

EnBW Unbundling- Compliance Bericht 2008

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

- EnBW Transportnetze AG
 - EnBW Regional AG
 - EnBW Systeme, Infrastruktur und Support GmbH
 - EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH
 - Yello Strom GmbH
 - EnBW Trading GmbH
 - EnBW Kraftwerke AG
 - EnBW Kernkraft GmbH
 - EnBW Gas GmbH
 - EnBW Gasnetz GmbH
 - EnBW Ostwürttemberg DonausRies AG
 - Netzgesellschaft Ostwürttemberg GmbH
 - Elektrizitätswerk Weißenhorn AG
 - ZEAG Energie AG
 - NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken mbH
 - Heilbronner Versorgungsgesellschaft mbH
 - Gasversorgung Unterland GmbH
-

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort.....	1
2	Ausweitung der Funktion des Gleichbehandlungsbeauftragten für weitere Konzernbeteiligungsgesellschaften durch das EnBW Compliance Office.....	2
2.1	Übernahme der Funktion des Gleichbehandlungsbeauftragten für ZEAG Energie AG, NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken mbH, Heilbronner Versorgungsgesellschaft mbH, Gasversorgung Unterland und Elektrizitätswerk Weißenhorn AG durch das EnBW Compliance Office	2
2.2	Maßnahmen in den einzelnen Gesellschaften im Rahmen der Ausweitung des Compliance Programms.....	2
2.2.1.	ZEAG Energie AG, NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken, Heilbronner Versorgungsgesellschaft mbH, Gasversorgung Unterland	3
2.2.2	Elektrizitätswerk Weißenhorn AG	5
3	Änderung und Veröffentlichung des EnBW Compliance Programms.....	6
4	Die EnBW Compliance Organisation	6
4.1	Aufgaben, Ausstattung und Organisation des EnBW Compliance Office und seiner Ansprechpartner.....	6
4.2	Kommunikation zwischen Compliance Office und Geschäftsleitung.....	8
4.3	Information und Schulung der Mitarbeiter und Führungskräfte	8
4.4	Sprachregelungen und Arbeitsanweisungen	9
4.5	Überwachungskonzept, Maßnahmenstatus und strategischer Prüfplan.....	11
4.6	Maßnahmen zur unbundling-konformen Ausübung der Rentabilitätskontrolle ...	12
4.7	Maßnahmen zur Wahrung der Vertraulichkeit von Netzinformationen im Sinne des § 9 EnWG	12
4.7.1	Yello: Informatives Unbundling im Rahmen der Ausübung der Funktion als MSB/MDL.....	12
4.7.2	Dienstleistungen im Bereich Störungsmanagement; Zugriff auf Störungsdatenbank	13
4.7.3	Räumliche Trennung	13
5	Geschäftsprozessdokumentation, IT- und Prozessprojekte.....	14
5.1	Geschäftsprozessdokumentation des Compliance Office	14
5.2	Notifizierung der Abweichungen zur GeLi Gas an die Bundesnetzagentur.....	15

5.3	Programm „Informatorisches Unbundling 2009“	15
6	Compliance Kontrollen	16
6.1	Kontrolle: Kundenservice (EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH)	16
6.2	Kontrolle: Kundenservice (EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG)	17
6.3	Kontrolle: Kundenservice (Heilbronner Versorgungsgesellschaft mbH)	17
6.4	Kontrolle: Strategisches Anlagenmanagement (EnBW Gas GmbH).....	18
6.5	Kontrolle: Dienstleistungen und Shared Service (EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH).....	19
6.6	Kontrolle: Energiedatenmanagement (EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH).....	19
7	Ausblick.....	20

1 Vorwort

Mit dem vorliegenden Bericht kommen die eingangs aufgelisteten Kerngesellschaften des EnBW-Konzerns und Beteiligungen den Verpflichtungen aus § 8 Abs. 5 EnWG nach und geben einen Einblick in die Umsetzung des EnBW Compliance Programms und in den Stand der Maßnahmen zur Sicherung einer unbundling-konformen Unternehmensorganisation und zur Gewährleistung eines diskriminierungsfreien Netzbetriebs.

Der vorliegende Bericht umfasst die Maßnahmen des EnBW-Konzerns vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2008. Der Bericht baut auf den bisher veröffentlichten Berichten auf. Soweit nicht von Änderungen berichtet wird, gelten und laufen die in den bisherigen Berichten beschriebenen Zuständigkeiten, Organisation, und Maßnahmen weiter.

Nach erfolgter gesellschaftsrechtlicher Entflechtung lag ein Schwerpunkt des Berichtszeitraums 2008 bei der organisatorischen Ausgestaltung und Abwicklung des Netzbetriebs. Geprägt waren die Compliance-Aktivitäten von den in der Branche laufenden Diskussionen um eine unbundling-konforme Organisation des Netzbetriebs, die ihren Höhepunkt mit den Auslegungsgrundsätzen der Bundesnetzagentur und der Landesregulierungsbehörde vom 21. Oktober 2008 fanden. Ein weiterer Schwerpunkt war die Harmonisierung der EnBW Compliance-Vorgaben bezüglich Kontrollen, Geschäftsprozessdokumentationen und Verhaltensvorgaben in den EnBW Kerngesellschaften und Beteiligungen, die die Ausweitung des EnBW Compliance Programms auf weitere Beteiligungen zur Folge hatte. Der dritte Schwerpunkt lag im vergangenen Berichtszeitraum auf der unbundling-konformen Umsetzung der sieben Projekte zur Neukonzeptionierung der IT, Einführung der Systemtrennung und Neu-Modellierung der Prozesse im EnBW-Konzern („Informatorisches Unbundling 09“).

Das EnBW Compliance Office legt hiermit der Bundesnetzagentur, den Landesregulierungsbehörden Baden-Württembergs und Bayerns sowie der interessierten Öffentlichkeit den Gleichbehandlungsbericht nach § 8 Abs. 5 Satz 3 EnWG über die Maßnahmen zur Sicherstellung eines diskriminierungsfreien Netzbetriebs vor.

Der Bericht ist in unserem Internet-Auftritt unter

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

2 Ausweitung der Funktion des Gleichbehandlungsbeauftragten für weitere Konzernbeteiligungsgesellschaften durch das EnBW Compliance Office

2.1 Übernahme der Funktion des Gleichbehandlungsbeauftragten für ZEAG Energie AG, NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken mbH, Heilbronner Versorgungsgesellschaft mbH, Gasversorgung Unterland und Elektrizitätswerk Weißenhorn AG durch das EnBW Compliance Office

Aufgrund der positiven Erfahrungen im Zusammenhang mit der Ausweitung des EnBW Gleichbehandlungsprogramms auf die Konzernbeteiligung EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG und der Netzgesellschaft Ostwürttemberg mbH zum 1. Juli 2007, wurde zum 1. Januar 2008 das EnBW Compliance Programm auf die Konzernbeteiligungen ZEAG Energie AG, NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken mbH, Heilbronner Versorgungsgesellschaft mbH, Gasversorgung Unterland GmbH und Elektrizitätswerk Weißenhorn AG ausgeweitet.

