen. Es ermöglicht auch eine effiziente Kommunikation der compliance-konformen EnBW Prozesswelt.

Zur Sicherstellung der unbundling-konformen Konzeption der Prozess-Sichten und des unbundling-konformen Ablaufs des Projekts war das Compliance Office von Beginn an beteiligt und hat sich aktiv eingebracht.

4.3 Notifizierung der Abweichungen zur GPKE an die Bundesnetzagentur

Die EnBW hatte bereits im letzten Berichtszeitraum¹⁸ Vorbereitungen und Maßnahmen zur Umsetzung der Festlegung einheitlicher Geschäftsprozesse und Datenformate zur Belieferung von Kunden mit Elektrizität BK6-06-009 (GPKE) vom 11.7.2006 ergriffen. Während der Einführung von SAP IDEX-GE zum Ende des letzten Berichtszeitraums hatte das Compliance Office bereits eine Abweichungsanalyse initiiert.

Auf Basis dieser Abweichungsanalyse und nach Abgleich mit dem nach der IDEX-Einführung erreichten Status der IT wurde von der EnBW Regional AG als zuständigem Verteilnetzbetreiber eine Notifizierung der Abweichungen nach Ziff. 5 und Ziff. 6 des GPKE-Tenors erstellt. Enthalten war gem. Ziff. 6 Satz 5 GPKE die Darlegung der Gewährleistung einer diskriminierungsfreien Abweichung nach den Grundsätzen der Bundesnetzagentur in Ziff. 6 Satz 3 GPKE.

Zusammen mit dem nach Ziff. 6 Satz 8 GPKE geforderten Dokument zu den Rechten und Pflichten der verbundenen Vertriebsorganisation im Hinblick auf Informationszugang und -austausch wurde die Abweichungs-Notifizierung mit Schreiben vom 25.7.2007 an die Bundesnetzagentur versandt.

Auf die Wiederholung der einzelnen Abweichungen soll hier verzichtet werden, da diese samt der Darlegung der Diskriminierungsfreiheit der Abweichung bei der Bundesnetzagentur vorliegen und das Dokument zu Rechten und Pflichten des verbundenen Vertriebs Dritten gemäß Ziff. 6 Satz 9 GPKE bei Nachweis eines berechtigten Interesses zugänglich gemacht werden kann.

Zusammenfassend ist zu sagen, dass die Abweichungen nach Ziff.6 GPKE zum einen auf systeminterner Kommunikation (interne Formate), auf den Vorschriften zur Konzernverrechnung und auf dem gemeinsamen Zugriff auf Daten beruhen, welche die Versendung einer EDIFACT-Nachricht unnötig machen.

Bei jeder Abweichung ist gewährleistet, dass sie gegenüber anderen Lieferanten diskriminierungsfrei erfolgt. Dies wurde für jede Abweichung in Zusammenarbeit mit dem Compliance Office geprüft und entsprechend in die Notifizierung der Abweichungen aufgenommen. Sämtliche Abweichungen, die nicht nach den Grundsätzen der GPKE gerechtfertigt waren wurden abgestellt.

Der Kern der Abweichungen liegt -aufgrund der erwähnten Kommunikation über systeminterne Formate und aufgrund gemeinsam genutzter Daten- darin, dass die Informationen bzw. Meldungen andere Lieferanten mit einer -wenn auch sehr geringen- zeitlichen Verzögerung erreichen. Gemäß Ziff. 6 Satz 4 GPKE ist dieses Vorgehen gerechtfertigt, da die Informationen und Meldungen den übrigen Lieferanten

¹⁸ Vgl. EnBW Compliance Bericht 2006, Abschnitt 21.1

zu *gleichwertigen* Zeitpunkten zur Verfügung gestellt werden. Konkret bedeutet dies, dass die Informationen in der überwiegenden Anzahl der Fälle schneller als in den durch die GPKE vorgegebenen Höchstfristen (meist ein Werktag), in jedem Falle aber unverzüglich versendet werden.

In zwei Fällen erhalten die Lieferanten die Informationen in *gleichwertiger* Qualität, da im Prozess der Stammdatenänderung nicht abgelehnt, sondern systembedingt nur direkt im System geändert werden kann; bei allen übrigen Abweichungen erfolgt die Übergabe der Information an andere Lieferanten auch in *gleicher* Qualität.

Die Informationen werden anderen Lieferanten –auch bei jeder Abweichung– im *gleichen* Umfang zur Verfügung gestellt.

Über die der Bundesnetzagentur gemeldeten diskriminierungsfreien Abweichungen hinaus bestehen keine weiteren Abweichungen.

4.4 Vor-Projekt „Informatorisches Unbundling 2009“ und Vorstandsentscheidung zur Systemtrennung

Die EnBW führte in der zweiten Hälfte des Berichtszeitraums ein Projekt zur strategischen Ausrichtung ihrer IT-Systemlandschaft durch. Das Vorprojekt „Informatorisches Unbundling 2009“, in welches das Compliance Office –gemäß seinen Aufgaben– eng eingebunden war, hatte die Aufgabe unter Abwägung der gegebenen gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften und unter Berücksichtigung der sich abzeichnenden Regulierungspraxis Handlungsalternativen für die voraussichtlich notwendigen Änderungen in der IT-Systemlandschaft darzustellen und die personellen und finanziellen Auswirkungen zu berechnen.

