



Bundesnetzagentur

Gemeinsame Richtlinie der Regulierungsbehörden des Bundes und der Länder zur Umsetzung der informativischen Entflechtung nach § 9 EnWG

vom 13. Juni 2007

Inhaltsverzeichnis

II. Ziel der Richtlinie	4
III. Begriffsbestimmungen.....	6
IV. Anforderungen an die Umsetzung der informatorischen Entflechtung	7
IV.1. Adressaten der informatorischen Entflechtung	7
IV.2. Gewährleistung eines diskriminierungsfreien Informationsmanagements im Energieversorgungsunternehmen	7
IV.2.1. Vertraulichkeit wirtschaftlich sensibler Informationen gem. § 9 Abs. 1 EnWG	7
IV.2.2. Veröffentlichung und Weitergabe von Netzinformationen gemäß § 9 Abs. 2 EnWG	10
IV.2.3. Informationsmanagement beim Kundenkontakt	11
IV.3. Methodische Anforderungen an eine Dokumentation zu den Geschäftsprozessen...	12
IV.3.1. Unternehmen mit Gleichbehandlungsprogramm	13
IV.3.2. De-minimis Unternehmen	14
V. Anlagen.....	15

I. Einführung

Die vorliegende Richtlinie gibt das gemeinsame Verständnis der Regulierungsbehörden des Bundes und der Länder zur Auslegung und Anwendung der Bestimmungen zur informatorischen Entflechtung des § 9 EnWG wieder. Das Dokument ist keine Festlegung i.S.d. § 29 EnWG¹ und hat auch nicht den Charakter einer Verwaltungsvorschrift, sondern dient den Unternehmen als Orientierungshilfe. Die Verantwortung für die rechtskonforme Umsetzung der Entflechtungsbestimmungen liegt ausschließlich bei den Unternehmen.

Die im Energiewirtschaftsgesetz formulierten Vorgaben zur informatorischen Entflechtung haben ihren Ursprung in den europäischen Richtlinien 2003/54/EG und 2003/55/EG. Allerdings war die Wahrung der Vertraulichkeit von wirtschaftlich sensiblen Informationen bereits Gegenstand der ersten Elektrizitätsbinnenmarktlinie, 96/92/EG und der ersten Erdgasbinnenmarktlinie 98/30/EG² sowie in der Verbändevereinbarung zur Netznutzung und zum Netzzugang³ als Selbstverpflichtung der Energieversorgungsunternehmen verankert.

Übergeordnetes Ziel der Entflechtung ist gemäß § 6 Abs. 1 EnWG die Gewährleistung von Transparenz sowie die diskriminierungsfreie Ausgestaltung und Abwicklung des Netzbetriebs. Dreh- und Angelpunkt der Entflechtung ist die Sicherstellung des diskriminierungsfreien Umgangs mit den Informationen, über die der Netzbetreiber im Rahmen seiner Tätigkeit Kenntnis erlangt.

Das Ziel der Entflechtung gem. § 9 EnWG ist die Gewährleistung des diskriminierungsfreien Netzbetriebs durch den vertraulichen Umgang mit wirtschaftlich sensiblen Informationen gemäß § 9 Abs. 1 EnWG und die Sicherstellung des diskriminierungsfreien Umgangs mit wirtschaftlich vorteilhaften Informationen gemäß § 9 Abs. 2 EnWG als grundlegende Voraussetzung für die Entwicklung eines unverfälschten Wettbewerbs innerhalb der wettbewerbsfähigen Bereiche – denn: **„Wissen ist Macht“**. Die Verpflichtung der Diskriminierungsfreiheit betrifft vor allem das Verhältnis zwischen Netzbetrieb und eigenem Energievertrieb sowie Netzbetrieb und fremdem Energievertrieb. Daneben ist die bevorzugte Berücksichtigung der Interessen anderer assoziierter, wettbewerblicher Bereiche eines Unternehmens (z.B. Energieerzeugung) bei Kernfragen der Netzplanung und Steuerung eine Diskriminierung. Die Diskriminierungsfreiheit ist im Sinne einer Gleichbehandlung sicherzustellen.

Die informatorische Entflechtung hat erhebliche Auswirkungen auf das zukünftige Informationsmanagement in vertikal integrierten Unternehmen. Dies betrifft den gesetzeskonformen Umgang mit wirtschaftlich sensiblen und wirtschaftlich vorteilhaften Informationen, unabhängig davon, ob die Daten technischer, wirtschaftlicher oder rechtlicher Natur sind. Gleichzeitig verlangen die Vorschriften eine Anpassung der unternehmensinternen Prozesse und Strukturen und betreffen damit sowohl die Ausgestaltung der elektronischen Datenverarbeitung, als auch die Sensibilisierung und Schulung der beteiligten Mitarbeiter.

Neben § 9 EnWG dienen die Vorschriften der operationellen Entflechtung in § 8 EnWG ebenfalls dem Ziel der Informationssteuerung, wobei § 8 EnWG gemäß § 8 Abs. 6 EnWG nicht auf alle Energieversorgungsunternehmen Anwendung findet. Während sich § 8 Abs. 1 bis 4 EnWG überwiegend mit den Gesellschafts- und Managementstrukturen der


¹ Energiewirtschaftsgesetz


² Nach den Art. 9 und 12 der Stromrichtlinie sowie Art. 8 Abs.1 und 2 und Art. 11 der Gasrichtlinie mussten ÜNB und VNB wirtschaftlich sensible Informationen, von denen sie bei der Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit Kenntnis erlangt haben, vertraulich behandeln. Diese gemeinschaftsrechtlichen Vorgaben hatten ihren Niederschlag gefunden in den § 6a Abs. 7 und § 7 Abs. 4 EnWG a.F. (1998).

³ VV Strom II Plus vom 13. Dezember 2001 und VV Erdgas II vom 3. Mai 2002.

Netzgesellschaft befasst, ist § 8 Abs. 5 EnWG eine Vorschrift, die sich mit den Auswirkungen der Entflechtung für die tägliche Arbeit der mit Tätigkeiten des Netzbetriebs im Energieversorgungsunternehmen befassten Mitarbeiter beschäftigt.

Hinweis:

Mit diesem Symbol  werden Querverweise, Rechtsfolgen oder Hinweise gekennzeichnet, die nur mittelbar mit der informatorischen Entflechtung in Beziehung stehen. Dies ist als Anhaltspunkt für die Adressaten der Bestimmungen zu verstehen und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Mit diesem Symbol  werden besondere Ausführungen für de-minimis Unternehmen gekennzeichnet, die nicht den Vorschriften der rechtlichen und operationellen Entflechtung unterliegen.

II. Ziel der Richtlinie

Mit der Formulierung einer Richtlinie zur Umsetzung der informatorischen Entflechtung verfolgen die Regulierungsbehörden folgende drei Ziele:

- **Umsetzungshilfe für Energieversorgungsunternehmen**

Ein Ziel dieses Papiers ist es, den betroffenen Unternehmen eine Hilfestellung zur Umsetzung der informatorischen Entflechtungsbestimmungen zu geben. Werden die inhaltlichen Vorgaben in die Geschäftsprozesse der Unternehmen eingearbeitet und wird eine Dokumentation über diese Prozesse erstellt, so werden die Gleichbehandlungsbeauftragten, sonstige Beauftragte der Unternehmen oder externe Auditoren in die Lage versetzt, die gesetzeskonforme Umsetzung der informatorischen Entflechtung zu prüfen und gegebenenfalls zu bescheinigen. Dies wiederum wird gegenüber den Regulierungsbehörden als **Vermutung** dienen, die Entflechtung innerhalb des Unternehmens entspreche den gesetzlichen Vorgaben. Der Vorteil der Unternehmen liegt dabei in der Erlangung von **Rechtssicherheit**. Für die Regulierungsbehörden ersetzt die Vermutungswirkung nicht die umfassende Prüfung der Umsetzung der Entflechtungsvorgaben im Einzelfall. Sie ist jedoch (deutliches) Indiz dafür, dass sich Unternehmen, die sich nachprüfbar an die Richtlinie halten, im Einklang mit den gesetzlichen Vorgaben befinden. Die gesetzlichen Grundlagen werden durch

- die Benennung der Geschäftsprozesse mit Diskriminierungspotential,
- das Erstellen von Arbeitsanweisungen und Verhaltensregeln sowie
- die schriftliche Dokumentation

zu konkreten, umsetzbaren Vorgaben für Energieversorgungsunternehmen.

Auswahl und Ausgestaltung geeigneter organisatorischer und technischer Maßnahmen haben das Energieversorgungsunternehmen und der Netzbetreiber in seinen betriebsinternen Regelungen zu dokumentieren. Die Richtlinie stellt nach Auffassung der Regulierungsbehörden aus Entflechtungssicht die beste Möglichkeit dar, die Vorschriften zur informatorischen Entflechtung nach Wortlaut und Geist umzusetzen. Bewusst sind sich die Regulierungsbehörden, dass die neuartigen und durchaus anspruchsvollen Anforderungen der Gesetz- und Verordnungsgeber den integrierten Unternehmen sehr viel abverlangen, gerade bei kleinen und mittleren Unternehmen bis hin zur Belastungsgrenze. Gewährleistet muss aber dennoch bei allen Netzbetreibern sein, dass die Vertraulichkeit sensibler Netzdaten gewahrt ist. Soweit Informationen offen gelegt werden, dürfen Dritte gegenüber dem eigenen Vertrieb nicht schlechter behandelt werden. Erstens kann die erforderliche Vertraulichkeit in verschiedener Art und Weise erreicht werden. Zweitens sind Informationen umso sensibler, desto wettbewerbsrelevanter sie sind oder sein können. Drittens sind gewisse vorhandene Strukturen, z.B. die Vertretung des integrierten Unternehmens durch einen Allein-Geschäftsführer, zu berücksichtigen.


Eine großzügige „Offenlegungspolitik“ im Sinne des § 9 Abs. 2 EnWG kann unter Umständen beitragen, die Pflichten nach § 9 EnWG überschaubarer zu machen. Die Maßgaben der Richtlinie ermöglichen weiterhin die Umsetzung der informatorischen Entflechtung in bestehende oder zu schaffende Qualitätsmanagementsysteme.