Ähnlich wie bei der Ausweitung der Funktion des Gleichbehandlungsbeauftragten auf die EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG und der Netzgesellschaft Ostwürttemberg mbH erfolgte auch diese Ausdehnung auf die genannten Konzernbeteiligungen zur Sicherstellung eines möglichst gleichen Umsetzungsgrads und zur Erfüllung konzerneinheitlicher Standards bei der Umsetzung der Unbundling-Compliance. Eine Harmonisierung der Verhaltensvorgaben aus Compliance Programm, Arbeitsanweisungen und Sprachregelungen erwies sich insbesondere als unvermeidbar, um einheitliche Prüfungskriterien im Rahmen der Compliance Kontrollen zu ermöglichen (vgl. Mystery Calls¹).

Wie auch bei den anderen Konzerngesellschaften ist für die oben genannten Gesellschaften ein Compliance Beauftragter benannt worden, der einerseits als Ansprechpartner für die Mitarbeiter „vor Ort“ mögliche Fragen entgegennimmt und in Einzelfällen des Unbundling beratend tätig ist, andererseits auch das EnBW Compliance bei der Durchführung von Compliance Schulungen und Kontrollen unterstützt.²

2.2 Maßnahmen in den einzelnen Gesellschaften im Rahmen der Ausweitung des Compliance Programms

Um eine schnellstmögliche Harmonisierung der Compliance-Standards im Rahmen der Ausweitung des Compliance Programms auf die ZEAG Energie AG, NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken mbH, Heilbronner Versorgungsgesellschaft mbH, Gasversorgung Unterland GmbH und Elektrizitätswerk Weißenhorn AG zu gewährleisten, waren eine Vielzahl von Maßnahmen erforderlich.

¹ Zu den Mystery-Call-Prüfungen in den Kundenservicebereichen siehe auch Abschnitt 6.

² Zu den Compliance-Beauftragten der Gesellschaften siehe Abschnitt 4.1.

Folgende Maßnahmen erfolgten in den Gesellschaften auf Initiative des Compliance Office zur Angleichung der Unbundling-Organisation an EnBW-Standards oder auch auf Anfrage der zuständigen Landesregulierungsbehörde.

2.2.1 ZEAG Energie AG, NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken mbH, Heilbronner Versorgungsgesellschaft mbH, Gasversorgung Unterland

Die ZEAG Energie AG ist eine Mehrheitsbeteiligung der EnBW AG. Zum 1. Juli 2007 hat sie entsprechend den gesetzlichen Vorgaben die 100-Prozent-Tochtergesellschaft NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken GmbH gegründet und dieser das Stromverteilnetz verpachtet. Der Netzbetrieb ist seitdem auf die NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken GmbH übergegangen.

Sowohl ZEAG Energie AG als auch NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken GmbH haben Dienstleistungsverträge mit der Heilbronner Versorgungsgesellschaft mbH (Anteilseigner: Stadtwerke Heilbronn GmbH, 74,9 Prozent, EnBW Regional AG, 25,1 Prozent) geschlossen, die die Übernahme von Abrechnungsvorgängen sowie von Netzdienstleistungen zum Gegenstand haben. Die entsprechenden Verträge sind dem Compliance Office zur Prüfung vorgelegt und als compliance-konform beurteilt worden. Insbesondere ist der unbundling-konforme Umgang mit vertraulichen Informationen ebenso Vertragsbestandteil wie die neutrale Ausübung der Netzaktivitäten. Die Mitarbeiter der Heilbronner Versorgungsgesellschaft mbH sind dahingehend geschult worden und werden auch künftig an Informationsveranstaltungen und Schulungen des EnBW-Compliance-Office teilnehmen. Darüber hinaus erfolgten bereits erste Compliance-Kontrollen zur Überprüfung des diskriminierungsfreien Netzbetriebs.³

Maßnahmen zur Sicherstellung einer ausreichenden personellen Ausstattung des Netzbetreibers

In einer Sitzung zwischen Vertretern der Landesregulierungsbehörde und der NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken mbH am 10. Dezember 2007 wurde die Personalausstattung der NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken GmbH von der Regulierungsbehörde als nicht ausreichend angesehen, um den Anforderungen an einen in seiner Entscheidungsfindung unabhängigen Netzbetreiber im Sinne des § 8 EnWG entsprechen zu können. Bisher besaß die NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken mbH eine schlanke Organisationsstruktur, die folgende Tätigkeitsfelder umfasste:

- Investitions- und Instandhaltungsstrategie, Technisches Controlling, Netzberechnungen (Asset-Management),
- Steuerung und Koordination Netzanschluss einschließlich Rücklieferer, Energiedatenmanagement, Grundsatzentscheidungen bezüglich Netzanschluss und Netznutzung sowie Qualitätsmanagement (Netzmanagement)

³ Zu den Kontrollen in der Heilbronner Versorgungsgesellschaft mbH siehe Abschnitt 6.3.

-
- Strategisches Regulierungsmanagement, Beantragung Netzentgelte im Rahmen von regulatorischen Genehmigungsverfahren, Kommunikation Regulierungsbehörde (Regulierungsmanagement).

Aus Sicht der baden-württembergischen Landesregulierungsbehörde sollten daher weitere „wesentliche“ Netzfunktionen von der ZEAG Energie AG auf die Netzgesellschaft übertragen werden.

Nach mehreren Gesprächen mit der Landesregulierungsbehörde wurde am 25. Februar 2008 ZEAG Energie AG/NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken GmbH daher eine umfassende Umstrukturierung angekündigt. Diese sah unter anderem vor, dass neben den technischen Führungen Strom und Gas die Bereiche Anschlusservice, Netznutzung, Anlagentechnik und Netzführung einschließlich des Personals mit Wirkung ab dem 1. Juli 2008 von der ZEAG Energie AG auf die NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken GmbH übertragen werden. Diese Reorganisation wurde am 2. April 2008 im Wirtschaftsministerium vorgestellt und im Schreiben der Landesregulierungsbehörde vom 7. April 2008 als ausreichend angesehen. Damit leistet die NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken GmbH ab dem 1. Juli 2008 zusätzlich zu den bisher in der Netzgesellschaft angesiedelten Organisationseinheiten auch noch die Funktionen:

- Anschlusservice und Rücklieferanlagen; dies umfasst insbesondere die Netzkundenbetreuung und die operative Abwicklung von Standard-, Mehrsparten-, Sonderanschlüsse sowie Rücklieferverträge;
- Netzführung; hierzu gehört insbesondere der Betrieb der Leitstelle, Störungsmanagement, Koordinierung und Steuerung von Schalthandlungen, Versorgungsqualitätsmanagement;
- Anlagentechnik; hierzu gehört insbesondere die Wartung, Inspektion und Instandsetzung von Leistungsschalteranlagen, Hochspannungstransformatoren, Umspann- und Schaltwerke, Störungsbeseitigung im Hochspannungsnetz; und
- Netzplanung, die unter anderem strategische und operative Netzplanung, die Erschaffung von Versorgungskonzepten sowie die Positionierung zu öffentlichen Anfragen und externen Baumaßnahmen umfasst.

Das EnBW Compliance Office hat auf Wunsch der Landesregulierungsbehörde die Personalumsetzungsmaßnahmen bewertet, begleitet und eine erfolgreiche Umsetzung bis zum 30. Juni 2008 bestätigt.