Dabei ging es nicht nur um die Bewertung von IT-Kosten, sondern auch um die Analyse des Änderungsbedarfs in den Prozessen und Arbeitsabläufen der Mitarbeiter über die zu ändernde IT hinaus.

Die verschiedenen Handlungsalternativen sollten hinsichtlich ihrer regulatorischen Zukunfts- und Tragfähigkeit, hinsichtlich der Geeignetheit für neue Marktgegebenheiten (z.B. Liberalisierung des Zähl- und Messwesens) und hinsichtlich ihres finanziellen und personellen Aufwands bewertet werden.

Die Regulierungsbehörden hatten in ihren gemeinsamen Auslegungsgrundsätzen zu den Entflechtungsbestimmungen §§ 6-10 EnWG¹⁹ Bedenken gegen integrierte Systeme geäußert, zu denen auch das 2-Vertrags-Modell zu rechnen ist, und das Modell der prozessualen Gleichbehandlung (2-Mandanten-Modell) als zukunftsweisend bewertet.

Die GPKE legt in Ziff. 6 Satz 11 fest, dass die derzeit zulässigen Ausnahmen nach Ziff. 6 GPKE, die auf der Nutzung interner Formate oder gemeinsamer Datenbanken beruhen, trotz Nachweis der Diskriminierungsfreiheit ab dem 1.10.2009 nicht mehr zulässig sind.

¹⁹ Gemeinsame Auslegungsgrundsätze der Regulierungsbehörden des Bundes und der Länder zu den Entflechtungsbestimmungen in §§ 6-10 EnWG vom 1.3.2006, Abschnitt 3.2

Ein weiteres Ergebnis der zur Umsetzung der GPKE erfolgten Abweichungs-Analyse²⁰ war damit auch die Feststellung des Entscheidungsbedarfs zum Vorgehen ab dem 1.10.2009

Das OLG Düsseldorf hatte in den Verfahren zur GPKE die Unternehmen abstrakt auf die Möglichkeit hingewiesen, aus befristet zulässigen Abweichungen nach Ziff.6 unbefristet zulässige Abweichungen nach Ziff.5 GPKE zu machen.

Eine unbefristet zulässige Abweichung von Prozessschritten und Datenformaten nach Ziff. 5 GPKE ist nur dann möglich, wenn sie zwischen Netzbetreiber und Lieferant bilateral vereinbart ist und diese Vereinbarung auch allen anderen Vertrieben (in Form eines ausformulierten Angebots auf der Internet-Seite des Netzbetreibers) angeboten wird.

Eine solche Ausnahme nach Ziff.5 würde dann z.B. voraussetzen, dass der Vertrieb, der bei einem Shared Service abrechnen lässt auch keinerlei Zugriff auf das integrierte System des Shared Service besitzt. Ist dem assoziierten Vertrieb ein solcher Zugriff möglich, so müsste zur Erfüllung von Ziff. 5 GPKE einem fremden Vertrieb genau derselbe Zugriff und die selbe Sicht gewährt werden.

Eine Portallösung für fremde Vertriebe erscheint –im Gegensatz zur direkten Zugriffsmöglichkeit des eigenen Vertriebs auf das integrierte System- nicht als Gleichbehandlung i.S. der GPKE.

Insgesamt wirft dieser –theoretisch noch schlüssige- Lösungsweg des OLG Düsseldorf zur Perpetuierung integrierter IT-Systeme über Ziff.5 der GPKE in der konkreten praktischen Umsetzung zahlreiche Fragen auf.

Gewährt man etwa dem eigenen Vertrieb Zugriff auf das integrierte IT-System des Shared Service und führt dabei auch Anpassungen an den Schnittstellen zu seinem IT-System durch, so hat auch ein fremder Vertrieb Anspruch auf solche Arbeiten.

Die z.T. in der Branche geäußerte Vermutung, dass ein anderer als der eigene Vertrieb kein Interesse an solchen og. Lösungen haben werde, erscheint für die EnBW nicht nur mit Blick auf die regulatorischen Entwicklungen in Deutschland und Europa, sondern auch als Basis für eine zukunftsgerichtete unternehmerische Entscheidung nicht tragfähig.

Die wesentlichen Beweggründe für die Entscheidung des Vorprojekts waren die bestehende Rechtslage (Unbundlingvorschriften und GPKE), die verschiedenen oben angerissenen rechtlichen und regulatorischen Zweifelsfragen in der Umsetzung bei Aufrechterhaltung eines gemeinsamen IT-Systems, die europäischen Entwicklungen zum Unbundling und vor Allem die verschiedenen Äußerungen der Bundesnetzagentur zur Entflechtung und im Verfahren um die GPKE.

Das Vorprojekt hat deshalb dem Vorstand der EnBW AG trotz eines finanziellen Aufwands im zweistelligen Mio.€-Bereich und einem dreistelligen Mehraufwand an

²⁰ Vgl. EnBW Compliance Bericht 2006, Abschnitt 2.1.1 (Delta-Analyse)

Mitarbeiterkapazitäten –über die Trennung der Mandanten hinaus- die Trennung der IT-Systeme von Vertrieb und Netz vorgeschlagen.

Der Vorstand der EnBW AG hat am 15.1.2008 entschieden, eine Trennung der IT-Systeme und Prozesse der EnBW zum 1.10.2009 durchzuführen und die notwendigen Projekte zur Umsetzung einer Systemtrennung bei den Gesellschaften der EnBW einzusetzen.