- **Sicherstellung des diskriminierungsfreien Netzbetriebs**

Weiteres Ziel der Richtlinie ist es, der Sicherstellung des diskriminierungsfreien Netzbetriebs zu dienen. Integrierte Energieversorgungsunternehmen mit einem Netzbetrieb sind verpflichtet, eine ihrer Struktur und Geschäftstätigkeit entsprechende Aufbau- und Ablauforganisation sowie die laufende Überwachung der ordnungsgemäßen Durchführung des diskriminierungsfreien Netzbetriebs zu gewährleisten.

Die Angemessenheit der Umsetzung der sich aus dieser Richtlinie ergebenden Organisationspflichten wird bestimmt aus einer Gesamtbetrachtung der getroffenen Maßnahmen im Verhältnis zur Erreichung des gesetzlichen Ziels. Dabei ist zu berücksichtigen, dass § 9 EnWG keine Ausnahmen von der informatorischen Entflechtung vorsieht. Die Unternehmen sind gehalten, solche Maßnahmen zu treffen, die die Einhaltung des Gesetzes sicherstellen und dabei je nach unternehmensinternen Besonderheiten wie Größe, Geschäftstätigkeit und Struktur des Energieversorgungsunternehmens durchaus unterschiedlich sein können.

Die Diskriminierung im Umgang mit Informationen kann auf einer fehlenden Identifizierung und Kennzeichnung wirtschaftlich sensibler Daten und auf einer ungesteuerten Informationsweitergabe innerhalb des Energieversorgungsunternehmens beruhen. Soweit der Zugang des assoziierten Vertriebs zu diesen Informationen aufgrund historisch gewachsener EDV-Strukturen technisch noch immer möglich ist, kann das zu einem entsprechenden Informationsvorsprung führen. Zwingend ist daher die Einführung einer geeigneten Informationsflussbeschränkung bzw. die Beschränkung des Datenzugriffs des Vertriebs.

 Ebenfalls sind die Vorgaben der Festlegung BK6-06-009 vom 11.07.06 zu Geschäftsprozessen und Datenformaten zu berücksichtigen.⁴ Auch das Ergebnis des Festlegungsverfahrens BK7-06-067 zum Lieferantenwechsel Gas wird zu berücksichtigen sein.

- **Darstellung von Mitteln und Verfahren**

Die Richtlinie verfolgt letztlich das Ziel, geeignete Mittel und Verfahren aufzuzeigen, um den Vorschriften des EnWG zu entsprechen. In der Richtlinie werden ausgewählte Prozesse dargestellt, die mit einem hohen Diskriminierungspotential versehen sind. Es werden weiterhin Anforderungen dargestellt, deren Einhaltung Rechtsverletzungen verhindern helfen. Der Schlüssel für den Nachweis des diskriminierungsfreien Netzbetriebs ist somit eine Identifizierung ausgewählter Prozesse mit hohem Diskriminierungspotential, die Entwicklung entsprechender Arbeitsanweisungen und Verhaltensregeln für die Mitarbeiter sowie eine stichprobenartige Kontrolle von deren Einhaltung. Auch die Tätigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten setzt die Dokumentation der Prozesse und der Verantwortlichkeiten voraus, da auch der Gleichbehandlungsbeauftragte dadurch in die Lage versetzt wird, die Einhaltung der informatorischen Entflechtung zu überprüfen.



Diese Aussage ist uneingeschränkt auch für de-minimis Unternehmen zu berücksichtigen.

⁴ Amtsblatt der Bundesnetzagentur, 14/2006 vom 19. Juli 2006 S. 1911.

III. Begriffsbestimmungen

Um ein gemeinsames Verständnis der in diesem Papier verwendeten Begriffe sicherzustellen, werden sie an dieser Stelle definiert.

- **Vertikal integriertes Energieversorgungsunternehmen:** Definition gemäß § 3 Nr. 38 EnWG: „Ein im Elektrizitäts- oder Gasbereich tätiges Unternehmen oder eine im Elektrizitäts- oder Gasbereich tätige Gruppe von Unternehmen, die im Sinne des Artikels 3 der Verordnung (EG) Nr. 139/2004 des Rates vom 20. Januar 2004 über die Kontrolle von Unternehmenszusammenschlüssen (ABl. EU Nr. L 24 S. 1) miteinander verbunden sind, wobei das betreffende Unternehmen oder die betreffende Gruppe im Elektrizitätsbereich mindestens eine der Funktionen Übertragung oder Verteilung und mindestens eine der Funktionen Erzeugung oder Vertrieb von Elektrizität oder im Erdgasbereich mindestens eine der Funktionen Fernleitung, Verteilung, Betrieb einer LNG-Anlage oder Speicherung und gleichzeitig eine der Funktionen Gewinnung oder Vertrieb von Erdgas wahrnimmt.“⁵
- **Geschäftsprozess:** Ein Geschäftsprozess ist eine Abfolge von Schritten oder ein Rezept, dem Informationen zugrunde liegen und / oder bei dem Informationen entstehen, um ein Geschäftsergebnis zu erzielen. Ein Geschäftsprozess kann Teil eines anderen Geschäftsprozesses sein oder andere Geschäftsprozesse enthalten bzw. diese anstoßen. Geschäftsprozesse gehen oft über Abteilungen und Betriebsgrenzen hinweg und gehören zur Ablauforganisation eines Betriebs. Ausdrücklich ist der Begriff Geschäftsprozess nicht auf EDV-gestützte Vorgänge beschränkt, sondern erfasst den Fluss von Informationen durch das Unternehmen in jeder Form.
- **Shared Services:** Bezeichnung für die konsolidierten und zentralisierten Dienstleistungsprozesse in einem Unternehmen. Dabei werden von einer zentralisierten Stelle oder Abteilung Prozesse eines Unternehmens zusammengefasst, um sie (aktuell oder perspektivisch) verschiedenen Bereichen des Unternehmens zur Verfügung zu stellen. Die anbietende Stelle wird in der Regel als "Shared Service Center" bezeichnet. Im Unterschied zum Outsourcing, bei dem externe Dienstleistungserbringer mit einer Dienstleistung beauftragt werden, handelt es sich bei einem Shared Service um eine interne Dienstleistungsbündelung.
- **Chinese Walls:** Chinese Walls sind aus dem Bereich des Wertpapierhandelsrechts bekannt⁶ und haben zum Ziel, dass Informationen, die wirtschaftlich vorteilhaft oder sensibel sind und die im Netzbereich eines Energieversorgungsunternehmens auftreten, den Netzbereich nur nach Maßgabe der § 8 Abs. 4 EnWG und § 9 EnWG verlassen. Als mögliche organisatorische Maßnahmen kommen die funktionale oder räumliche Trennung von Vertraulichkeitsbereichen, die Schaffung von Zutrittsbeschränkungen oder die Regelung von Zugriffsberechtigungen auf Daten in Betracht.
- **De-minimis Unternehmen:** Vertikal integrierte Energieversorgungsunternehmen an deren Energieversorgungsnetz - auch unter Berücksichtigung ihrer verbundenen Unternehmen gem. § 3 Nr. 38 EnWG - weniger als 100.000 Kunden unmittelbar oder mittelbar angeschlossen sind (siehe auch Auslegungsgrundsätze, Kap. II 2.1 S. 8 ff.).
- **Gleichbehandlungskonzept (in der SAP-Terminologie häufig als Zwei-Mandanten-Modell umschrieben):** EDV-System logisch oder physisch getrennter Datenbasis jeweils für Netz und z.B. Vertrieb.
- **Berechtigungskonzept (in der SAP-Terminologie häufig als Zwei-Vertrags-Modell umschrieben):** EDV-System mit einer gemeinsamen Datenbasis, aber eingeschränkten Zugriffsmöglichkeiten, beispielsweise für den assoziierten Vertrieb.

⁵ Für eine ausführliche Darstellung siehe auch „Gemeinsame Auslegungsgrundsätze der Regulierungsbehörden des Bundes und der Länder zu den Entflechtungsbestimmungen in §§ 6 – 10 EnWG“ vom 01. 03. 2006, Kap. II 2.2 S. 8 ff.

⁶ Siehe www.bafin.de/richtlinien/rl99_01.htm: Richtlinie der BaFin zur Konkretisierung der Organisationspflichten von Wertpapierhandelsunternehmen gem. § 33 Abs. 1 WpHG, Bundesanzeiger Nr. 210 vom 6. November 1999 S. 18 453.

- **Letztentscheider:** Person mit „Letztentscheidungsbefugnis“. Der Begriff knüpft funktional an die Befugnisse in einer Kette von Entscheidungsprozessen an. Er wird in § 8 Abs. 2 Nr. 1 EnWG (siehe Auslegungsgrundsätze, S. 16 ff.) verwendet, kann aber in allen Unternehmen - unabhängig von deren Größe - vorkommen. Siehe auch BT-Drs. 15/3917 S. 53 zu § 8.

IV. Anforderungen an die Umsetzung der informatorischen Entflechtung

IV.1. Adressaten der informatorischen Entflechtung

Normadressaten der Entflechtungsbestimmungen nach § 9 EnWG sind alle vertikal integrierten Energieversorgungsunternehmen im Sinne des § 3 Nr. 38 EnWG mit oder ohne rechtlich entflochtenem Netzbetrieb. Soweit sich der Netzbetreiber zu seiner Aufgabenerfüllung interner Dienstleistungseinheiten bedient, sog. Shared-service Einheiten, ist sicherzustellen, dass auch die Mitarbeiter dieser Organisationseinheiten wirtschaftlich sensible Informationen vertraulich verwenden. Diese sind als Teil des vertikal integrierten Energieversorgungsunternehmens gleichsam von § 9 EnWG adressiert. Die gesetzlichen Vorgaben sehen bezüglich der informatorischen Entflechtung keine Ausnahmen vor, so dass de-minimis Unternehmen ebenfalls uneingeschränkt der informatorischen Entflechtung unterliegen.