Im Ergebnis stellte das Compliance Office fest, dass sämtliche vereinbarten Personalumsetzungsmaßnahmen abgeschlossen wurden, um eine Übertragung der genannten Bereiche bis zum 1. Juli 2008 zu ermöglichen. Das Compliance Office merkt gleichzeitig an, dass die NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken mbH mit der von ihr eingeleiteten Reorganisation einen Wandel von einer „schlanken“ hin zu einer sehr umfangreichen Netzbetreiberstruktur vollzogen hat. Durch die Übernahme des Anschlusservices und anderer Funktionen im Zusammenhang mit Wartung und Instandhaltung des Netzes übt die NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken mbH neben den nach § 8 Abs. 2 Nr. 1 EnWG zwingend in der Netzgesellschaft

anzusiedelnden „wesentlichen Netzaktivitäten“ auch sonstige Netzaktivitäten aus. Statt wie bisher als Auftraggeber die Erbringung der sonstigen Netzaktivitäten durch Arbeitsvorgaben und in Ausübung des Weisungsrechts im Sinne des § 8 Abs. 2 Nr. 2 EnWG zu gestalten, erbringt die NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken nun künftig viele sonstige Netzaktivitäten selbst. Die gesetzlichen Maßnahmen aus §§ 7 und 8 EnWG sind aus Sicht des Compliance Office erfüllt.

Festlegung von Unbundling-Verhaltensvorgaben sowie Mitarbeiter-Schulungen zu den geltenden Unbundling-Verhaltensvorgaben

Unter Mitarbeit des Compliance Office sind für alle Mitarbeiter der ZEAG Energie AG/NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken GmbH Arbeitsanweisungen erstellt worden, die den gesetzeskonformen Umgang mit Netzinformationen im Sinne des § 9 EnWG erläutern und entsprechende Verhaltensregeln aufstellen. Die Anweisungen sind an alle Mitarbeiter ZEAG/NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken GmbH verteilt worden. Zusätzlich haben bereits Mitarbeiterschulungen des Compliance Office stattgefunden und werden im Sinne des Compliance Schulungskonzepts auch in Zukunft regelmäßig stattfinden.

2.2.2 Elektrizitätswerk Weißenhorn AG

Die Elektrizitätswerk Weißenhorn AG ist ein kleinerer integrierter Stromversorger, der lokal im Stadtgebiet Weißenhorn/Bayern tätig ist. Die Geschäftsbereiche sind die Stromverteilung (ca. 5.100 Kunden) und der Stromvertrieb (ca. 55 Mio. kWh). Die Gesellschaft beschäftigt 9 Mitarbeiter. Das Gesellschaftskapital wird von der EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG mit 62,9% und vom Wasserwerk Weißenhorn mit 30% gehalten. Die restlichen 7,1% des Gesellschaftskapitals befinden sich im Streubesitz. Die EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG ist ein wichtiger Dienstleister für die Elektrizitätswerk Weißenhorn AG.

Die Ausweitung des EnBW Compliance Programms auf die Elektrizitätswerk Weißenhorn AG machte auch eine Angleichung von Unbundling-Regelungen des Unternehmens an die Compliance-Standards der EnBW AG (insbesondere hinsichtlich Arbeitsanweisungen⁴, Sprachregelungen, Schulungen⁵, Kontrollen⁶) erforderlich.

Im Rahmen von mehreren Gesprächen mit dem Bayerischen Staatsministerium wurde festgestellt, dass die Elektrizitätswerk Weißenhorn AG nicht unter den Anwendungsbereich der de-minimis-Regelung fällt und somit zur gesellschaftsrechtlichen sowie operationellen Entflechtung verpflichtet ist. Für die Umsetzung der erforderlichen Entflechtungsmaßnahmen wurde dem Unternehmen vom Bayerischen Staatsministerium eine Frist gesetzt. Ende 2008 gründete die Elektrizitätswerk Weißenhorn AG daher die Verteilnetze Energie Weißenhorn GmbH & Co. KG. Aktuell wird das Netzvermögen in die Netzgesellschaft ausgegliedert. Zum 1. Juli 2009 soll ein Netzpachtvertrag mit einem etablierten Netzbetreiber abgeschlossen

⁴ Zu den Compliance-Verhaltensvorgaben in der Elektrizitätswerk Weißenhorn AG siehe Abschnitt 4.4.

⁵ Siehe Abschnitt 4.3.

⁶ Siehe hierzu die Compliance Kontrollen in der EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG, die Kundenservice-Dienstleistungen für die Elektrizitätswerk Weißenhorn AG erbringt, Abschnitt 6.2.

werden. Hierüber befindet sich die Elektrizitätswerk Weißenhorn AG mit verschiedenen Netzbetreibern in Verhandlungen. Das angestrebte Netzpachtmodell erfüllt die Anforderungen an ein Legal Unbundling.

Bereits Ende 2008 wurde bei der Elektrizitätswerk Weißenhorn AG das Abrechnungssystem SAP IS-U eingeführt. Der IT-Dienstleister, EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG, realisierte für die Elektrizitätswerk Weißenhorn AG gleichzeitig die Trennung der Datenverarbeitungssysteme auf Basis eines „2-Mandaten-Modells“. Die vom Gesetzgeber geforderten separaten Datenhaltungs-, Prozess- und Kommunikationsregeln für die getrennten Marktrollen „Netz“ und „Lieferant“ sind somit umgesetzt. Das neue Abrechnungssystem ermöglicht die diskriminierungsfreie Ausgestaltung der Deregulierungsprozesse gemäß der Festlegung BK6-06-009 (GPKE).

3 Änderung und Veröffentlichung des EnBW Compliance Programms

Im Rahmen der Umsetzung des gesellschaftsrechtlichen Unbundling waren die wesentlichen Änderungen im EnBW Compliance Programm zum 1. Juli 2008

- Personelle Veränderungen im EnBW Compliance Office
- Erweiterung der unter das Compliance Programm fallende Gesellschaften

Die Änderungen waren im Wesentlichen rein redaktioneller Natur; inhaltliche Änderungen wurden nicht vorgenommen.

Das aktualisierte Compliance Programm ist im Intranet zusammen mit anderen Informationsbroschüren zum Thema Unbundling-Compliance veröffentlicht. Es wurde ferner der Bundesnetzagentur und den zuständigen Landesregulierungsbehörden übersandt.

4 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.

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

Die Compliance Organisation der EnBW mit dem EnBW Compliance Office und den Compliance Beauftragten der betroffenen Gesellschaften, dem AK Compliance und den

Compliance Jour Fixen entspricht in ihren Aufgaben im Wesentlichen dem letzten Berichtszeitraum. Personell gab es einige Veränderungen im Compliance Office: Frau Kathrin Hartung hat das Compliance Office im Juli 2008 verlassen und ist in Mutterschutz/Elternzeit gegangen. Seit August 2008 verstärkt Herr Florian Reuter das EnBW Compliance Office.

Rückgrat der Tätigkeiten des EnBW Compliance Office ist nach wie vor der Austausch mit den Compliance Beauftragten der unter das Compliance Programm fallenden Kern- und Beteiligungsgesellschaften. Dieser Austausch wird im Wesentlichen in Einzelgesprächen und in Form der seit mehreren Jahren üblichen Compliance Jour Fixe durchgeführt. Die in regelmäßigen Abständen stattfindenden Jour Fixe dienen vor allem bei den „neuen“ Gesellschaften EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG, Netzgesellschaft Ostwürttemberg mbH, ZEAG Energie AG, NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken mbH, Heilbronner Versorgungsgesellschaft mbH, Gasversorgung Unterland GmbH und Elektrizitätswerk Weißenhorn AG zur Planung und Koordinierung der erforderlichen Unbundling-Maßnahmen, insbesondere mit dem Zweck der Angleichung der Compliance Standards in Bezug auf Verhaltensvorgaben, Compliance-Kontrollen und Schulungen.