In der Folge wurden sieben hochrangig geleitete Projekte (z.T. jeweils Netz- und Marktseitig, z.T. gesellschaftsübergreifend) eingesetzt. Sie beschäftigen sich mit der Konzeptionierung der IT, der Neu-Modellierung der Prozesse in den Abteilungen, dem Test der IT-Konzeption, der nötigen Erweiterung der Infrastruktur, der Migration der Daten, und der Schulung und dem Change Management bei den Mitarbeitern. Nach bisherigem Stand umfassen die Projekte rund 3000 Arbeitspakete.

Die Koordination dieser Projekte führt ein Programm-Management durch, um eine einheitliche Umsetzung zu gewährleisten. Auch in den Umsetzungsprojekten wird das Compliance Office zur Sicherstellung der unbundling-konformen Prozessmodellierung und IT-Konzeption eng eingebunden sein.

5 Compliance Kontrollen

Im Berichtszeitraum hat das Compliance Office weitere Kontrollen durchgeführt, um die Einhaltung der Vorgaben des EnBW Compliance Programms zu überprüfen. Wie bereits im Ausblick des Compliance Berichts 2006 angekündigt, lag dabei der Focus im Rahmen strategischen Compliance Prüfplans 2007 auf den Bereichen, die mit Aufgaben der Netznutzungsabrechnung betraut sind.

Die zu prüfenden Abrechnungsbereiche, welche zusätzlich zum Bereich Netzabrechnung innerhalb der EnBW Regional AG Dienstleistungen zur Netzabrechnung für die EnBW Regional AG oder für Dritte durchführen, haben Zugang zu Informationen im Sinne des § 9 EnWG, die der besonderen vertraulichen Behandlung unterliegen. Die Sicherstellung der Vertraulichkeit bzw. eines diskriminierungsfreien Umgangs mit diesen Daten spielt daher eine wesentliche Rolle in der Schaffung eines fairen und diskriminierungsfreien Wettbewerbs.

Darüber hinaus wurden aber auch Kontrollen in anderen Bereichen durchgeführt, welche im Folgenden beschrieben werden:

5.1 Kontrolle: Netzabrechnungen

Das Compliance Office hat im Zeitraum vom 06.09. bis 09.11.2007 die Einhaltung des EnBW Compliance Programms durch den Bereich Netzabrechnung überprüft.

Der Bereich Netzabrechnung innerhalb der EnBW Regional AG erbringt unter anderem die Dienstleistung der Netznutzungsabrechnung, die für das Markt- und

Kundenbeziehungsmanagement des Netzbetreibers EnBW Regional AG sowie Dritte erforderlich ist. Vorbehaltlich der Weisungsbefugnis des regulierten Netzbetreibers im Sinne des § 8 Abs. 2 Nr. 2 EnWG, ist der Bereich Netzabrechnungen operativer Abwicklungsverantwortlicher für die Auftraggeber und stellt in Erfüllung des Dienstleistungsvertrages sicher, dass die Geschäftsprozesse diskriminierungsfrei erfolgen. Zu den Aufgaben des Bereichs gehören insbesondere: Abrechnung Netznutzung, Wechselmanagement sowie Zähladataustausch.

Gerade im Prozess Netznutzungsabrechnung verdeutlichen GPKE-Notifizierung sowie die Geschäftsprozessdarstellung der EnBW Regional AG, dass Drittlieferanten diskriminierungsfrei Zählwerte und Verbräuche im festgelegten Datenformat erhalten, während der assoziierte Lieferant im Rahmen der zulässigen Abweichung nach Ziff. 6 GPKE aufgrund des Aufbaus des IT-Systems direkten Zugriff auf die Daten besitzt. Allerdings ist bei der Abwicklung sichergestellt, dass andere Vertriebe die Informationen zu einem gleichwertigen Zeitpunkt erhalten und der eigene Vertrieb im Sinne einer diskriminierungsfreien IT-Nutzung keinen Zugriff auf Daten fremdversorgter Kunden erhält.

Das Compliance Office hat in Ergänzung zu den bereits im Rahmen der GPKE-Prüfung erfolgten Delta-Analyse und den dazu erfolgten Prüfungen der diskriminierungsfreien Abwicklung keine weiteren unbundling-kritischen Sachverhalte feststellen können.

5.2 Kontrolle: Netzlogistik

Infolge der Umstrukturierung der EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft prüfte das Compliance Office im Juni 2007 die unbundling-konforme Aufstellung des Bereichs Netzlogistik als Shared Service Bereich.

Zu den Aufgaben des Bereichs gehören insbesondere Wechselmanagement Netzbetreiber (Gas), Netzlogistik Lieferant (Strom und Gas), Rechnungseingangsprüfung Netzbetreiber (Gas) sowie Rechnungseingangsprüfung Lieferant (Gas).

Das Compliance Office hielt in seiner Stellungnahme vom 26. Juni 2007 fest, dass die Qualifizierung des Bereichs Netzlogistik als „Shared-Service-Bereich insoweit zu einer Verschärfung führt, als dass sämtliche Mitarbeiter des Bereichs Netzlogistik als Shared-Service-Mitarbeiter gesamthaft den Vorschriften zur neutralen Abwicklung der Netzdienstleistungen unterliegen. Sie müssen die Netzinformation auf die der Bereich in seiner Shared-Service-Funktion Einsicht hat, nach den Vorgaben des § 9 EnWG vertraulich behandeln und weder die konkreten Kundendaten noch Rückschlüsse aus diesen Daten zu vertrieblichen Zwecken nutzen. Folgende weitere Maßnahmen wurden festgehalten:

- Eine Verankerung einer Vertraulichkeitsverpflichtung im Dienstleistungsvertrag zwischen den Auftraggebern EnBW Gasnetz GmbH, EnBW Gas sowie Erdgas Südwest GmbH und dem Bereich Netzlogistik,
- die Erstellung von Arbeitsanweisungen, die die Verhaltensregeln innerhalb des Shared-Service-Bereichs Netzlogistik fixieren, und

- die Durchführung gesonderter teilnahmepflichtiger Schulungen zur Diskussion und Übermittlung der künftigen Rolle im Konzern und den Verhaltensregeln als Shared-Service-Bereich.