Externe Dienstleister des Energieversorgungsunternehmens sind zwar nicht Adressaten der gesetzlichen Vorgaben zur informatorischen Entflechtung, sie sind aber durch das Unternehmen entsprechend vertraglich in diese einzubeziehen, sobald sie mit wirtschaftlich sensiblen oder vorteilhaften Informationen in Berührung kommen. Die Beauftragung Dritter darf nicht dazu führen, gesetzliche Vorgaben zu umgehen.

IV.2. Gewährleistung eines diskriminierungsfreien Informationsmanagements im Energieversorgungsunternehmen

Die Regulierungsbehörden des Bundes und der Länder haben zahlreiche Bereiche des Informationsmanagements identifiziert, die diskriminierende Gestaltungen ermöglichen. Daher sind zwischen den netzbezogenen Tätigkeiten und anderen, wettbewerblichen Bereichen des Unternehmens „Chinese Walls“ einzurichten. Ein bereichsübergreifender Informationsfluss ist nur nach Maßgabe der § 8 Abs. 4 EnWG und § 9 EnWG zulässig. Kriterien zur Sicherstellung des zulässigen Informationsflusses werden im Folgenden dargestellt. Dies geschieht bezogen auf die unterschiedliche Art der Informationen gemäß § 9 Abs. 1 und Abs. 2 EnWG sowie dem Querschnittsbereich des Kundenservice / CallCenter.

IV.2.1. Vertraulichkeit wirtschaftlich sensibler Informationen gem. § 9 Abs. 1 EnWG

Unbeschadet gesetzlicher Verpflichtung zur Offenbarung ist der Netzbetreiber verpflichtet, die Vertraulichkeit wirtschaftlich sensibler Informationen, von denen er in Ausübung seiner Tätigkeit als Netzbetreiber Kenntnis erlangt, zu wahren.⁷ Die Informationen im Sinne des § 9 Abs. 1 EnWG werden überwiegend als „Netzkundeninformationen“ ausgewiesen. Diese Begrifflichkeit greift jedoch zu kurz. Es kann sich z.B. gleichfalls um Informationen handeln, die sich aus der Zusammenschau aller Kundeninformationen ergeben. Es geht, besser zusammengefasst, um den Umgang mit „**fremder Information**“⁸.



Auch de-minimis Unternehmen haben sicherzustellen, dass die Vertraulichkeit von wirtschaftlich sensiblen Daten innerhalb der Organisationseinheit des Unternehmens, die für den Netzbetrieb verantwortlich ist, gewahrt bleibt. Dies setzt eine Organisationsstruktur voraus, die eine Abgrenzung von Informationen innerhalb des Unternehmens ermöglicht, was entsprechende organisatorische Maßnahmen bedingen kann. Diese Aussage steht nicht im Widerspruch dazu, dass de-minimis Unternehmen gem. § 8 Abs. 6 EnWG von der

⁷ Die Rechte des Kunden an personenbezogenen Daten sind ein daneben existierender Rahmen.

⁸ Tödtmann/Setz in: Unbundling in der Energiewirtschaft, Kapitel 3 Rz.152.

operationellen Entflechtung ausgenommen sind. Vielmehr ist gem. § 3 Nr. 27 i.V.m. Nr. 2 bis 7 und 10 EnWG auch die unselbständige Organisationseinheit, die Tätigkeiten des Netzbetriebs innerhalb des (vollintegrierten) Energieversorgungsunternehmens wahrnimmt, Netzbetreiber im Sinne des Gesetzes und als solcher Adressat der gesetzlichen Pflichten. Dies setzt eine klare Abgrenzung der Organisationseinheiten sowie der Informationsarten voraus.⁹


Es entspricht dem Verständnis der Regulierungsbehörden, dass folgende Anforderungen umgesetzt werden müssen:


A. Identifizierung und Dokumentation wirtschaftlich sensibler Informationen

1. Die Gewährleistung des richtigen Umgangs mit Informationen setzt die Klassifizierung sämtlicher Informationen in die Kategorien „wirtschaftlich sensibel“ / „wirtschaftlich nicht sensibel“ voraus. Ein Gleichbehandlungsbeauftragter kann bei Zweifelsfragen als Ansprechpartner herangezogen werden. In diskriminierungsrelevanten Bereichen und Prozessen ist die Begründung der Entscheidung vom Prozessverantwortlichen zu dokumentieren.

 **Kontrollfrage:** Warum, wenn nicht aus wirtschaftlichen Gründen, möchte der Fragende diese Information haben?

2. Es ist sicherzustellen, dass sowohl die elektronische (Ordnerstruktur), als auch die physische Ablage von Informationen dokumentiert werden. Die entsprechenden Anweisungen müssen den betroffenen Mitarbeitern bekannt sein und befolgt werden. Es ist sicherzustellen, dass in diskriminierungsrelevanten Bereichen eine Systematik für die elektronische sowie physische Ablage von Informationen definiert und dokumentiert wird

 **Kontrollfrage:** Welche Information wird wo abgelegt oder abgespeichert? Wer hat darauf Zugriff? Wer führt die Akten? Wer darf Kopien erhalten?

3. Alle Geschäftsprozesse mit Bedeutung für die Wahrung der Vertraulichkeit von wirtschaftlich sensiblen Informationen, sind schriftlich oder bildlich zu dokumentieren. Dies trifft insbesondere auf die am Ende von Gliederungspunkt IV.2.2. genannten Prozesse zu, soweit bei deren Abwicklung wirtschaftlich sensible Informationen betroffen sind.
4. Für jeden dieser Geschäftsprozesse ist ein Prozessverantwortlicher zu benennen. Dieser muss Letztentscheider und - bei rechtlich entflochtenen Unternehmen - Angehöriger des Netzbetreibers sein.
5. Die Anforderung beim Netzbetrieb von Informationen sowie die schriftliche bzw. elektronische Weitergabe von wirtschaftlich sensiblen Informationen vom Netzbetrieb sind zumindest stichprobenartig zu prüfen.
6.  Das integrierte Energieversorgungsunternehmen schränkt die Informationsbeschaffung durch die eigenen wettbewerblichen Bereiche, insbesondere Vertrieb und Erzeugung, und die Informationsweitergabe an den eigenen Vertrieb und Handel ein. Wettbewerbliche Bereiche sind in diese Aufgabe einzubeziehen, indem diese verpflichtet werden, wirtschaftlich sensible Informationen von Dritten nicht vom Netzbetreiber zu verlangen.

B. Festlegung von Mitarbeitertätigkeiten und -pflichten

7. Die eindeutige Zuordnung von Mitarbeitern und ihren Tätigkeitsbereichen zu den Geschäftsprozessen (Rollendefinition) ist Voraussetzung für die Sicherstellung der Vertraulichkeit von Informationen.
8. Die Netzbetreiber müssen sicherstellen, dass wirtschaftlich sensible Daten nur Mitarbeitern zugänglich sind, die mit Tätigkeiten des Netzbetriebs befasst oder beauftragt sind.
9. Die Einhaltung der gesetzlichen Pflichten ist eine selbstverständliche arbeitsvertragliche Nebenpflicht für alle Mitarbeiter des Energieversorgungsunternehmens.

⁹ Vgl. BT-Drs. 15/3917, zu § 9.

Verstöße können arbeitsrechtlich sanktioniert werden. Bei Unternehmen mit der Verpflichtung zur Aufstellung eines Gleichbehandlungsprogramms ist dies gemäß § 8 Abs. 5 Satz 2 EnWG zwingend vorgesehen. Eine arbeitsrechtliche Sanktionierung hat allerdings die klare Handlungsanweisung und Dokumentation der Mitarbeiterpflichten zur Voraussetzung. Weiterhin ist den Mitarbeitern ein Ansprechpartner zu benennen, der in Zweifelsfragen zu Rate gezogen werden kann.

C. EDV-Systeme im informatorischen Entflechtungsrahmen

10. Das gesamte System der Zugriffsberechtigungen auf die EDV, mit der Informationen des Netzbetreibers verarbeitet werden, ist zu dokumentieren, soweit ein Zugriff auf das EDV System von Personen möglich ist, die nicht mit Tätigkeiten des Netzbetriebs befasst sind. Dies gilt nicht nur für die energiespezifischen IT-Anwendungen, sondern auch für alle anderen IT-Anwendungen, mit denen relevante Netzbetreiberinformationen verwaltet werden (z.B. Ablage von Office-Dokumenten in der Explorer-Struktur).
11. Die Erteilung und / oder Änderung von Zugriffsberechtigungen muss funktionsbezogen sein und (siehe Ziffer 4) ist die Aufgabe des jeweiligen Vorgesetzten, ggf. unter Einbeziehung des verantwortlichen Letztentscheiders.
12. Der Zugriff auf Kundendaten durch jegliche Lieferanten im Netz ist auf Kunden beschränkt, die der betroffene Lieferant aktuell mit Strom bzw. Gas versorgt. Der Zugriff auf historische Daten ist ohne Einwilligung des betroffenen Kunden auf Zeiträume zu beschränken, in denen der Lieferant ein eigenes Lieferverhältnis mit dem Kunden unterhielt.

Wegen der Diskussion über die Konzepte der „Berechtigung“ und der „Gleichbehandlung“ (2-Mandanten-Modell) wird an dieser Stelle auf die ausführlichen Darstellungen in den Auslegungsgrundsätzen der Regulierungsbehörden vom 01.03.2006 Kapitel 3, S. 23 ff. verwiesen. Im Ergebnis wird dort die Nutzung einer gemeinsamen IT-Infrastruktur durch den assoziierten Vertrieb und den Netzbetreiber nicht grundsätzlich beanstandet. Es ist zwingend eine logische Trennung der Daten vorzunehmen. Eine physische Trennung der Daten bringt aus Sicht des Gesetzgebers bei Beachtung des Transparenzzieles Vorteile. Unter Transparenzgesichtspunkten wirkt sich eine vollständige Systemtrennung positiv aus, da bei zukünftigen Systemanpassungen ein individuelles Customizing oder eine individuelle Weiterentwicklung möglich ist.