Auch der Arbeitskreis Compliance, ein vom Compliance Office geleitetes Gremium, zu dessen ständigen Mitgliedern die Compliance Beauftragten der unter das Compliance Programm fallenden Kern- und Beteiligungsgesellschaften sowie Gleichbehandlungsbeauftragte weiterer Konzernbeteiligungen fallen, tagte auch wieder mehrfach im vergangenen Berichtsjahr. Schwerpunkt des Arbeitskreises ist der Austausch über aktuelle Entwicklungen der Regulierungspraxis in Bezug auf Unbundling sowie über Erfahrungen im Zusammenhang mit dem Compliance-Management. Zu den Schwerpunkten des vergangenen Jahres gehörten die ERGEG Guidelines of Good Practice on functional unbundling, Aufbau und Inhalte der Gleichbehandlungsberichte, der Auslegungsvermerk der Bundesnetzagentur zum Unbundling vom 21. Oktober 2008, Dokumentation der unbundling-kritischen Geschäftsprozesse des Netzbetriebs sowie die Durchführung von Compliance-Kontrollen.

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

Bereichsleiter:	Dr. Bernd-Michael Zinow	Tel.: 0721/63-14337 b.m.zinow@enbw.com
Referenten:	Philipp-Nikolas Otto	Tel.: 0721/63-14346 p.otto@enbw.com
	Florian Reuter	Tel.: 0721/63-14347 f.reuter@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

4.2 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 Office. So wurden die o. g. Vorstände auch über Ergebnisse der Compliance Kontrollen informiert.

4.3 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, EnBW Regional AG, EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG, Netzgesellschaft Ostwürttemberg mbH, EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH, EnBW Systeme Infrastruktur Support GmbH, EnBW Gas GmbH, EnBW Gasnetz GmbH, ZEAG Energie AG, NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken mbH und EnBW AG erfolgten insgesamt 48 Schulungen.

Im Rahmen der bereits dargestellten Übernahme der Pflichten des Gleichbehandlungsbeauftragten für die ZEAG Energie AG, NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken mbH, Gasversorgung Unterland GmbH und Elektrizitätswerk Weißenhorn AG durch das EnBW Compliance Office wurde auch das Compliance-Schulungskonzept 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. Juni 2006 zusammen mit dem EnBW Personalbereich entwickelt und stets in regelmäßigen Abständen stichprobenartig überprüft. Das Schulungskonzept sieht konkret vor, dass jeder neue Mitarbeiter zunächst unabhängig von der von ihm künftig ausgeführten Tätigkeit an seinem ersten Arbeitstag die EnBW Compliance Broschüre und ein zusätzliches Begleitschreiben von seinem direkten Vorgesetzten erhält. Darüber hinaus werden die Mitarbeiter über das Compliance Office als zentrale Anlaufstelle für etwaige Fragen und die Intranetseite informiert, auf der das Gleichbehandlungsprogramm, die Broschüre sowie weitere Infomaterialien in elektronischer Form hinterlegt sind.

⁷ Vgl. EnBW Compliance Bericht 2006, Abschnitt 1.3.2

In einer zweiten Stufe werden die vom Unbundling direkt oder indirekt betroffenen Mitarbeiter zu teilnahmepflichtigen Compliance-Schulungen eingeladen.

4.4 Sprachregelungen und Arbeitsanweisungen

Folgende Arbeitsanweisungen und Sprachregelungen waren im Berichtszeitraum in Kraft:

- **Arbeitsanweisung „Umgang mit Kundenanfragen“ (inkl. Leitfaden für einen unbundling-konformen Kundenservice)** für die mit Kundenservice betrauten Mitarbeiter der EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH, EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG, Heilbronner Versorgungsgesellschaft mbH
Die erste Arbeitsanweisung wurde 2005 im Bereich „Kundenservice“ der EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH erstellt (zuletzt am 28. Dezember 2008 redaktionell 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. Aufgrund der Compliance „Mystery Call“-Überprüfung im ersten Quartal in den Kundenservice-Bereichen wurde die Arbeitsanweisung um eine Anlage ergänzt: In Anlehnung an das Diagramm zur unbundling-gerechten Kundenbetreuung aus dem Leitfaden der Bundesnetzagentur und den Landesregulierungsbehörden vom 13. Juni 2007 dient der „Leitfaden für einen unbundling-konformen Kundenservice in der Praxis“ im Bereich als Orientierungshilfe bei der Einordnung der Kundenanrufe nach Netz- und Vertriebsanliegen.
- **Arbeitsanweisung „Netzkundenanfragen“** für die mit Netzkundenbetreuung in den Regional- bzw. Bezirkszentren betrauten Mitarbeiter der EnBW Regional AG, EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG, NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken mbH
Diese Arbeitsanweisung (in Kraft getreten am 19. Dezember 2005 und zuletzt überarbeitet am 23. April 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 mit Netzkundenbetreuung in den Regional- bzw. Bezirkszentren betrauten Mitarbeiter der EnBW Regional AG, EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG, NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken mbH
Diese am 30. Januar 2006 umgesetzte und am 8. Mai 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. Februar 2006 erstellte Arbeitsanweisung legt die Verhaltens-

vorschriften für die Mitarbeiter des Bereichs fest. Diese umfassen primär den vertraulichen Umgang mit Informationen des Bereichs als Shared Service Bereich. Im Anschluss an die Compliance Kontrolle im Bereich⁸ wurde den Mitarbeitern im März 2009 eine überarbeitete Arbeitsanweisung ausgehändigt.

- **Sprachregelung „Prozess Cross-Selling von Gas-Hausanschlüssen“ für die mit Netzkundenbetreuung in den Regional- bzw. Bezirkszentren betrauten Mitarbeiter der EnBW Regional AG, EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG**

Die am 8. Mai 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. Dezember 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**

Am Standort Stuttgart, Kriegsbergstraße 32, war ein räumlicher Abschluss des von der EnBW Transportnetze AG genutzten Gebäudeteils wegen gemeinsam mit anderen genutzter Infrastruktureinrichtungen zunächst nicht möglich. Zur Sicherung der nach § 9 EnWG geschützten Informationen an den Arbeitsplätzen waren die Mitarbeiter im Jahr 2007 durch Arbeitsanweisung verpflichtet worden, ihre Büros bei Verlassen abgeschlossen zu halten, und hatten die Schlüssel erhalten. Aufgrund der Übersiedlung der anderen EnBW-Gesellschaften in Stuttgart an einen neuen Standort zu Ende des Jahres 2008, konnte das Nutzungskonzept für das Gebäude so geändert werden, dass die Arbeitsplätze der EnBW Transportnetze AG in der Kriegsbergstraße 32 in einem Gebäudeteil zusammengezogen wurden, der ausschließlich von dieser Gesellschaft genutzt wird. Dieser Bereich erhielt einen räumlichen Abschluss mit Zugangskontrolle durch Codekarten. Die Kontrolle wurde am 6. Oktober 2008 in Betrieb gesetzt und die Zugangsberechtigung wurde allen Mitarbeitern der EnBW Transportnetze AG erteilt. Die Arbeitsanweisung Büros verschlossen zu halten gilt weiterhin für einige Räume der Gesellschaft, die in den Abschluss nicht einbezogen werden konnten.