Die Umsetzung dieser Maßnahmen wurden vom Compliance Office im Dezember 2007 überprüft: Der Dienstleistungsvertrag enthält eine entsprechende Vertraulichkeitsverpflichtung, die Arbeitsanweisung wurde am 27.12.2007 in Abstimmung mit dem Compliance Office fertig gestellt und den Mitarbeitern ausgehändigt und die Schulungen erfolgten im Dezember 2007 auf Team-Ebene.

5.3 Kontrolle: Rechnungsmanagement Privat- und Gewerbekunden

Im Zeitraum vom 04.06.2007 – 06.07.2007 hat das Compliance Office die Einhaltung des EnBW Compliance Programms und der daraus resultierenden Compliance-Maßnahmen im Bereich Rechnungsmanagement Privat- und Gewerbekunden kontrolliert. Schwerpunkt der Compliance Kontrolle war die Umsetzung der gesetzlichen Vorschriften im Tagesgeschäft durch die Mitarbeiter und die Unterstützung dabei durch die zuständigen Führungskräfte.

Der Bereich Rechnungsmanagement Privat- und Gewerbekunden ist für die Sicherstellung einer ordnungsgemäßen und leistungsfähigen Abrechnung sowie für das Debitoren- und Forderungsmanagement für gelieferte Energie und Dienstleistungen an Privat- und Gewerbekunden des EnBW-Konzerns verantwortlich. Hierzu gehört insbesondere die Ermittlung und Zuweisung von Abschlägen, das Einarbeiten von Zählwerten von Kunden des eigenen Vertriebs, die Durchführung der Rechnungsstellung, die Vornahme von Rechnungskorrekturen sowie das allgemeine Mahnwesen einschließlich der Inkassoabwicklung. Zwar liegt der Schwerpunkt des Bereichs damit eindeutig auf der Abwicklung der marktseitigen Verbrauchsabrechnung im weitesten Sinne (d.h. einer dienstleistenden Tätigkeit für den Vertrieb), allerdings übernimmt der Bereich auch gleichzeitig Dienstleistungen für den Netzbetreiber. Zu diesen Dienstleistungen des Netzbetreibers gehören insbesondere die Betreuung von Netzkunden bei hohem Anruf-Aufkommen im Call Center (Bereich Kundenservice).

Im Rahmen dieser Dienstleistung für den Netzbetreiber werden gelegentlich Kundenanrufe im Bereich Kundenservice an den Bereich Rechnungsmanagement Privat- und Gewerbekunden in Form des „Routing“ übertragen. Dies geschieht erfahrungsgemäß zu Beginn jeden Monats, wenn aufgrund erhöhter Kundenanrufe mit Kapazitätsengpässen im Bereich Kundenservice zu rechnen ist. In diesem Fall übernimmt auch der Bereich Rechnungsmanagement Privat- und Gewerbekunden Kundenservice-Aufgaben für den Bereich Kundenservice. Bei den sich meldenden Kunden kann es sich um voll- sowie auch fremdversorgte Kunden handeln.

Dabei ist vor allem bei der Wahrnehmung der Kundenbetreuung im Rahmen der „gerouteten“ Kundenanrufe darauf zu achten, dass die Mitarbeiter ihre Tätigkeiten diskriminierungsfrei ausüben. Mitarbeiter haben bei Durchführung der Kundenbetreuung die Kundenanfragen nach Anrufen „vollversorgter“ und solcher

fremdversorgter Kunden zu gruppieren. Es gelten in diesem Zusammenhang die Arbeitsanweisungen zur diskriminierungsfreien Kundenbetreuung des Bereichs Kundenservice der EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH analog²¹.

Die Compliance Prüfung hat ergeben, dass aus der Arbeitsanweisung des Bereichs Kundenservice sich nicht klar genug ergebe, dass diese auch für den Bereich Rechnungsmanagement Privat- und Gewerbekunden Anwendung findet. Obwohl die Arbeitsanweisung bereichsüblich auf der von den Bereichen Kundenservice und Rechnungsmanagement Privat- und Gewerbekunden genutzten Wissensdatenbank hinterlegt war, bestanden Zweifel, dass die Verhaltensvorschriften der „Arbeitsanweisung des Bereichs Kundenservice“ die gewünschte Beachtung in Rechnungsmanagement Privat- und Gewerbekunden finden könnte.

Das Compliance Office hat daher in Zusammenarbeit mit dem Bereich Kundenservice die Arbeitsanweisung entsprechend erweitert, so dass sie für die vom Bereich Rechnungsmanagement Privat- und Gewerbekunden erbrachten Aufgaben entsprechend gilt und die Mitarbeiter an der Überschrift des Dokuments erkennen können, dass die Arbeitsanweisung auch für ihre Tätigkeiten Anwendung findet. Diese Arbeitsanweisung wurde den betroffenen Mitarbeitern im Rahmen von mehreren Compliance-Schulungen im 4. Quartal 2007 vorgestellt und allen Mitarbeitern anschließend in Papierform ausgehändigt.