D. Inanspruchnahme Dritter

13. Besondere Vorkehrungen zur Wahrung der Vertraulichkeit sind zu treffen, wenn wirtschaftlich sensible Informationen durch Dienstleister verarbeitet werden, die gleichzeitig Dienstleistungen für wettbewerbliche Bereiche des Unternehmens erbringen.
14. Unmissverständliche Vereinbarungen in den Verträgen mit Dienstleistungserbringern, seien sie aus verbundenen Unternehmen oder externe Dritte, müssen auch bei diesen die Einhaltung der Vertraulichkeitsverpflichtungen sicherstellen.

Folgende (nicht abschließende) Themenbereiche bergen in diesem Zusammenhang besonderes Diskriminierungspotential:

- Lieferantenwechsel
- Netzanschluss
- Netznutzung
- Bearbeitung von Kundenanfragen
- Kapazitätsprognosen



Sämtliche aufgelistete Pflichten treffen ebenfalls de-minimis Unternehmen. Für Kleinunternehmen, in denen eine klare Rollenzuweisung wegen der sehr wenigen Mitarbeiter unmöglich ist, sind mindestens die Punkte 1, 5, 9, 13 und 14 möglich. Darüber

hinaus ist in diesen Unternehmen besonders darauf zu achten, dass die umfassenden Kenntnisse des Mitarbeiters nicht in diskriminierender Weise genutzt werden.

IV.2.2. Veröffentlichung und Weitergabe von Netzinformationen gemäß § 9 Abs. 2 EnWG

Werden durch das vertikal integrierte Energieversorgungsunternehmen oder durch den Netzbetreiber, der im Sinne von § 3 Nr. 38 EnWG mit ihm verbunden ist, Informationen über die eigenen Tätigkeiten als Netzbetreiber gegenüber einem Dritten offen gelegt, die wirtschaftliche Vorteile bringen können, so sind diese Informationen diskriminierungsfrei allen potentiellen oder tatsächlichen Wettbewerbern gegenüber offen zu legen. Hierbei handelt es sich um die Verwendung „**eigener Informationen**“ aus dem Bereich des Netzbetriebs. Es gilt der Grundsatz: „**Allen oder Keinem!**“ Ob eine Information offen gelegt wird, entscheidet - sofern keine gesetzliche Veröffentlichungspflicht besteht (siehe Anlage 2) - der Netzbetreiber eigenverantwortlich.

In diesem Zusammenhang sind folgende Anforderungen umzusetzen:

15. Die moderne Form der Informationsbereitstellung ist die Veröffentlichung im Internet auf den Internetseiten des Netzbetreibers. Die internetbasierte Veröffentlichung von Netzinformationen ist vielfach im EnWG und in den Verordnungen gesetzlich verankert.¹⁰
16. Darüber hinaus muss der Kundenservice des Netzbetreibers offenbarte Informationen kennen und auf Nachfrage eines Kunden (externer Netznutzer, Lieferant oder Letztverbraucher) unverzüglich herausgeben können.
17. Das Energieversorgungsunternehmen / der Netzbetrieb muss seinen Veröffentlichungspflichten an eindeutiger, leicht zu findender Stelle nachkommen. Z.B. wird ein zentraler Link für Veröffentlichung aufgrund von Regulierung eingerichtet. Ein ständig wechselnder Ort der Veröffentlichung wirkt behindernd.
18. An der Erzeugung, energiewirtschaftlichen Bewertung und bei der Entscheidung über die Veröffentlichung solcher Netzinformationen, die wirtschaftliche Vorteile bringen können, dürfen keine Mitarbeiter des vertikal integrierten Energieversorgungsunternehmens beteiligt werden, die auch energiewirtschaftliche Tätigkeiten für wettbewerbliche Bereiche wahrnehmen.
19. Besonders diskriminierungsrelevante Entscheidungs- und Entwicklungsprozesse dazu sind zu dokumentieren.
20. Besondere Dokumentationspflichten bestehen bei der Weitergabe an eine Muttergesellschaft im Rahmen der sog. „Rentabilitätskontrolle“ nach § 8 Abs. 4 EnWG. Diese unstreitig zulässige Weitergabe legt den Geschäftsleitungsmitgliedern besondere Vertraulichkeitspflichten im Umgang mit diesen Informationen auf. Vorlagen zu Sitzungen von Gesellschaftsgremien sind besonders zu kennzeichnen. An Beratungen im Rahmen der Rentabilitätskontrolle dürfen Mitarbeiter aus wettbewerblichen Bereichen nicht teilnehmen.
21. Informationen die wirtschaftliche Vorteile bringen können, dürfen gemäß § 8 Abs. 4 EnWG nur im Rahmen der Rentabilitätskontrolle weitergegeben werden und nur soweit sie für die Muttergesellschaft zur Wahrnehmung ihrer Rechte erforderlich sind.¹¹




Sämtliche aufgelistete Pflichten treffen ebenfalls de-minimis Unternehmen. Für Kleinunternehmen, in denen eine klare Rollenzuweisung wegen der sehr wenigen

¹⁰ Siehe z.B. §§ 10 Abs. 1, 19 Abs. 1, 22 Abs. 2, 23, 36 Abs. 1 und 2 EnWG, §§ 10 Abs. 2, 15 Abs. 4 und 5, 27 Abs. 1 StromNEV, §§ 5 Abs. 3, 9 Abs. 1 und 2, 12 Abs. 3, 13 Abs. 3, 17 Abs. 1 und 2 StromNZV, §§ 13 Abs. 2, 17, 27 Abs. 1 und 2 GasNEV, §§ 8 Abs. 2, 10 Abs. 1, 15 Abs. 2, 20 Abs. 1 und 2, 21 Abs. 1, 22 Abs. 1 GasNZV.

¹¹ Siehe auch „Gemeinsame Auslegungsgrundsätze der Regulierungsbehörden des Bundes und der Länder zu den Entflechtungsbestimmungen in §§ 6 – 10 EnWG“ vom 01.03.2006, Ziffer 2.2.3 S. 19 f.

Mitarbeiter unmöglich ist, sind mindestens jedenfalls die Punkte 15, 16, 17 und 19 möglich. Darüber hinaus ist in diesen Unternehmen besonders darauf zu achten, dass die umfassenden Kenntnisse des Mitarbeiters nicht in diskriminierender Weise genutzt werden.

 Auch wenn § 9 EnWG den Informationsfluss aus dem Netzbereich in die wettbewerblichen Bereiche des Energieversorgungsunternehmens betrifft, bedeutet das nicht, dass umgekehrt der Informationsfluss unbegrenzt möglich ist. So kann die Einbindung der Letztentscheider und Geschäftsleitung des Netzbetreibers in rechtlich entflochtenen Unternehmen in strategische Planungen der wettbewerblichen Bereiche unzulässig sein. Dies ergibt sich auch aus § 8 Abs. 1, 8 Abs. 2 Nr. 1 und 8 Abs. 3 EnWG. So können beispielsweise unternehmensinterne Newsletter für Führungskräfte zur strategischen Ausrichtung und Weiterentwicklung der wettbewerblichen Bereiche, als auch gemeinsame Führungskräfteentwicklung faktisch die Unabhängigkeit des Netzbetreibers beeinträchtigen.

Die Veröffentlichung und die diskriminierungsfreie Weitergabe von Informationen sind insbesondere für folgende Prozesse von großer Bedeutung:

- Netzanschlussprozesse ein- und ausspeiseseitig
- Kalkulation der Netznutzungsentgelte
- Technische Fragen der Netznutzung
- Geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an Leitungssystemen
- Kapazitätsberechnungen und Lastflussprognosen
- Netznutzungsprozesse
- Ausbau, Netz- / Kapazitätserweiterung
- Verdichtungsbedarf für die bessere Auslastung des Gasnetzes

IV.2.3. Informationsmanagement beim Kundenkontakt

Gerade im Verkehr mit kleinen und mittleren Letztverbrauchern muss sich die Entflechtung von Netz und Vertrieb im öffentlichen Bewusstsein erst noch verankern. Umso wichtiger ist die Sensibilität für die gesetzlichen Vorgaben bei den Mitarbeitern, die diesen Kundenkontakt wahrnehmen. Bei Kundenanfragen an das integrierte Energieversorgungsunternehmen ist stets zwischen den Kunden des Vertriebs und des Netzes zu unterscheiden.

22. Der Marktauftritt von Netzbetreiber und assoziierten Vertrieb muss sich klar abgrenzen. Eigene Servicenummern für Anliegen die den Netzbetrieb bzw. den Energievertrieb betreffen, helfen Kunden und Mitarbeitern bei der ersten Einordnung der Fragen.
23. Bei der Erstellung eines neuen Netzanschlusses darf dem Anschlussnehmer nicht ausschließlich eine Informationsbroschüre über Lieferangebote des eigenen Vertriebs ausgehändigt oder zugesandt werden.
24. Der Mitarbeiter im Kundenservice muss in die Lage versetzt werden, eine klare Einordnung der Kundenart (Haushaltskunden, Unternehmen oder auch Versorgungskunden, fremde Energielieferanten, assoziierter Vertrieb, Netzkunden), der Kundenanfragen und der Kundenwünsche (Energielieferung oder Netzanschluss) vorzunehmen. Hierzu sind schriftliche Verfahrens- und Verhaltensanweisungen erforderlich.¹²
25. Eine gemeinsame Beauftragung von Dienstleistungserbringern durch die Netzgesellschaft bzw. den Netzbereich und durch Gesellschaften bzw. Unternehmensbereichen, die in wettbewerblichen Marktsegmenten tätig sind, ist unzulässig, es sind getrennte Aufträge mit eindeutig definierten Leistungen zu vergeben.

¹² Siehe Beispiel in Anlage 3.

26. Die richtige Behandlung von Kundenanfragen ist zumindest stichprobenartig zu kontrollieren.
27. Dem Kundenservice ist zu untersagen, Informationen, die gemäß § 9 EnWG geschützt sind, an den Vertrieb weiterzugeben.
28. Wird der Kundenservice eines unabhängigen Netzbetriebs zur Belieferung von Energie oder zum Anschluss an das Energieversorgungsnetz befragt, so ist auf die freie Lieferantenwahl hin zu weisen. Der Kunde ist darüber in Kenntnis zu setzen, unter welchen Umständen er grund- oder ersatzversorgt wird, welche Pflichten daraus entstehen und welche Schritte zur Wahl eines alternativen Lieferanten zu machen sind.¹³
29. Die Verrechnung von Anschluss- bzw. Erweiterungskosten mit einem Liefervertrag ist für den Netzbetreiber unzulässig. Dieser verrechnet immer, auch dem assoziierten Vertrieb, das genehmigte Netznutzungsentgelt.