Die Erfahrungen im Zusammenhang mit der Ausweitung der Funktion des Gleichbehandlungsbeauftragten auf die EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG haben gezeigt, dass eine frühzeitige Angleichung der Verhaltensvorschriften in Form von

⁸ Zur Compliance Kontrolle im Bereich Dienstleistungen und Shared Services siehe Abschnitt 6.5.

Arbeitsanweisungen und Sprachregelungen entscheidend ist bei einer einfachen und transparenten Überprüfungen der Unternehmensprozesse. Das Compliance Office hat daher im Zuge der Ausweitung des Gleichbehandlungsprogramms auf ZEAG Energie AG, NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken mbH, Gasversorgung Unterland und Elektrizitätswerk Weißenhorn AG die dortigen Arbeitsanweisungen und Sprachregelungen an die bestehenden EnBW Sprachregelungen und Arbeitsanweisungen angeglichen.

Für die entsprechenden Bereiche dieser Gesellschaften gelten daher jetzt die folgenden oben beschriebenen Sprachregelungen und Arbeitsanweisungen, die die Regelungen des EnBW Compliance Programms konkretisieren und durch bereichs- bzw. tätigkeitsbezogene Verhaltensvorgaben den Mitarbeitern bei der Abwicklung ihrer täglichen Geschäfte mehr Sicherheit geben und damit letztlich auch einen wesentlichen Beitrag zu einer diskriminierungsfreien Ausgestaltung und Abwicklung des Netzbetriebs leisten:

- **Arbeitsanweisung „Umgang mit Kundenanfragen“ (inkl. Leitfaden für einen unbundling-konformen Kundenservice)**
- **Arbeitsanweisung „Netzkundenanfragen“ für die mit Netzkundenbetreuung in den Regional- bzw. Bezirkszentren betrauten Mitarbeiter**
- **Sprachregelung „Neutrale Kundenbetreuung und -beratung gemäß Unbundling“ für die mit Netzkundenbetreuung in den Regional- bzw. Bezirkszentren betrauten Mitarbeiter**
- **Sprachregelung „Prozess Cross-Selling von Gas-Hausanschlüssen“ für die mit Netzkundenbetreuung in den Regional- bzw. Bezirkszentren betrauten Mitarbeiter⁹**

4.5 Überwachungskonzept, Maßnahmenstatus und strategischer Prüfplan

Das Überwachungskonzept des EnBW Compliance Office richtete sich im Berichtszeitraum nach den in den vorigen Berichten niedergelegten Grundsätzen¹⁰.

Der strategische Compliance Prüfplan für 2008 befasst sich in einem Schwerpunkt mit der Ausstattung des Netzbetreibers, insbesondere bei den Beteiligungsunternehmen im EnBW Konzern. Ebenfalls geprüft wurden die Aktivitäten zur unbundling-konformen Durchführung der Rentabilitätskontrolle.

Einen weiteren Schwerpunkt stellte die Überprüfung der neu gestalteten, entflochtenen Prozesse bei der Neugestaltung der IT-Landschaft im Zusammenhang mit dem Programm „Informatorisches Unbundling 2009“ der EnBW dar.¹¹

⁹ Diese Arbeitsanweisung findet keine Anwendung bei der Netzgesellschaft Heilbronn-Franken, da die Strom- und Gasnetze sich nicht geographisch überschneiden.

¹⁰ Vgl. EnBW Compliance Programm, Abschnitt 4.4.

¹¹ Siehe Abschnitt 5.3.

4.6 Maßnahmen zur unbundling-konformen Ausübung der Rentabilitätskontrolle

Zur Wahrung der Unabhängigkeit des Netzbetreibers durch den Aufsichtsrat sowie zur Überprüfung der unbundling-konformen Ausübung der Rentabilitätskontrolle im Sinne des § 8 Abs. 4 S. 2 EnWG wurden die Gesellschaftsverträge bzw. die Geschäftsordnung der Aufsichtsräte der Netzgesellschaft Ostwürttemberg mbH sowie der NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken mbH überprüft.¹² Neben der Pflicht des Aufsichtsrats, Netzinformationen im Sinne des § 9 EnWG vertraulich zu behandeln, weisen die geprüften Dokumente 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. Die Geschäftsordnung der Netzgesellschaft Ostwürttemberg mbH befindet sich noch in der Abstimmung; ein neuer Entwurf soll noch im Frühjahr 2009 vorgelegt werden. Dieser Prozess wird vom Compliance Office begleitet.

4.7 Maßnahmen zur Wahrung der Vertraulichkeit von Netzinformationen im Sinne des § 9 EnWG

Wie in den vergangenen Berichtszeiträumen, betrafen auch 2008 die überwiegende Mehrheit der beim Compliance Office eingehenden Fragen den vertraulichen bzw. diskriminierungsfreien Umgang mit Netzinformationen im Sinne des § 9 EnWG. Darüber hinaus forderten auch gesetzliche Änderungen weitere Maßnahmen im Zusammenhang mit dem Informativischen Unbundling (z. B. die Liberalisierung des Mess- und Zählwesens).

4.7.1 Yello: Informativisches Unbundling im Rahmen der Ausübung der Funktion als MSB/MDL

Mit dem Gesetz zur Öffnung des Messwesens hat der Gesetzgeber die in § 9 Abs. 1 EnWG enthaltene Regelung des informativischen Unbundling auf den dritten Messstellenbetreiber/Messdienstleister ausgeweitet.¹³

Durch diese Ausweitung der grundlegenden Beschränkung der Offenlegung wirtschaftlich sensibler Netzinformationen hatte auch Yello Strom GmbH als neuer Marktakteur im Bereich Messstellenbetrieb und Messung geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass der Energievertrieb keine Kenntnisse über wirtschaftlich sensible Netzinformationen erhalten oder sich beschaffen kann.

Yello Strom GmbH hat in enger Zusammenarbeit mit dem EnBW Compliance Office ein Compliance-Konzept entwickelt, welches einen diskriminierungsfreien Umgang der Netzkundeninformationen sicherstellt. Dieses Konzept umfasst insbesondere folgende Maßnahmen:

¹² Eine vergleichbare Prüfung erfolgte in der EnBW Gasnetz GmbH nicht, da die Netzgesellschaft nicht über einen Aufsichtsrat verfügt.

¹³ „Bei einem Wechsel des Messstellenbetreibers sind der bisherige und der neue Messstellenbetreiber verpflichtet, die für einen effizienten Wechselprozess erforderlichen Verträge abzuschließen und die notwendigen Daten unverzüglich auszutauschen. § 9 Abs. 1 gilt entsprechend.“; § 21b Abs. 2 Satz 5 EnWG.

-
- Entwicklung eines Berechtigungskonzeptes welches den unberechtigten Zugriff ausschließt
 - Dokumentation sämtlicher internen Geschäftsprozesse im Zusammenhang mit der Ausübung des Messstellenbetriebs und der Messung. Diese Prozessdarstellung sollte mindestens folgende Inhalte umfassen:
 - übersichtliche Darstellung der wesentlichen Einzelprozessabschnitte (eines Gesamtprozesses),
 - Netzinformationen, die in den Prozessabschnitten von Relevanz sind,
 - die dabei verwendeten IT-Systeme und
 - die Nennung eines Verantwortlichen für jeden Prozess.