Im Ergebnis ist festzuhalten, dass der Bereich Rechnungsmanagement Privat- und Gewerbekunden unbundling-konform aufgestellt ist. Die Organisation des Bereichs und die ergriffenen Compliance-Maßnahmen genügen den strengen Anforderungen an einen Shared Service Bereich, in dem sichergestellt wird, dass die mit Netzaufgaben betrauten Mitarbeiter diese diskriminierungsfrei ausüben und insbesondere die vertrauliche Behandlung von Netzinformationen beachten.

Zusätzlich zur ausdrückliche Bekanntmachung der og. Arbeitsanweisung auch im Bereich Rechnungsmanagement Privat- und Gewerbekunden sollen künftig die „arbeitsplatzspezifischen“ Schulungen für die mit Kundenservice betrauten neuen Mitarbeiter in den Bereichen Kundenservice und Rechnungsmanagement Privat- und Gewerbekunden im Frühjahr 2008 gemeinsam erfolgen.

5.4 Kontrolle: Kundenservice

Um die Compliance-Prüfungen im Bereich des Kundenservices fortzuführen, die den Schwerpunkt der Compliance Kontrollen 2006 darstellten, führte das Compliance Office im Zeitraum vom 27.03.2007 – 27.04.2007 weitere Kontrollen in Form von Testanrufe fremdversorgter Kunden (sog. „Mystery Calls“) durch. Dabei sollte geprüft werden, ob die Mitarbeiter des Bereichs Kundenservice die aus dem EnWG abzuleitende Pflicht zur neutralen Netzberatung und die darauf beruhende Arbeitsanweisung bei der Ausübung ihres Tagesgeschäfts einhalten und ob gegebenenfalls weiterreichende Maßnahmen zur Beseitigung von Unregelmäßigkeiten in der Umsetzung des Compliance Programms erforderlich sind.

²¹ Vgl. Abschnitt 3.4 (Arbeitsanweisung „Umgang mit Kundenanfragen“)

Dabei wurde die Compliance Kontrolle erneut durch das externe Unternehmen CCM, welches regelmäßige Qualitätsmessungen des Kundenservices für die VSG erbringt, mit der Durchführung der „Mystery Calls“ beauftragt. Diese Testanrufe sollten anhand der zwischen dem Bereich Qualitätssteuerung, dem Bereich Kundenservice und dem Compliance Office abgestimmten Szenarien die Kundenbetreuungsgeschäftsprozesse, die aufgrund ihres Diskriminierungspotentials als compliance-relevant einzustufen sind, „auf die Probe stellen“.

Die zweite Compliance Kontrolle im Bereich Kundenservice prüfte die Fähigkeit der Mitarbeiter, die in Personalunion Netz- und Vertriebsdienstleister sind, beim Kundenkontakt zwischen Netzanliegen, deren Bearbeitung neutral zu erfolgen hat, und Vertriebanfragen, bei denen der entsprechende Mitarbeiter vertrieblich aktiv werden darf, zu differenzieren. Diese Unterscheidung setzt voraus, dass der Mitarbeiter genau zwischen Netzanfrage und – sofern diese gestellt wurden – Vertriebsfragen trennt und bei Unklarheiten gegebenenfalls nach dem ausdrücklichen Kundenanliegen nachfragt.

Konzipiert und koordiniert wurde die Compliance Kontrolle durch den Bereich Qualitätssteuerung in Abstimmung mit dem Compliance Office. Zur Durchführung der „Mystery Calls“ stellte der Bereich Kundenservice dem Bereich Qualitätssteuerung die erforderlichen Informationen zur Verfügung; die Weitergabe und der Umgang dieser Kundendaten erfolgte auf Grundlage der zwischen den Bereichen Qualitätssteuerung und Kundenservice abgeschlossenen „Vereinbarung über Datenbereitstellung zur Durchführung von Qualitätsmessung im Sinne des § 8 Abs. 5 EnWG“.

Während der Qualitätsmessungen wurden insgesamt 84 Compliance-Tests von insgesamt 500 Anrufen durchgeführt. Neben den Kundenservice-Teams in Karlsruhe, Esslingen und Biberach, erfolgten auch Anrufe beim externen Call-Center-Dienstleister Walter Telemarketing und Vertrieb GmbH & Co KG. Die Compliance-Szenarien simulierten Kundenanfragen von fremdversorgten Kunden, bei denen die Mitarbeiter – abhängig von Kundenanliegen – neutral beraten mussten:

Szenario 1 simulierte einen fremdversorgten Kunden, der den Grund seiner etwas zu hoch ausgefallenen Rechnung beim möglicherweise defekten Zähler (Netzanliegen) oder bei einem falschen Tarif (Vertriebsanliegen) vermutet. Dabei erkundigt sich der Kunde auch nach einem zu seinem Verbrauch passenden Tarif (Vertriebanliegen). Aufgrund der expliziten Anfrage nach einem passenden Tarif, ist eine vertriebliche Beratung des Kunden möglich.

Szenario 2 entsprach der reinen Netzanfrage der letzten Compliance Kontrolle: Der fremdversorgte Kunde meldet Probleme mit seinem Zähler; diese reine Netzanfrage müsste nach den internen Vorgaben an das zuständige Regionalzentrum weitergeleitet werden; eine tarifliche Beratung zu Vertriebsprodukten ist mangels ausdrücklicher Nachfrage des fremdversorgten Kunden unzulässig.