Sämtliche Pflichten treffen ebenfalls de-minimis Unternehmen. Für Kleinunternehmen, in denen eine klare Rollenzuweisung wegen der nur sehr wenigen Mitarbeitern unmöglich ist, sind mindestens die Punkte 23, 24, 25, 26, 28 und 29 möglich. Darüber hinaus ist in diesen Unternehmen besonders darauf zu achten, dass die umfassenden Kenntnisse des Mitarbeiters nicht in diskriminierender Weise genutzt werden.

Folgende Themenbereiche bergen in diesem Zusammenhang besonderes Diskriminierungspotential:

- Lieferantenwechsel
- Abschluss neuer Versorgungsverträge (Übernahme einer Energieabnahmestelle als Mieter oder neuer Eigentümer);
- Abschluss und Lenkung interner Netzanschlussprozesse (Beantragung eines neuen Hausanschlusses);
- Fragen der Grund- und Ersatzversorgung

IV.3. Methodische Anforderungen an eine Dokumentation zu den Geschäftsprozessen

Die Geschäftsleitung hat unabhängig von der Größe des Unternehmens dafür Sorge zu tragen, dass das Energieversorgungsunternehmen über angemessene interne Verfahren verfügt, die geeignet sind, Verstößen gegen die Verpflichtung des Energiewirtschaftsgesetzes wirksam zu begegnen.

Die Geschäftsleitung kann einzelne oder alle diese Funktionen unbeschadet ihrer Gesamtverantwortung auf geeignete Mitarbeiter des Unternehmens delegieren. Zudem sind die Unternehmen, mit Ausnahme der de-minimis Unternehmen gem. § 8 Abs. 6 EnWG, verpflichtet, insbesondere zur Überwachung ihrer Organisationspflichten, eine Gleichbehandlungsstelle gem. § 8 Abs. 5 EnWG einzurichten. Die Geschäftsleitung kann diese Funktion insgesamt oder teilweise – unter bestimmten Voraussetzungen – auf andere Unternehmen auslagern.

Die Erstellung der hier vorgestellten Dokumentation und Überwachung der Geschäftsprozesse entspricht dieser Organisationsverantwortung. Jeder Mitarbeiter muss Zugang zu den für seinen Arbeitsbereich relevanten Prozessbeschreibungen dieser Dokumentation haben. Da Arbeitsanweisungen und Verfahrensanweisungen etc. nicht alle auftretenden relevanten Situationen vorab abbilden können, sind die Mitarbeiter zu einem eigenverantwortlichen, entflechtungskonformen Umgang mit Informationen zu befähigen..

Für sensible Prozessschritte sind Vorlagen bzw. Formulare zu erstellen (z.B. Erstellung eines Journals für die Datenweitergabe von Kundendaten an Lieferanten / Händler und assoziierten Vertrieb mit Bezeichnung des Lieferanten, Art der angeforderten Daten,

¹³ Vgl. Bundesratsdrucksache 306/06 vom 04.05.06.

Zeitpunkt der Weitergabe, Angabe des zuständigen Mitarbeiters). Die Verantwortung für die Einhaltung und Pflege der Prozesse ist schriftlich zu dokumentieren.

Die Integration der Anforderungen der informatorischen Entflechtung auf Basis dieser Richtlinie in ein bestehendes, extern zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem - wie z.B. im Rahmen einer ISO-Zertifizierung - ist möglich. Die regelmäßige, mindestens jährliche, und anlassbezogene Information der Geschäftsleitung über die Einhaltung der Entflechtungsvorschriften durch einen Beauftragten, den Gleichbehandlungsbeauftragten oder einen externen Auditor muss stattfinden. Verbesserungsvorschläge sind zu bewerten. Deren Behandlung durch die Geschäftsleitung ist zu dokumentieren.

IV.3.1. Unternehmen mit Gleichbehandlungsprogramm

Vertikal integrierte Energieversorgungsunternehmen im Sinne des § 3 Nr. 38 EnWG haben die Pflicht gem. § 8 Abs. 5 EnWG ein Gleichbehandlungsprogramm mit verbindlichen, konkreten Maßnahmen zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäfts aufzustellen. Der Inhalt des Gleichbehandlungsprogramms hat mehr als nur abstrakte Grundsätze zu enthalten. Es müssen konkrete Maßnahmen zu Her- und Sicherstellung eines diskriminierungsfreien Netzbetriebs durch die Geschäftsleitung aufgestellt, durch die verantwortlichen Mitarbeiter durchgeführt und durch den Gleichbehandlungsbeauftragten überwacht werden.

Dabei sind in das Instrument des Gleichbehandlungsprogramms die im Unternehmen bestehenden Handlungsanweisungen, Qualitätsmanagement-Systeme und Handlungsrichtlinien einzubeziehen. Gegebenenfalls sind Lücken durch die Maßnahmen des Gleichbehandlungsprogramms zu schließen. Gegenstand des Gleichbehandlungsprogramms müssen klare Verhaltensregeln für alle mit Netzaktivitäten befassten Mitarbeiter und die Analyse aller diskriminierungsrelevanten Geschäftsprozesse sein. Damit ist das Gleichbehandlungsprogramm geeignet, ohne zusätzlichen Aufwand die oben genannten Maßstäbe zu implementieren und zu überwachen. Die oben genannten Prozesse sind vielfach in den Unternehmen vorhanden. In den wenigsten Unternehmen sind sie jedoch im Gleichbehandlungsprogramm zusammengefasst worden.¹⁴ In einigen Unternehmen sind solche Prozessdokumentationen überhaupt noch zu erstellen.

Die diskriminierungsrelevanten Geschäftsprozesse sind zu dokumentieren. Auf Basis einer nachvollziehbaren und prüffähigen Dokumentation über die Ausgestaltung dieser Prozesse sind die Überwachungstätigkeiten und das Berichtswesen des Gleichbehandlungsbeauftragten aufzusetzen. Nur durch eine solche Dokumentation und der regelmäßigen Prüfung ihrer Einhaltung und Fortentwicklung wird im Falle einer Aufsichtsmaßnahme der Regulierungsbehörden der Nachweis des diskriminierungsfreien Netzbetriebs möglich werden. Bei Anwendung der Ziffer 6 der Festlegung BK6-06-009 vom 11.07.2006 kann durch eine solche Prozessdokumentation die diskriminierungsfreie Ausgestaltung abweichender Prozessgestaltungen nachgewiesen werden.

Die oben genannte Prozessdokumentation wird im Gleichbehandlungsprogramm durch Verweise, im Anhang oder anderweitig schriftlich zusammengefasst. Aus dem Gleichbehandlungsprogramm heraus muss erkennbar sein, wo und in welcher Form diese Dokumentation in den betroffenen Geschäftsbereichen stattfindet.

Gegenstand der Tätigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten ist, neben der Sicherstellung der Schulung im Unternehmen, die laufende Überprüfung der Prozesse. Die Ergebnisse dieser Prüfungen sind im jährlichen Gleichbehandlungsbericht aufzunehmen.

¹⁴ Ausweislich der Auswertung der Gleichbehandlungsberichte 2005.



IV.3.2. De-minimis Unternehmen

Die Aussage, dass nur durch Darstellung und Dokumentation diskriminierungsrelevanter Geschäftsprozesse die Entflechtungsverpflichtungen nachvollziehbar umgesetzt werden, gilt auch für de-minimis Unternehmen. Auf Basis einer nachvollziehbaren und prüffähigen Dokumentation über die Ausgestaltung dieser Prozesse kann der Nachweis des diskriminierungsfreien Umgangs mit Informationen geführt werden. Auch bei de-minimis Unternehmen können hauseigene Qualitätsmanagementsysteme mit der Umsetzung der Entflechtungsbestimmungen verknüpft werden. Bei Anwendung der Ziffer 6 der Festlegung BK6-06-009 vom 11.07.2006, kann durch eine solche Prozessdokumentation die diskriminierungsfreie Ausgestaltung abweichender Prozessgestaltungen nachgewiesen werden.

In de-minimis Unternehmen ist die laufende Überwachung und Weiterentwicklung der Prozesse zur Einhaltung der informatorischen Entflechtung in geeigneter Form zu dokumentieren. Die Verantwortung hierfür liegt letztendlich bei der Geschäftsleitung, wenn kein gesonderter Beauftragter oder Auditor vorhanden ist.

V. Anlagen

V.1. Anlage 1: Liste wirtschaftlich sensibler / vorteilhafter Netzdaten

V.2. Anlage 2: Liste gesetzlicher Veröffentlichungspflichten

V.3. Anlage 3: Muster für die Prozessdarstellung in einem Callcenter

V.1. Anlage 1: Liste wirtschaftlich sensibler / vorteilhafter Netzdaten

Auflistung sensibler Tätigkeitsbereiche und Beispiele wirtschaftlich sensibler / vorteilhafter Netzdaten* (keine abschließende Aufzählung):

- Informationen bzgl. der Vorbereitung und des Inhaltes der Verträge, die zwischen Netzbetreiber und Netznutzer abgeschlossen werden (z.B. Identität der Vertragsparteien, Haftungsvereinbarungen, Adressen, Kündigungsrechte);
- Informationen über die Höhe der von einem Netznutzer angefragten Kapazität/Transportleistung;
- Informationen des Ables- und Zählermanagements (Profile, Zählerstände, Lastgänge, Geräteinformationen);
- Informationen bzgl. der Fahrpläne und Fahrplanänderungen, sowie Informationen, die hierzu zwischen den Netzbetreibern ausgetauscht werden;
- Finanzielle und technische Bestimmungen des Netzanschlusses;
- Physische oder technische Maßnahmen betreffend den Netzanschluss eines Netznutzers;
- Informationen über Anlagen der Netznutzer;
- Informationen im Rahmen des Bilanzkreisvertrages, insb. der finanziellen Aspekte des Bilanzausgleiches mit den Netznutzern;
- Lastprofile von Netznutzern und Lastprognosen;
- Informationen bzgl. Ein- und Ausspeisungen;
- Informationen im Rahmen der Beschaffung von Regelenergie;
- Informationen, die über den grenzüberschreitenden Handel an ausländische Netzbetreiber mitgeteilt oder von diesen empfangen werden;
- Informationen über die Teilnahme an Vergabeverfahren zur Zuweisung von Kapazitäten an den Kuppelstellen;
- Informationen bzgl. der Vermarktung von Kapazitäten;
- Auskünfte über Bedarfs-, Einsatz- und Bauplanung (z.B.: die durch den Netzbetreiber veranlasste Netzausbauvorhaben und die zukünftige Verfügbarkeit von Leitungskapazitäten);
- Informationen, die im Bezug auf Kapazitätsprüfungen relevant sind (z.B.: Händlerprognose);
- Informationen im Rahmen der Netzoptimierung und der Netzsteuerung;
- Informationen über das Wechselverhalten von (End-)Kunden, inaktive Hausanschlüsse und über den Energieverbrauch von Endkunden;
- Informationen von/über Lieferanten;
- Informationen aus Transportverträgen, Lastgangkurven, Transportzeiträume;
- Informationen über Auslastung gebuchter Kapazitäten.