4.7.2 Dienstleistungen im Bereich Störungsmanagement; Zugriff auf Störungsdatenbank

Im Berichtszeitraum 2008 wurden im Rahmen eines Projekts der EnBW Regional AG organisatorische Änderungen im Bereich des Störungsmanagements vorgenommen, bei dem auch das Compliance Office mit einbezogen wurde. Das neue Störungsrufannahme-Konzept der EnBW Regional AG sieht vor, dass im Falle von sehr hohem Störungsrufaufkommen das Customer Care Center (Kundenservice) der EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH, welches bereits als Shared Service Bereich Kundenbetreuungsleistungen erbringt, als Rückfallebene einzubinden ist. Dabei sollten die Störungsleitstelle der EnBW Regional AG und der Kundenservice-Bereich der EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH über eine Informationsplattform arbeiten. Das Compliance Office hat diese Einbeziehung genauer geprüft und hat mit entsprechenden Compliance Maßnahmen sichergestellt, dass

1. die Mitarbeiter der Störungshotline durch entsprechende Verhaltensvorgaben (Leitfaden für einen unbundling-konformen Kundenservice in der Praxis) und im Rahmen von Schulungen ausdrücklich darauf aufmerksam gemacht wurden, dass die Daten auf der Informationsplattform Netzdaten sind und als solche nicht für vertriebliche Zwecke genutzt werden können und deshalb grundsätzlich vertraulich zu behandeln sind, und
2. die Informationen, die im Zuge der Störungsbearbeitung zwischen der Störleitstelle der REG und dem Customer Care Center ausgetauscht werden, nicht den Markt Bereichen (Vertriebskollegen) zugänglich gemacht werden. Ein Zugriff der Vertriebskollegen auf diese Daten wurde durch ein entsprechendes Berechtigungskonzept ausgeschlossen.

4.7.3 Räumliche Trennung

Zur Sicherstellung der Vertraulichkeit der nach § 9 EnWG geschützten Informationen, hat das EnBW Compliance Office in den vergangenen Berichtszeiträumen stets eine physisch-räumliche Trennung des Netzbereichs von den übrigen Bereichen des vertikal integrierten Energieversorgungsunternehmens als Zielsetzung hinterlegt.

Um den unberechtigten Zugriff Dritter auf unbundling-kritische Netzinformationen auszuschließen wurde in der EnBW Transportnetz AG ein räumlicher Abschluss mit Zugangskontrolle durch Codekarten im vergangenen Berichtszeitraum sichergestellt. Die Zugangskontrolle wurde am 6. Oktober 2008 in Betrieb gesetzt und die Zugangsberechtigung wurde allen Mitarbeitern der EnBW Transportnetze AG erteilt.

Im Berichtszeitraum 2008 ist der Umzugsprozess in das 2007 errichtete Geschäftsgebäude für die Netzgesellschaft Ostwürttemberg mbH abgeschlossen worden. Dieses Gebäude umfasst sämtliche Netzbereiche der Gesellschaft; Tätigkeiten aus anderen Bereichen des vertikal integrierten Energieversorgungsunternehmens werden in einem getrennten Gebäude ausgeübt.

5 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.

5.1 Geschäftsprozessdokumentation des Compliance Office

Infolge der Festlegungen der BNetzA zu den Lieferantenwechselprozessen und als Folge der Umstrukturierungen durch die Umsetzung des gesellschaftsrechtlichen Unbundling hatte das Compliance Office die Geschäftsprozessdokumentation im Berichtszeitraum 2007 überarbeitet. Im Sinne einer Dokumentation der Nichtdiskriminierung aller Marktteilnehmer, insbesondere in Bezug auf den Umgang mit Netzinformationen im Sinne des § 9 EnWG, konzentrierte sich die Prozessdarstellung vorwiegend auf Prozesse an den Schnittstellen zwischen Netzgesellschaften und Marktteilnehmern.

Im vergangenen Berichtszeitraum hat das Compliance Office dagegen verstärkt das Verhältnis zwischen dem Netzbetreiber und der Leitung des vertikal integrierten Energieversorgungsunternehmens und somit vor allem das Spannungsverhältnis zwischen der Wahrung der Unabhängigkeit des Netzbetreibers im Sinne des § 8 Abs. 4 S. 1 EnWG einerseits und der Sicherstellung der Rentabilitätskontrolle im Sinne des § 8 Abs. 4 S. 2 EnWG andererseits im Fokus gehabt. Zur vereinfachten Überprüfung der damit verbundenen Abläufe hat das Compliance Office in enger Zusammenarbeit mit den Compliance-Beauftragten der Netzgesellschaften seine Geschäftsprozessdokumentation um folgende Prozesse erweitert:

- **Netzsteuerung**
- **Beauftragung und Steuerung des Netzbetreibers**
- **Budgetplanung**

- **Störungsmanagement**
- **Kraftwerksanschluss**
- **Instandhaltungsprozess**
- **Erneuerungs- und Erweiterungsprozess**

5.2 Notifizierung der Abweichungen zur GeLi Gas an die Bundesnetzagentur

Das Compliance Office hat die Prüfung der Abweichung zur BNetzA-Festlegung BK7-06-067 (GeLi Gas) durch die EnBW Gasnetzgesellschaft unterstützt. Die Notifizierung der Abweichung gemäß Ziffer 3 und 4 GeLi Gas erfolgte fristgemäß zum 1. August. Im Rahmen der Analyse der Geschäftsprozesse mit denen der GeLi Gas Prozesse hatte die EnBW Gasnetzgesellschaft mbH einen Abgleich erstellt. Entsprechend der Mitteilung Nr. 15 zur Umsetzung des Beschlusses GeLi Gas vom 3. Juni 2008 stellt die Notifizierung das Ergebnis dieses Abgleichs der Geschäftsprozesse nach GeLi Gas dar; sie umfasst ferner die schriftliche Fassung der Rechte und Pflichten der verbundenen Vertriebsorganisation im Hinblick auf den Informationsaustausch und Informationszugang. Diese Dokumente liegen vor und können jederzeit auf Verlangen bereitgestellt werden.

5.3 Programm „Informatorisches Unbundling 2009“

Im letzten Gleichbehandlungsbericht hatte das Compliance Office von der Vorstandentscheidung zur Systemtrennung informiert. Dazu wurden sieben Projekte eingesetzt, um die aufgrund der Festlegungen GPKE und GeLi Gas erforderlichen prozessualen und IT-technischen Veränderungen umzusetzen. Diese sieben Projekte, die sich mit Konzeptionierung der IT, der Neu-Modellierung der Prozesse in den Abteilungen, dem Test der IT-Entwicklungen, der nötigen Erweiterung der Infrastruktur, der Migration der Daten sowie der Schulung und dem Change Management bei den Mitarbeitern beschäftigen, werden zentral durch ein Programm-Management geführt, dessen Hauptaufgabe darin besteht, eine konsistente und fristgemäße Umsetzung zu gewährleisten. Das Compliance Office ist im Berichtszeitraum 2008 eng in den Umsetzungsprojekten eingebunden gewesen und berät weiterhin laufend das Programm-Management sowie die einzelnen Projekte direkt.