Als Ergebnis der Compliance Kontrollen bleibt festzuhalten:

Szenario 1: In allen Fällen haben die Mitarbeiter unbundling-konform gehandelt. Zum einen haben die Mitarbeiter die zuständigen Regionalzentren der EnBW Regional AG genannt, für den Fall, dass der Kunde mögliche technische Probleme bezüglich seines Zählers klären wollte. Auf die erfolgten Vertriebanfragen gingen die Mitarbeiter

zulässigerweise ein und informierten die Kunden über passende Vertriebsprodukte. Die Mitarbeiter konnten die einzelnen Kundenanliegen nach Netz- und Vertriebsanliegen trennen und haben sich durch die Vermischung von Netz- und Vertriebsanfragen nicht verunsichern lassen.

Szenario 2: Auch das zweite Prüfungsszenario ist positiv ausgefallen. Die Netzdienstleistungen erfolgten neutral gegenüber dem fremdversorgten Kunden. Kein Kundenbetreuer hat die Netzanfrage des Kunden zum Anlass genommen, eine Tarif- oder Produktberatung zugunsten der VSG vorzunehmen.

Die zweite Compliance Kontrolle im Bereich Kundenservice hat erneut gezeigt, dass der Bereich und sein externer Call-Center-Dienstleister Walter TeleMarketing und Vertrieb GmbH & Co KG compliance-konform aufgestellt sind. Ferner hat das hohe Maß an Sicherheit der Mitarbeiter gezeigt, dass Bedenken gegen in Personalunion ausgeübten Netz- und Vertriebsdienstleistungen durch bereichsspezifische Schulungen bzw. und Arbeitsanweisungen ausreichend begegnet werden konnte. Korrekturmaßnahmen sind daher nicht erforderlich.

5.5 Kontrolle: Gasnetzgesellschaft

Als letzte Kontrolle für das Jahr 2007 hat das Compliance Office eine Überprüfung der im Juli gegründeten EnBW Gasnetz GmbH vorgenommen. Dabei sollte untersucht werden, ob diese ihren Netzbetrieb diskriminierungsfrei abwickelt. Die Prüfung umfasst zwei Themenfelder:

1. Veröffentlichungspflichten und Internetauftritt
2. GIS-Nutzung

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die GNG den Compliance Vorschriften in den geprüften Themenfeldern im Grundsatz genügt. Es wurden wesentliche Verbesserungen vollzogen. In Teilen wurde der Auftritt der GNG von der BNetzA sogar positiv gewürdigt. Zu den einzelnen Prüfungsschwerpunkten, hält das Compliance Office Folgendes fest:

5.5.1 Veröffentlichungspflichten und Markt/Internetauftritt

Das Compliance Office hat die Einhaltung der gesetzlichen Veröffentlichungspflichten unter Berücksichtigung des Anhangs der Gemeinsamen Richtlinie der Regulierungsbehörden zur Umsetzung der informatorischen Entflechtung nach § 9 vom 13.6.2007 überprüft. Diese Kontrolle hat ergeben, dass einige gesetzliche Veröffentlichungspflichten nicht erfüllt waren. Folgende Informationen waren nicht veröffentlicht:

- Ausweisung des Anteils der Gesamtkosten für Systemdienstleistungen an den Kosten für die Netznutzung in Prozent (§ 13 Abs. 3 S. 5 GasNEV)
- Gasverteilnetzbeschaffenheit mit dem Brennwert an wesentlichen Ein- und Ausspeisepunkten oder in den entsprechenden Teilnetzen (§ 20 Abs. 1 Nr. 4 GasNZV)

- Beschreibung der verschiedenen Dienstleistungen, insbesondere Kapazitätsrechte, Systemdienstleistungen und sonstige Hilfsdienste und ihre Entgelte (§ 21 Abs. 2 Nr. 1 GasNZV)
- Gemeinsame Gasverteilnetznetz Karte in elektronischer Form für Deutschland (§ 22 Abs. 1 GasNZV)

Die fehlenden Informationen wurden im Zuge der Kontrolle von der EnBW Gasnetz GmbH vollständig nachpflegt. Positiv anzumerken ist für die Arbeit des Compliance Office, dass zum Abschluss der Compliance Kontrolle die EnBW Gasnetz GmbH einen Anruf der Bundesnetzagentur erhielt, in dem angemerkt wurde, dass die EnBW Gasnetz GmbH bis auf wenige Ausnahmen die Veröffentlichungspflichten vorbildlich umsetze.

Neben den Veröffentlichungspflichten hat das Compliance Office den Internetauftritt der EnBW Gasnetz GmbH überprüft. Nach der Richtlinie der BNetzA zur Umsetzung des informatischen Unbundling muss der Marktauftritt von Netzbetreibern und assoziierten Vertriebsbereichen sich klar abgrenzen. Ein Zugriff auf Gasnetzthemen ist auf der Internetseite der EnBW bisher nur über den Button Netznutzung möglich. Um einen eigenen separaten und dem Grundsatz des rechtlichen Unbundling tragenden Internetauftritt zu gewährleisten, ist zumindest eine gesellschaftsbezogene Verlinkung im Internet zu erstellen. Darüber hinaus ist die EnBW Gasnetz GmbH auch in der Konzerngesellschaftsübersicht unter den Netzgesellschaften zu nennen. Das Compliance Office wird die Umsetzung der Maßnahme im ersten Quartal 2008 prüfen.