* Informationen aus dieser Liste können von gesetzlichen Veröffentlichungspflichten erfasst sein (siehe Anlage 2).

V.2 Anlage 2 Richtlinie zur informatorischen Entflechtung - Veröffentlichungspflichten für Energieversorgungsunternehmen

Quelle: EnWG, StromNEV, StromNZV, NAV, GasNEV, GasNZV, NDAV, EG-Verordnungen 1223/2003 und 1775/2005

1- Veröffentlichungspflichten aus dem EnWG				
Adressat	§	Kurzbeschreibung Veröffentlichungspflicht	Art der Veröffentlichung	Zeitpunkt der Veröffentlichung
Vertikal integrierte Energieversorgungsunternehmen, an deren Elektrizitäts- oder Gasversorgungsnetz mehr als 100.000 Kunden angeschlossen sind	§ 8 V	Bericht über die Maßnahmen nach dem Gleichbehandlungsprogramm.	Veröffentlichung und Vorlage bei der RegB	Jährlich zum 31.3.
Betreiber von Fernleitungsnetzen	§ 16 II	Information über Anpassung von Gaseinspeisungen, -transporten und Ausspeisungen im Störfall.	Betroffene Netzbetreiber und Händler	Im Störfall soweit möglich vorab, sonst unverzüglich Information über die Gründe (§ 16 IV)
Betreiber von Gasverteilernetzen	§§ 16 a	Information über Anpassung von Gaseinspeisungen, -transporten und Ausspeisungen im Störfall.	Betroffene Netzbetreiber und Händler	Im Störfall soweit möglich vorab, sonst unverzüglich Information über die Gründe (§ 16 IV)
Betreiber von Energieversorgungsnetzen für Gemeindegebiete, in denen sie Energieversorgungsnetze der allgemeinen Versorgung von Letztverbrauchern betreiben	§ 18 I S. 1	Allgemeine Bedingungen für den Netzanschluss von Letztverbrauchern in Niederspannung oder Niederdruck sowie die Anschlussnutzung.	Veröffentlichung	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Betreiber von Elektrizitätsversorgungsnetzen	§ 19 I	Technische Mindestanforderungen für den Netzanschluss und den Betrieb von Erzeugungsanlagen, Elektrizitätsverteilernetzen, Anlagen direkt angeschlossener Kunden, Verbindungs- und Direktleitungen.	Internet	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 19 II	Technische Mindestanforderungen für den Netzanschluss und den Betrieb von LNG-Anlagen, dezentralen Erzeugungsanlagen und Speicheranlagen, von anderen Fernleitungs- und Gasverteilernetzen und von Direktleitungen.	Internet	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Betreiber von Energieversorgungsnetzen	§ 20 I S. 1	Bedingungen für den Netzzugang einschließlich Musterverträge sowie Entgelte.	Internet	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Betreiber von Energieversorgungsnetzen, denen der Ausgleich des Energieversorgungsnetzes obliegt	§ 23	Regelungen und Entgelte für Ausgleichsleistungen.	Internet	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Betreiber von Speicheranlagen	§ 28 III	Informationen über Standort der Speicheranlage, verfügbare Kapazitäten und wesentliche Geschäftsbedingungen für den Speicherzugang.	Internet	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Energieversorgungsunternehmen, die als Grundversorger fungieren	§ 36 I	Allgemeine Bedingungen und Preise für die Versorgung in Niederspannung und Niederdruck.	Öffentliche Bekanntgabe und Internetveröffentlichung	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Betreiber von Energieversorgungsnetzen der allgemeinen Versorgung nach § 18 Abs.1	§ 36 II	Feststellung des Grundversorgers.	Internetseite, nach Landesrecht zuständigen Behörde	Alle drei Jahre zum 30.9., erstmals 2006
Elektrizitätsversorgungsunternehmen	§ 42 I	Angaben zum Energiemix und Umweltauswirkungen.	Rechnungen und Werbematerial an	Ab 15.12.2005
Elektrizitätsversorgungsunternehmen	§ 42 VI	Gesonderte Ausweisung des Entgeltes für den Netzzugang.	Rechnungen an Letztverbraucher	Ab 15.12.2005

2- Veröffentlichungspflichten aus der StromNEV				
Adressat	§	Kurzbeschreibung Veröffentlichungspflicht	Veröffentlichung	Meldefrist
Betreiber von Elektrizitätsversorgungsnetzen	§ 10 II	Höhe der Durchschnittsverluste je Netz- und Umspannebene des Vorjahres sowie die durchschnittlichen Beschaffungskosten der Verlustenergie im Vorjahr.	Internetseite	Jährlich zum 1.4.
Betreiber von Elektrizitätsversorgungsnetzen	§ 21	Antrag auf Genehmigung neuer Netzentgelte (Übergangsregelungen nach § 32).	Internet	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Betreiber von Elektrizitätsversorgungsnetzen	§ 27 I	Geltende Netzentgelte.	a) Internet b) Mitteilung in Textform gegenüber jedermann	a) Sofort, regelmäßige Aktualisierung b) Unverzüglich auf Anfrage
Betreiber von Elektrizitätsversorgungsnetzen	§ 27 I	Individuelle Netzentgelte nach § 19 (falls gebildet werden).	In Veröffentlichung der geltenden Netzentgelte aufzunehmen; Anzeigepflicht ggü. RegB	Unverzüglich, wenn individuelle Netzentgelte gebildet werden
Betreiber von Elektrizitätsversorgungsnetzen	§ 27 II Nr. 1 - 7	Strukturmerkmale des Netzes: (1) Stromkreislänge zum 31.12 des Vorjahres; (2) Installierte Leistung der Umspannebenen zum 31.12 des Vorjahres; (3) Im Vorjahr entnommene Jahresarbeit; (4) Anzahl der Entnahmestellen; (5) Einwohnerzahl im Netzgebiet von Betreibern von Elektrizitätsversorgungsnetzen der Niederspannungsebene zum 31.12 des Vorjahres; (6) Versorgte Fläche und (7) geographische Fläche des Netzgebiets zum 31.12. des Vorjahres.	Internet	Jährlich zum 1.4. für das Vorjahr
3- Veröffentlichungspflichten aus der StromNZV				
Adressat	§	Kurzbeschreibung Veröffentlichungspflicht	Veröffentlichung	Meldefrist
Betreiber von Übertragungsnetzen	§ 5 III	Kalender mit Angabe der Werktage für die nachträgliche regelzoneninterne Fahrplanänderungen.	Internet	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Betreiber von Übertragungsnetzen	§ 9 I	Ausschreibungsergebnisse für Regelernergie in einem einheitlichen Format getrennt nach Primärregelung, Sekundärregelung und Minutenreserve sowie der sonstigen Regelernergieprodukte.	a) RegB b) Anonymisiert im Internet	a) Auf Anforderung unverzüglich b) Nach Ablauf von zwei Wochen. Für drei Jahre verfügbar halten.
Betreiber von Übertragungsnetzen	§ 9 II	Gemeinsame Angebotskurve für jede Regelernergieausschreibung.	Internetplattform	Für jede Ausschreibung
Betreiber von Elektrizitätsverteilernetzen ab 100.000 Kunden	§ 12 III	Ergebnisse der Differenzbilanzierung.	Internetseite	Jährlich
Betreiber von Elektrizitätsverteilernetzen	§ 13 III S. 3-5	Einheitlicher Preis für Jahresmehr- und Jahresmindermengen auf Grundlage der monatlichen Marktpreise.	Internetseite	Jährlich
Betreiber von Übertragungsnetzen	§ 15 IV	Netzengpässe (Gesamtkapazität, Übertragungsrichtung, prognostizierte Dauer).	Veröffentlichung in geeigneter Form, mindestens auf der Internetseite und soweit möglich Mitteilung an Bilanzkreisverantwortlichen in elektronischer Form	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Betreiber von Elektrizitätsverteilernetzen	§ 15 V	Netzengpässe (Gesamtkapazität, Übertragungsrichtung, prognostizierte Dauer).	Veröffentlichung in geeigneter Form, mindestens auf der Internetseite und soweit möglich Mitteilung an Bilanzkreisverantwortlichen in elektronischer Form	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Betreiber von Übertragungsnetzen	§ 17 I Nr. 1-8	Summe aller Stromabgaben, Jahreshöchstlast und Lastverlauf, Netzverluste, Regelzonensaldo sowie tatsächlich abgerufene Minutenreserve, grenzüberschreitende Lastflüsse inkl. einer Vorschau auf die Kapazitätsvergabe, marktrelevante Ausfälle und Planungen für Revisionen, Mengen und Preise für Verlustenergie, Daten zur vorgesehenen und tatsächlichen Einspeisung von Windenergie.	Veröffentlichung in geeigneter Weise, mindestens auf der Internetseite, zwei Jahre verfügbar zu halten	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Betreiber von Elektrizitätsverteilernetzen	§ 17 II Nr. 1-7	Jahreshöchstlast und Lastverlauf, Netzverluste, Summenlast der nicht leistungsgemessenen Kunden und der Netzverluste, Summenlast der Fahrplanprognosen für Lastprofilkunden und Restlastkurve der Lastprofilkunden bei Anwendung des analytischen Verfahrens, Höchstantnahmelast und Bezug aus der vorgelagerten Netzebene, Summe aller Einspeisungen pro Spannungsebene und im zeitlichen Verlauf, Mengen und Preise der Verlustenergie.	Veröffentlichung in geeigneter Weise, mindestens auf der Internetseite	Sofort, regelmäßige Aktualisierung