Die Gesetzesanforderungen wurden in einer aus Konzernsicht für EnBW Regional AG, Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH sowie EnBW Gas GmbH und EnBW Gasnetz GmbH ganzheitlichen Form umgesetzt und führen zu einer neuen IT-Architektur. Das Programm „Informatorisches Unbundling 2009“ berücksichtigte dabei konzeptionell neue regulatorische Rahmenbedingungen, wie z.B. die durch die Liberalisierung des Messstellenbetriebs und der Messung entstandenen neuen Rollen Messstellenbetreiber und Messdienstleister. Mit den EnBW-Mehrheitsbeteiligungen Energiedienst AG, EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG, Stadtwerke Düsseldorf AG, ENSO Energie Sachsen Ost AG und ZEAG Energie AG besteht ein kontinuierlicher Erfahrungs- und Informationsaustausch über die jeweiligen Umsetzungsprojekte, wobei die Vermeidung der Mehrfachbearbeitung gleicher grundsätzlicher Fragestellungen im Vordergrund stand.

Alle den gesetzlich geregelten Marktzugang betreffenden Entscheidungen des Programms „Informatorische Unbundling 2009“ wurden vom EnBW Compliance Office und ggf. auch vom Rechtsbereich auf Konformität zur bestehenden Gesetzeslage geprüft und bestätigt. In den an das EnBW Compliance Office weitergeleiteten Anfragen beriet die Gleichbehandlungsstelle das Programm und stellte so die Compliance-Konformität der Programm-Maßnahmen sicher. Zur Absicherung der Jahresabschlüsse wurden Wirtschaftsprüfer zur Begleitung des Programms beauftragt, damit einerseits die Testate der Jahresabschlüsse insbesondere für 2009 nicht gefährdet werden und das Programm als Ganzes den Grundsätzen ordnungsmäßiger DV-gestützter Buchführungssysteme (GoBS) entspricht.

Auch nach der durch die BNetzA verfügten Fristverlängerung zur Umsetzung der Marktkommunikation zwischen Netzbetreiber und assoziierten Lieferanten wird Das Programm „Informatorisches Unbundling 09“ am bisher geplanten Umsetzungstermin 30. September 2009 festhalten und die Marktprozesse diskriminierungsfrei zu diesem Termin umsetzen.

6 Compliance Kontrollen

Im Berichtszeitraum hat das Compliance Office weitere Kontrollen durchgeführt, um die Einhaltung der Vorgaben des EnBW Compliance Programms zu überprüfen.

Die Compliance-Kontrollen führten im Ergebnis zu einer erneuten Sensibilisierung im Bereich bezüglich der Entflechtungsvorschriften und in einzelnen Fällen auch zu organisatorischen oder prozessualen Anpassungen. Arbeitsrechtliche Sanktionen erfolgten im Berichtszeitraum nicht.

Dabei führte das Compliance Office konsequent seine Überprüfung der Shared Service Bereiche der vergangenen Jahre fort: In diesem Jahr wurden unter anderem die Bereiche Netznutzungsabrechnung und Energiedatenmanagement überprüft.

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

6.1 Kontrolle: Kundenservice (EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH)

Das Compliance Office hat im Zeitraum vom 28. November 2007 – 29. Februar 2008 die Einhaltung der Unbundling-Verhaltensvorschriften in Bezug auf eine diskriminierungsfreie Kundenbetreuung in Form von „Mystery Calls“ überprüft. Dabei sollte konkret überprüft werden, ob die Mitarbeiter des Bereichs Kundenservice sowie des Call-Center-Dienstleisters Intertel Telefonservice GmbH die aus § 6 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.

Bei dieser Compliance-Kontrolle hatte ein Szenario, in dem ein fremdversorgter Kunde in das Netzgebiet der EnBW Regional AG zieht und seinen bisherigen Liefervertrag „mitnehmen“ möchte, in Einzelfällen für einige Unsicherheiten bei den Mitarbeitern gesorgt. Als Schlussfolgerung sah das Compliance Office es als notwendig an, die potentiellen im Bereich eingehenden Kundenanliegen nach Netz- und Vertriebsanfragen zu kategorisieren. Diese Aufteilung wurde schließlich eingearbeitet in den „Leitfaden für einen unbundling-konformen Kundenservice in der Praxis“ und im Spätsommer 2008 den Mitarbeitern ausgehändigt und im Rahmen von Schulungen im Detail besprochen.¹⁴

Weitere Kontrollen erfolgten im Zeitraum vom 10. Juni 2008 bis zum 20. Juni 2008 sowie vom 11. November 2008 bis zum 12. Dezember 2008. Diese Compliance Kontrollen haben ergeben, dass die Mitarbeiter bezüglich der geprüften Szenarien die Verhaltensvorgaben der Arbeitsanweisungen beherrschen. Weitere Maßnahmen waren aufgrund dieser Kontrollen nicht erforderlich.

6.2 Kontrolle: Kundenservice (EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG)

Parallel zur „Mystery Call“-Compliance Prüfung im Kundenservice Bereich der EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH führte das Compliance Office in den Zeiträumen vom 12. Dezember 2008 bis zum 30. Januar 2009 eine Compliance-Kontrolle im Kundenservice-Bereich der EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG durch. Auch hier wurde getestet, ob die auf diesen Bereich kürzlich ausgeweiteten Arbeitsanweisungen zur diskriminierungsfreien Kundenbetreuung eingehalten werden oder weiter Compliance-Maßnahmen notwendig sind.

Die Compliance Kontrolle im Bereich Kundenservice hat erneut gezeigt, dass die Arbeitsanweisungen im Bereich „gelebt“ werden. Ferner hat das hohe Maß an Sicherheit der Mitarbeiter gezeigt, dass Bedenken gegen in Personalunion ausgeübte Netz- und Vertriebsdienstleistungen durch bereichsspezifische Schulungen bzw. und Arbeitsanweisungen ausreichend begegnet werden konnte. Korrekturmaßnahmen sind daher nicht erforderlich.

Da die EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG neben den Netzdienstleistungen im Zusammenhang mit Netzkundenbetreuung für die Netzgesellschaft Ostwürttemberg mbH im Rahmen des Dienstleistungsvertrages für die Elektrizitätswerk Weißenhorn AG erbringt, umfasste die Compliance Kontrolle gleichzeitig eine Überprüfung dieser Netzaktivitäten und ob diese nach dem gesetzlichen „Gleichbehandlungsgrundsatz“ erfolgt. Das Compliance Office stellte daher fest, dass die Netzkundenbetreuung der Elektrizitätswerk Weißenhorn AG diskriminierungsfrei erfolgt.

¹⁴ Siehe Abschnitt 4.4 Sprachregelungen und Arbeitsanweisungen.

6.3 Kontrolle: Kundenservice (Heilbronner Versorgungsgesellschaft mbH)

Eine erste Compliance-Überprüfung des Kundenservice in Form der EnBW-üblichen „Mystery Calls“ erfolgte Ende 2008 auch in der Heilbronner Versorgungsgesellschaft, einem Dienstleister der NHF Netzgesellschaft Heilbronn-Franken mbH in Sachen Kundenbetreuung (Call Center). Wie schon bei früheren Kontrollen bei der EnBW Ostwürttemberg DonauRies AG und der EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH wurden dabei zwei Anrufszszenarien von „fremdversorgten“ Kunden entworfen, um anhand diesen die Einhaltung der Verhaltensvorgaben aus den Arbeitsanweisungen durch die Kundenbetreuer zu testen. Die Compliance-Kontrollen ergaben, dass der Bereich compliance-konform aufgestellt ist und zur Zeit keine weiteren Compliance-Maßnahmen notwendig sind.