5.5.2 GIS-Nutzung

Das Compliance Office hatte bereits im letzten Berichtszeitraum den GIS-Zugang für den Vertriebsbereich Strom gesperrt.²² Beim GIS-System handelt es sich um ein Informationssystem, mit dem raumbezogene Daten digital erfasst, modelliert und graphisch präsentiert werden können. Zwar dürfen die im GIS-System enthaltenen wirtschaftliche relevanten Informationen nach § 9 Abs. 2 EnWG offen gelegt werden, allerdings nur unter der Bedingung, dass diese Netzinformationen auch Dritten zur Verfügung gestellt werden. Es gilt daher der Grundsatz: „*entweder allen oder keinem*“²³. Diese Pflicht zur diskriminierungsfreien Offenlegung der Netzdaten umfasst nicht nur die Qualität der Daten, sondern auch die Form, in der die Daten preisgegeben werden.

Der implementierte Kontrollprozess für Neuberechtigungen ergab im Juni 2007, dass noch Zugriffsberechtigungen von Seiten des Gasvertriebs bestanden. Da zu diesem Zeitpunkt eine diskriminierungsfreie Offenlegung der Netzinformationen im Sinne des § 9 Abs. 2 EnWG nicht gewährleistet wurde, hatte das Compliance Office am 13. Juni 2007 den Zugriff des Vertriebsbereichs für unzulässig erklärt und durch den zuständigen IT-Bereich Ende Juni vollständig sperren lassen.

²² Vgl. EnBW Compliance Bericht 2006, Abschnitt 2.2.7

²³ Vgl. BNetzA –Richtlinie zu § 9, Abschnitt 4.2.2

Da ein Zugang zu Informationen aus GIS nur unter der Bedingung gestattet ist, dass der Netzbetreiber diese Daten auch Dritten diskriminierungsfrei zur Verfügung stellt, erarbeitete die EnBW Gasnetz GmbH (GNG), in Abstimmung mit dem Compliance Office, eine compliance-konforme Lösung, die allen Marktteilnehmern GIS-Informationen in gleichwertiger Qualität und Geschwindigkeit ermöglicht und damit den gesetzlichen Vorgaben genügt.

Parallel zu der Erarbeitung eines Modells, welches allen interessierten Lieferanten einen diskriminierungsfreien Zugang zu den Netzinformationen aus dem GIS-System verschafft, erkannte das Compliance Office noch weiteren Handlungsbedarf in der konkreten Kommunikation zwischen dem Gasvertrieb und den mit GIS-Zugriffsberechtigungen ausgestatteten Bereichen. Hierzu gehörte zum einen der Erlass von Interimsmaßnahmen, bis zur diskriminierungsfreien Veröffentlichung der Daten: Durch entsprechende Maßnahmen galt etwa zu verhindern, dass Vertriebsbereiche durch direkte Anfragen bei GIS-Zugriffsberechtigten, Netzinformationen aus dem GIS-System erlangen könnten, bevor diese Daten überhaupt in einem einheitlichen Prozess allen Interessenten diskriminierungsfrei zur Verfügung gestellt würden. Zu dem Handlungsbedarf gehörte zum anderen die genaue Dokumentation und Rollenzuordnung im Netzprozess „Netzvertrieb“, den das Compliance Office als intransparent einstufte.

Um unzulässige Informationsweitergaben bis zum Zeitpunkt der diskriminierungsfreien Veröffentlichung auszuschließen und auch langfristig einen diskriminierungsfreien Netzbetrieb in Sachen Netzkundenakquise sicherstellen zu können hat das Compliance Office folgende Maßnahmen festgelegt:

1. Das Projekt „Netzvertrieb“, erste Sitzung am 19. März 2008, wird die Eckpunkte und „Rollenverteilung“ im Netzvertriebsprozess vertieft untersuchen. Der Netzvertriebsprozess ist dabei zu dokumentieren und in die Compliance Geschäftsprozessdarstellung aufzunehmen.
2. Die Mitarbeiter der Regionalzentren mit GIS-Zugang werden in Form einer gesonderten Belehrung informiert, dass die „Planauskunft zu Leitungsplänen aus dem GIS-System“ diskriminierungsfrei veröffentlicht ist und somit Auskünfte an interne sowie externe Lieferanten erfolgen dürfen; diese Belehrung erfolgt zu Beginn des Projekts „Netzvertrieb“.
3. Es wird ein Workshop für Mitarbeiter in den Regionalzentren, die die Dienstleistung des Netzvertriebs ausüben, im Anschluss an das Projekt „Netzvertrieb“ durchgeführt.

Die EnBW Gasnetz GmbH hat die Veröffentlichung der Möglichkeit einer GIS-Auskunft am 20.12.2007 umgesetzt. Damit wird die GIS-Nutzung nun in Form einer Planauskunft diskriminierungsfrei angeboten.

5.6 Kontrolle ODR-Energieabrechnung

Das Compliance Office hat nach Übernahme seiner Funktion als Gleichbehandlungsbeauftragter für die EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG und deren Netzgesellschaft eine erste Compliance Kontrolle von unbundling-kritischen

Prozesse durchgeführt. Dabei sollte insbesondere die Wirksamkeit der bisherigen Arbeitsanweisungen überprüft werden.