4- Veröffentlichungspflichten aus der NAV				
Adressat	§	Kurzbeschreibung Veröffentlichungspflicht	Veröffentlichung	Meldefrist
Betreiber von Elektrizitätsversorgungsnetzen der allgemeinen Versorgung	§ 4 II	Allgemeine Netzanschlussbedingungen an das Niederspannungsnetz.	Internet	Sofort
Betreiber von Elektrizitätsversorgungsnetzen der allgemeinen Versorgung	§ 4 III S. 2	Änderungen der ergänzenden Bestimmungen (inkl. Technische Anschlussbedingungen nach § 20) und der Kostenerstattungsregelungen.	Internet	Am Tage der öffentlichen Bekanntgabe
Betreiber von Elektrizitätsversorgungsnetzen der allgemeinen Versorgung	§ 25 II S. 2	Der Wechsel des Netzbetreibers.	Öffentliche Bekanntgabe und Internetveröffentlichung	Bei Wechsel sofort
Betreiber von Elektrizitätsversorgungsnetzen der allgemeinen Versorgung	§ 29 I S. 1	Informationen über Vertragsanpassungsmöglichkeiten nach § 115 I S.2.	Öffentliche Bekanntgabe und Internetveröffentlichung	Kontinuierlich
5- Veröffentlichungspflichten aus EG-Verordnung 1228/2003 über die Netzzugangsbedingungen für den grenzüberschreitenden Stromhandel				
Adressat	§	Kurzbeschreibung Veröffentlichungspflicht	Veröffentlichung	Meldefrist
Übertragungsnetzbetreiber	Artikel 5 II	Die verwendeten Sicherheits-, Betriebs- und Planungsstandards werden öffentlich bekannt gemacht. Zu den veröffentlichten Informationen gehört ein allgemeines Modell für die Berechnung der Gesamtübertragungskapazität und der Sicherheitsmarge, das auf den elektrischen und physikalischen Netzmerkmalen beruht.	Veröffentlichung	Sofort
Übertragungsnetzbetreiber	Artikel 5 III	Für jeden Tag geschätzte verfügbare Übertragungskapazität zu verschiedenen Zeitpunkten vor dem Übertragungstag. Diese Veröffentlichung umfassen auf jeden Fall Schätzungen für die nächste Woche und den nächsten Monat, sowie quantitative Angaben darüber, wie verlässlich die verfügbare Kapazität voraussichtlich bereitgestellt werden kann.	Veröffentlichung	Kontinuierlich
Übertragungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 5.1 EG-VO 1228/2003	Die ÜNB veröffentlichen alle relevanten Daten, die die Netzverfügbarkeit, den Netzzugang und die Netznutzung betreffen, einschließlich eines Berichts, in dem die Engpässe und die Gründe dafür, die für das Engpassmanagement angewandten Methoden und die Pläne für das künftige Engpassmanagement dargelegt werden.	Veröffentlichung	Sofort
Übertragungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 5.2 EG-VO 1228/2003	Die ÜNB veröffentlichen auf der Grundlage der elektrischen und physikalischen Netzgegebenheiten eine allgemeine Beschreibung der einzelnen, in Abhängigkeit von den jeweiligen Rahmenbedingungen zur Maximierung der dem Markt zur Verfügung stehenden Kapazität angewandten Methoden für das Engpassmanagement und ein allgemeines Modell für die Berechnung der Verbindungskapazität für die verschiedenen Zeitraster. Ein derartiges Modell unterliegt der Überprüfung durch die Regulierungsbehörden der betroffenen Mitgliedstaaten.	Veröffentlichung	Sofort
Übertragungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 5.3 EG-VO 1228/2003	Die angewandeten Engpassmanagement- und Kapazitätsvergabeverfahren sowie die Zeiten und Verfahren für die Beantragung von Kapazitäten, eine Beschreibung der angebotenen Produkte und der Rechte und Pflichten sowohl der ÜNB als auch der Partei, die die Kapazität bezieht, einschließlich der Haftungsansprüche aus der Nichteinhaltung von Verpflichtungen, werden von den ÜNB ausführlich dargelegt und allen potenziellen Netznutzern in transparenter Weise zugänglich gemacht.	Veröffentlichung	Sofort
Übertragungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 5.4 EG-VO 1228/2003	Die Betriebs- und Planungsstandards sind fester Bestandteil der Informationen, die die Übertragungsnetzbetreiber in öffentlich zugänglichen Unterlagen veröffentlichen. Auch diese Unterlagen werden von den nationalen Regulierungsbehörden überprüft.	Veröffentlichung	Sofort

Übertragungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 5.5 EG-VO 1228/2003	Die ÜNB veröffentlichen alle relevanten Daten, die den grenzüberschreitenden Handel betreffen, ausgehend von der bestmöglichen Prognose. Um dieser Verpflichtung nachzukommen, stellen die betroffenen Marktteilnehmer den ÜNB die relevanten Daten zur Verfügung. Die Art und Weise, in der solche Informationen veröffentlicht werden, wird von den Regulierungsbehörden überprüft. Die ÜNB veröffentlichen mindestens folgende Angaben: a) jährlich: Informationen über die langfristige Entwicklung der Übertragungsinfrastruktur und ihre Auswirkungen auf die grenzüberschreitende Übertragungskapazität b) monatlich: Prognosen über die dem Markt im Folgemonat und im Folgejahr zur Verfügung stehende Übertragungskapazität unter Berücksichtigung aller dem ÜNB zum Zeitpunkt der Prognoseberechnung vorliegenden relevanten Informationen (z. B. Auswirkungen der Sommer- und der Wintersaison auf die Leitungskapazität, Netzwartungsarbeiten, Verfügbarkeit von Erzeugungseinheiten usw.) c) wöchentlich: Prognosen über die dem Markt in der Folgeweche zur Verfügung stehende Übertragungskapazität unter Berücksichtigung aller dem ÜNB zum Zeitpunkt der Prognoseberechnung vorliegenden relevanten Informationen wie Wetterprognose, geplante Netzwartungsarbeiten, Verfügbarkeit von Erzeugungseinheiten usw. d) täglich: die dem Markt je Marktzeiteinheit am Folgetag und „intra-day“ zur Verfügung stehende Übertragungskapazität unter Berücksichtigung aller saldierten Nominierungen für den Folgetag, aller saldierten Erzeugungsfahrpläne für den Folgetag, aller Nachfrageprognosen und geplanten Netzwartungsarbeiten e) die bereits zugewiesene Gesamtkapazität je Marktzeiteinheit und alle relevanten Bedingungen, die für die Nutzung dieser Kapazität gelten (z. B. Auktionsgleichgewichtspreis, Auflagen bezüglich der Art der Kapazitätsnutzung usw.), um etwaige verbleibende Kapazitäten zu ermitteln f) möglichst bald nach jeder Vergabe die zugewiesene Kapazität und Angaben zu den gezahlten Preisen g) unmittelbar nach der Nominierung die genutzte Gesamtkapazität je Marktzeiteinheit h) möglichst echtzeitnah: die aggregierten realisierten kommerziellen Lastflüsse und die tatsächlichen physikalischen Lastflüsse je Marktzeiteinheit, einschließlich einer Beschreibung etwaiger Korrekturmaßnahmen, die von den ÜNB zur Behebung von Netz- oder Systemschwierigkeiten vorgenommen wurden i) ex-ante-Informationen über geplante Ausfälle und ex-post-Informationen über planmäßige und unplanmäßige Ausfälle von Stromerzeugungseinheiten mit mehr als 100 MW des Vortags.		a) Jährlich b) Monatlich c) Wöchentlich d) Täglich e) Sofort f) Möglichst bald nach jeder Vergabe g) Unmittelbar nach der Nominierung h) Möglichst echtzeitnah i) Sofort
Übertragungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 5.6 EG-VO 1228/2003	Alle relevanten Informationen müssen dem Markt rechtzeitig für das Aushandeln aller Transaktionen (z. B. rechtzeitig für das Aushandeln jährlicher Lieferverträge für Industriekunden oder für die Einsendung von Geboten an organisierte Märkte) zur Verfügung stehen.	Veröffentlichung	Sofort
Übertragungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 5.7 EG-VO 1228/2003	Die ÜNB veröffentlichen die relevanten Informationen über die prognostizierte Nachfrage und Erzeugung entsprechend den unter Ziffer 5.5 und Ziffer 5.6 angegebenen Zeitrastern. Die ÜNB veröffentlichen auch die relevanten Informationen, die für den grenzüberschreitenden Ausgleichsmarkt erforderlich sind.	Veröffentlichung	Sofort
Übertragungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 5.8 EG-VO 1228/2003	Für die Veröffentlichung von Prognosen gilt, dass in Bezug auf die prognostizierten Informationen auch die ex post tatsächlich realisierten Werte in dem auf die Prognose folgenden Zeitraum oder spätestens am Folgetag (d+1) zu veröffentlichen sind.	Veröffentlichung	Sofort
Übertragungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 5.9 EG-VO 1228/2003	Sämtliche von den ÜNB veröffentlichten Informationen werden in leicht zugänglicher Form unentgeltlich zur Verfügung gestellt. Ferner müssen alle Daten über adäquate und standardisierte Mittel des Datenaustauschs, die in enger Zusammenarbeit mit den Marktteilnehmern festzulegen sind, zugänglich sein. Zu den Daten gehören u. a. Informationen über vergangene Zeiträume - mindestens über die letzten zwei Jahre -, damit neu in den Markt eintretende Unternehmen auch Zugang zu solchen Daten haben.	Veröffentlichung	Sofort
Übertragungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 5.10 EG-VO 1228/2003	Die ÜNB tauschen regelmäßig einen Satz ausreichend genauer Netz- und Lastflussdaten aus, um dem ÜNB in ihrem jeweiligen Gebiet die Berechnung von Lastflüssen zu ermöglichen. Der gleiche Datensatz ist den Regulierungsbehörden und der Europäischen Kommission auf Anfrage zur Verfügung zu stellen. Die Regulierungsbehörden und die Europäische Kommission gewährleisten, dass sie und jedweder Berater, der für sie auf der Grundlage dieser Daten analytische Arbeiten durchführt, diesen Datensatz vertraulich behandeln.	Veröffentlichung	Sofort