6.4 Kontrolle: Strategisches Anlagenmanagement (EnBW Gas GmbH)

Eine weitere Compliance-Kontrolle erfolgte im Rahmen von zwei Terminen, am 8. und 10. April 2008, an denen das Compliance Office die Gelegenheit hatte, einen typischen Geschäftsalltag im Bereich Strategisches Anlagenmanagement in der EnBW Gas zu erleben und Interviews mit einzelnen Mitarbeitern und Prozessverantwortlichen zu führen. Im Vordergrund der Prüfung waren einerseits die Vereinbarkeit des Auftragsverhältnisses zur Gasnetzgesellschaft mit dem organisatorischen Unbundling und die Einhaltung des informatorischen Unbundling im Bereich.

Das Compliance Office hatte während des Compliance-Prüfungszeitraums die Gelegenheit an einem der Turnus-Gesprächen zwischen dem Bereich Strategisches Anlagenmanagement und dem Auftraggeber EnBW Gasnetz GmbH teilzunehmen, bei denen in der Regel technische Themenfelder besprochen werden, wie z. B. Flüssiggaszwischenversorgungen, Bioerdgaseinspeisungen, etc. In vielen Fällen erfolgen auch sonstige Beratungen zu Investitionen und potentiellen Leitungsverdichtungen. Der Bereich Strategisches Anlagenmanagement leistet dabei zum einen technische Beratungen im Sinne eines „Ingenieurbüros“ sowie auch kaufmännische Beratungen hinsichtlich der Wirtschaftlichkeit bestimmter Projekte. Dabei dient der Austausch insbesondere dazu, den Bereich – gegebenenfalls über die allgemeinen operativen Standarddienstleistungen hinaus – mit weiteren Einzelaufgaben/Projekten zu beauftragen. Diese Beauftragung erfolgt stets auf Grundlage eines Projektsteckbriefs für Einzelleistung mit einem Umfang von über einem Arbeitstag. Die Erteilung der Vorgaben für die Erbringung der Dienstleistungen sowie die Letztentscheidungsbefugnis verbleibt dabei stets – wie durch das organisatorische Unbundling vorgegeben – beim Netzbetreiber als Auftraggeber.

Das Compliance Office stuft die genannten Projektsteckbriefe als wesentlichen Beitrag für eine transparente Ausgestaltung des Netzbetriebs ein. Durch die genannten Formulare ist eine übersichtliche Dokumentation der Einzelleistung einschließlich der konkreten Vorgaben des Netzbetreibers zur Erbringung der Dienstleistung möglich. Als Ergänzung zu den Projektsteckbriefen erfolgt ein Reporting des Auftragnehmers (Bereich Strategisches Anlagenmanagement) in den oben genannten Turnus-Gesprächen gegenüber der EnBW Gasnetz GmbH, bei der letztere als Auftraggeberin über den aktuellen Umsetzungsstand informiert wird. Diese Sitzungen werden zur Wahrung der Transparenz ebenfalls protokolliert.

Das Compliance Office betrachtet die Beauftragungspraxis zwischen der EnBW Gasnetz GmbH und EnBW Gas GmbH als vorbildlich und in höchstem Maße transparent. Weitere (Korrektur-) Maßnahmen werden nicht als erforderlich angesehen. Die im Bereich ergriffenen Maßnahmen zur Wahrung der Vertraulichkeit von Netzinformationen im Sinne des § 9 EnWG werden vom Compliance Office als ausreichend eingestuft.

6.5 Kontrolle: Dienstleistungen und Shared Services (EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH)

Das Compliance Office hat im Juli eine Compliance Kontrolle im Bereich Dienstleistungen und Shared Services durchgeführt. Zu den Aufgaben der Organisationseinheit gehören unter anderem das Management sowie die Abrechnung und Fakturierung von übergebenen Liefer-, Netz-, Beistellungs- und Stromeinspeisungsverträgen, Forderungsmanagement, Insolvenzbegleitung und Unterstützung und Debitorenbuchhaltung und sonstige zentrale Aufgaben (insbesondere Qualitäts-, Output- und Auftragsmanagement). Der Unterbereich erbringt damit gleichzeitig Leistungen für den regulierten Netzbereich sowie für die sich im Wettbewerb befindlichen Energielieferanten. Das Compliance Office hat die Tätigkeitsbeschreibung im Detail auf ihre Vereinbarkeit mit dem organisatorischen Unbundling überprüft und die Einhaltung des Vertraulichkeitsgebots aus § 9 EnWG. Die Überprüfung hat ergeben, dass der Bereich compliance-konform aufgestellt ist.

Aufgrund organisatorischer Umstrukturierungen im Jahr 2007, die auch Auswirkungen auf die Organisationseinheit hatten, sah das Compliance Office es als notwendig an, die Arbeitsanweisung des Bereichs anzupassen. Die Arbeitsanweisung wurde in Zusammenarbeit mit dem Compliance-Beauftragten der VSG und dem Compliance Office abgestimmt und im März 2009 veröffentlicht.

6.6 Kontrollen: Energiedatenmanagement (EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH)

Das Compliance Office hat im November 2008 eine Compliance Prüfung im VSG-Bereich „Zählung und Energiedaten“ durchgeführt, um die genauen Tätigkeitsbeschreibungen und Verantwortlichkeiten der Organisationseinheit einschließlich der Untereinheiten im Lichte der gesetzlichen Unbundling-Vorschriften zu prüfen. Grundlage der Compliance-Kontrolle war eine Besprechung mit Leitern der Organisationseinheit im Oktober und November 2008. Im Vordergrund standen die Prüfung der Tätigkeitsbeschreibung mit dem organisatorischen Unbundling sowie die Einhaltung des informatorischen Unbundling. Dabei hat der Bereich bezüglich letzterem im Konzern Maßstäbe gesetzt: Neben einer frühzeitigen Einführung der Mandantentrennung, erfolgen die lieferseitigen EDM-Dienstleistungen getrennt von den Netzdienstleistungen. Außerdem wurde ein Benutzerverwaltungssystem (BAZ – Benutzerabgleich ZEBIS) eingeführt, um alle Benutzerverwaltungen und entsprechenden Zugriffsrechte mit dem „Active Directory Service“ der EnBW abzugleichen. Diese elektronische Berechtigungsverwaltung durch BAZ schließt Risiken eines unberechtigten Datenzugriffs im Sinne des § 9 EnWG beispielsweise aufgrund von nicht (rechtzeitig) abgemeldeten Zugriffsberechtigungen aus.

7 **Ausblick**

Im nächsten Berichtszeitraum plant das Compliance Office in erster Linie die Auswertung der Ergebnisse des Unbundling-Schulung „Compliance Reloaded“. Eine Auswertung der Antworten soll Auskunft noch vorhandene Defizite und Hinweise für den künftigen Fokus der Tätigkeit des Compliance Office geben. Denkbare Folgemaßnahmen wären Anpassungen der Verhaltensvorgaben aus Compliance Programm, der Arbeitsanweisungen oder Sprachregelungen. Zu den weiteren Schwerpunkten des EnBW Compliance Office gehören die weitere Überprüfung von Shared Service Bereichen und die Begleitung des Programms „Informatorisches Unbundling 2009“.

Karlsruhe, den 31. März 2009

.....

Dr. Bernd-Michael Zinow