Als erste Kontrolle erfolgte eine „Mystery Call“-Aktion vom 12.12.2007 bis 20.12.2007 im Bereich Energieabrechnung im Rahmen der regelmäßigen Compliance-Qualitätsmessungen der EnBW Vertriebs- und Service GmbH durch den externen Dienstleister Walter Telemarketing GmbH & Co KG. Der Bereich Energieabrechnung ist als Shared Service organisiert. Im wesentlichen handelt es sich hierbei um Kundenservice und Abrechnungsdienstleistungen zu den Themen Preise, Produkte, Rechnungserstellung und -auskünfte, Zählerstände, Einzüge, Auszüge, Lieferantenwechsel, Datenänderungen, etc. Auch die Abwicklung von Vertriebskampagnen einschließlich Telefonservice und Nachbearbeitung gehört zum Aufgabengebiet. Neben Kundenanfragen zu Vertriebsthemen werden damit auch Netzanfragen von voll- und fremdversorgten Kunden/Händlern bearbeitet bzw. an das zuständige Bezirkszentrum weitergeleitet.

Das Compliance Office hat in enger Zusammenarbeit mit dem Bereich Qualitätsmanagement der EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH die prüfungsrelevanten Szenarien konzipiert. Zur Durchführung der „Mystery Calls“ stellte der Bereich Energieabrechnung der EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG dem Bereich Qualitätsmanagement die erforderlichen Informationen zur Verfügung. Während der Qualitätsmessungen wurden insgesamt 6 Compliance-Testanrufe bei der ODR durchgeführt. Das Compliance-Szenario simulierte Kundenanfragen von fremdversorgten Kunden, bei denen die Mitarbeiter – abhängig von Kundenanliegen – neutral beraten mussten:

Im Szenario wurde ein Anruf eines fremdversorgten Kunden simuliert, bei dem der Kunde aufgrund des Erhalts einer Ablesekarte des Netzbetreibers beim Call-Center anruft. Dabei fragt der Kunde, warum er denn den Zähler für die EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG ablesen soll, wo er doch gar nicht mehr von dieser beliefert wird. Da der Kunde ausdrücklich wegen der vom Netzbetreiber initiierten Zählerabfrage anruft und auch keine vertriebliche Frage stellt, ist eine Beratung zu Vertriebsprodukten unzulässig.

Als Ergebnis der Compliance Kontrolle bleibt festzuhalten, dass die Mitarbeiter im Fall von Fragen zu Ablesekarten klar zwischen fremd- und vollversorgten Kunden bzw. Vertriebs- und Netzanliegen trennen konnten. Die Netzberatungsdienstleistung erfolgte neutral gegenüber dem fremdversorgten Kunden. Kein Kundenbetreuer hat die Netzanfrage des Kunden zum Anlass genommen, eine Tarif- oder Produktberatung zugunsten des eigenen Vertriebs vorzunehmen.

Die erste „Mystery-Call“-Compliance Kontrolle im Bereich Energieabrechnung der EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG hat damit keine Beanstandungen ergeben.

Da allerdings die Übernahme der Funktion des Gleichbehandlungsbeauftragten im Sinne des § 8 Abs. 5 EnWG durch das EnBW Compliance Office die Anpassung der bisherigen Arbeitsanweisung des Bereichs an die vom Compliance Office verfassten Kundenservice-Verhaltensvorschriften zur Folge hatte, empfiehlt das Compliance Office die „Auffrischung“ der Compliance-Vorgaben im Rahmen einer Bereichsschulung auf

Grundlage der neuen Kundenservice-Arbeitsanweisung. Diese erfolgt im nächsten Berichtszeitraum.

6 Ausblick

Während in den vorigen Berichtszeiträumen die Einführung einer effektiven Compliance-Organisation mit Umsetzung der gesellschaftsrechtlichen, buchhalterischen, operationellen und informatorischen Entflechtung bei den Kerngesellschaften der EnBW im Focus stand und während sich die Kontrollen bislang schwerpunktmäßig auf die Befolgung der informatorischen Entflechtung richteten, wird sich das Compliance Office 2008 wieder verstärkt mit dem operationellen Unbundling u.a. in den Beteiligungsunternehmen befassen. Bei der Ausstattung der Netzbetreiber und der korrekten Verortung der wesentlichen Tätigkeiten wird die bereits 2005 für die EnBW Regional AG durchgeführte Kontrolle und Einordnung als Prüfungsmaßstab dienen.

Daneben wird –nach der nunmehr erfolgten Umsetzung in den Kerngesellschaften der EnBW- auch die Einführung einheitlicher Standards bei der Compliance Organisation (z.B. Kontrollen, Geschäftsprozessdokumentation und Arbeitsanweisungen) in den Beteiligungsunternehmen ein Tätigkeitsschwerpunkt sein.

Für die Netzbetreiber der Kerngesellschaften wird gemäß der Richtlinie der Bundesnetzagentur das Thema Internetauftritt und Identität des Netzbetreibers auf der Tagesordnung stehen.

Ein weiterer zentraler Focus für den nächsten Berichtszeitraum liegt auf der unbundling-konformen Umsetzung der sieben Projekte zur Neukonzeptionierung der IT, Einführung der Systemtrennung und Neu-Modellierung der Prozesse im EnBW-Konzern. Dies wird in enger Abstimmung und unter Mitgestaltung des EnBW Compliance Office geschehen.

Karlsruhe, den 31. März 2008

.....

Dr. Bernd-Michael Zinow