6- Veröffentlichungspflichten aus GasNEV

Adressat	§	Kurzbeschreibung Veröffentlichungspflicht	Veröffentlichung	Meldefrist
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 13 II S. 3	Netzentgelte für monatliche, wöchentliche und tägliche Verträge sowie Jahresverträge mit abweichendem Laufzeitbeginn.	Internetseite	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 13 III S. 5	Ausweisung des Anteils der Gesamtkosten für Systemdienstleistungen an den Kosten für die Netznutzung in Prozent.	Kundenrechnungen für die Netznutzung	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 17	Antrag auf Genehmigung neuer Netzentgelte (mögliche Übergangsregelungen nach § 32).	Internetseite	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 27 I	Geltende Netzentgelte.	a) Internet b) Mitteilung in Textform gegenüber jedermann	a) Sofort, regelmäßige Aktualisierung b) Unverzüglich auf Anfrage
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 27 I	Individuelle Netzentgelte (wenn nach § 20 gebildet werden).	a) In Veröffentlichung der geltenden Netzentgelte aufzunehmen b)	a) Sofort b) Unverzüglich
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 27 II Nr. 1 - 5	(1) Länge des Gasleitungsnetzes nach Druckebenen; (2) Länge des Gasleitungsnetzes in der Hochdruckebene nach Leitungsdurchmesserklassen; (3) Die im Vorjahr durch Weiterverteiler und Letztverbraucher entnommene Jahresarbeit; (4) Anzahl der Ausspeisepunkte jeweils für alle Druckstufen; (5) Zeitgleiche Jahreshöchstlast aller Entnahmen und Zeitpunkt des jeweiligen Auftretens.	Internetseite	Jährlich zum 1.4.

7- Veröffentlichungspflichten aus GasNZV

Adressat	§	Kurzbeschreibung Veröffentlichungspflicht	Veröffentlichung	Meldefrist
Betreiber von örtlichen Verteilernetzen	§ 8 II	Standardisierte Formulare in deutscher Sprache für Transportanfragen nach § 8 I.	Internet	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 10 I	Informationssystem über Kapazitätsauslastung.	Internet	Sofort
Betreiber von Fernleitungsnetzen	§ 10 VI	Datum, bis zu dem Transportkunden Anfragen nach Kapazität spätestens zu stellen haben, um an der Versteigerung teilzunehmen.	Veröffentlichung in dem Ampelsystem	Vor Beginn des Gaswirtschaftsjahres
Betreiber von örtlichen Gasverteilernetzen mit über 100.000 angeschlossenen Endkunden, regionalen Verteilernetzen und Fernleitungsnetzen	§ 15 I	Für Kapazitätsanfragen ist von den Netzbetreibern die Eingabe der Anfrage in einem gemeinsamen, über das Internet allgemein zugänglichen Kapazitäts- und Entgeltrechner vorzusehen, der das Ergebnis der Anfrage einschließlich alternativer Transportwege sowie der freien Kapazitäten unmittelbar ausgibt.	Internet	Ab 1.8.2006
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 15 II	Standardisierte Formulare für Kapazitätsanfragen in deutscher Sprache.	Internet	Sofort
Betreiber von regionalen Verteilernetzen und Fernleitungsnetzen	§ 15 II	Standardisierte Formulare für Kapazitätsanfragen zusätzlich in englischer Sprache.	Internet	Sofort
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 20 I Nr. 1	Ausführliche Beschreibung des eigenen Gasnetzes gegebenenfalls einschließlich von Teilnetzen mit Angabe aller relevanten Netzkopplungspunkte, die das eigene Netz mit anderen Fernleitungs- oder regionaler Verteilernetzbetreiber unter Einbeziehung europäischer Fernleitungsnetze ausweist, einschließlich LNG-Anlagen und Infrastruktur, die für die Bereitstellung von Hilfsdiensten erforderlich	Internet	Sofort, soweit berechnete Interessen des Netzbetreibers gemäß § 20 III GasNZV nicht entgegenstehen
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 20 I Nr. 2	Netzkopplungspunkte: Unter Betreibern angrenzender Netze abgestimmte einheitliche Bezeichnungen für Netzkopplungspunkte, unter denen dort Kapazität gebucht werden kann.	Internet	Sofort, soweit berechnete Interessen des Netzbetreibers gemäß § 20 III GasNZV nicht entgegenstehen
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 20 I Nr. 3	Bei Einteilung des Netzes in Teilnetze alle jedem Teilnetz zugeordneten Ein- und Ausspeisepunkte und der zwischen den Teilnetzen verfügbaren Transportkapazitäten.	Internet	Sofort, soweit berechnete Interessen des Netzbetreibers gemäß § 20 III GasNZV nicht entgegenstehen

Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 20 I Nr. 4	Gasbeschaffenheit mit dem Brennwert an wesentlichen Ein- und Ausspeisepunkten oder in den entsprechenden Teilnetzen.	Internet	Sofort, soweit berechnete Interessen des Netzbetreibers gemäß § 20 III GasNZV nicht entgegenstehen
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 20 I Nr. 5	Leitungsdurchmesser für Leitungen mit einem Nenndruck ab 16 bar.	Internet	Sofort, soweit berechnete Interessen des Netzbetreibers gemäß § 20 III GasNZV nicht entgegenstehen
Betreiber von Fernleitungsnetzen	§ 20 I Nr. 6	Im Fernleitungsnetz den technischen sowie den vertraglichen Minimal- und Maximaldruck an allen Ein- und Ausspeisepunkten sowie die Gasflussrichtung.	Internet	Sofort, soweit berechnete Interessen des Netzbetreibers gemäß § 20 III GasNZV nicht entgegenstehen
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 20 I Nr. 7	Zeitplan über vorgesehene kapazitätsrelevante Instandhaltungsarbeiten sowie so zeitnah wie möglich Informationen über Änderungen einschließlich nicht mehr geplanter Arbeiten.	Internet	Jährlich zum 01.05, soweit berechnete Interessen des Netzbetreibers gemäß § 20 III GasNZV nicht entgegenstehen
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 20 I Nr. 8	Angaben für alle Ein- und Ausspeisepunkte jeweils im Voraus täglich neu für die folgenden 36 Monate über die maximale technische Kapazität für Lastflüsse in beide Richtungen, die gesamte vertraglich vereinbarte feste und unterbrechbare Kapazität und die freie Kapazität einschließlich Netzkapazität.	Internet	Täglich neu für die folgenden 36 Monate, soweit berechnete Interessen des Netzbetreibers gemäß § 20 III GasNZV nicht entgegenstehen
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 20 I Nr. 9	Historische monatliche Höchst- und Mindestkapazitätsauslastungsraten und die durchschnittlichen jährlichen Lastflüsse für die wichtigsten Ein- und Ausspeisepunkte täglich neu für die letzten drei Jahre.	Internet	Täglich neu für die letzten drei Jahre, soweit berechnete Interessen des Netzbetreibers gemäß § 20 III GasNZV nicht entgegenstehen
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 20 II	Aktionsplan bis 1.12.2005, soweit auf Grund nicht von ihnen zu vertretender Umstände außerstande, Informationen nach § 20 I Nr. 1, 2 oder 6 zu veröffentlichen.	Internetseite und Vorlage an RegB	01.12.2005
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 21 I S. 1	Alle Informationen in deutscher Sprache, die Transportkunden für eine Netznutzung benötigen.	Internet	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Betreiber von regionalen Verteilernetzen und Fernleitungsnetzen	§ 21 I S. 2	Zusätzlich in englischer Sprache alle Informationen, die Transportkunden für eine Netznutzung benötigen.	Internet	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 21 II Nr. 1 - 12	Informationen nach § 21 I sind insbesondere: (1) Beschreibung der verschiedenen Dienstleistungen, insbesondere Kapazitätsrechte, Systemdienstleistungen und sonstige Hilfsdienste und ihre Entgelte einschließlich eines Kapazitäts- und Entgeltrechners, soweit dieser nach § 15 Abs.1 gefordert ist; (2) die verschiedenen Arten von Verträgen; (3) Verträge für sonstige Hilfsdienste; (4) Verfahren, die bei der Buchung, der Nominierung und Abwicklung der Netznutzung angewendet werden; (5) Bestimmungen über die Verfahren für die Kapazitätszuteilung, das Engpassmanagement sowie (6) Möglichkeiten und Regeln für den Kapazitätshandel; (7) Regeln für den Anschluss anderer Netze an das vom Netzbetreiber betriebene Netz; (8) Geplanter Bau von Leitungen und im Bau befindliche Leitungen und Verdichterstationen; (9) Regeln für den Bilanzausgleich und für die Ausgleichsenergie einschließlich der Regelungen für Gasdifferenzmengen und die Methoden, nach denen dafür vom Transportkunden zu leistende Entgelte berechnet werden; (10) Ein standardisiertes Formular für Kapazitätsanfragen; (11) Ansprechpartner im Unternehmen für Kapazitätsanfragen; (12) Geplante oder durchgeführte Änderungen der für den Netzzugang wesentlichen Dienstleistungen oder Bedingungen.	Internet	Sofort, regelmäßige Aktualisierung
Betreiber von Gasversorgungsnetzen	§ 22 I	Gemeinsame Gasnetz Karte in elektronischer Form für Deutschland	Internet	Sofort

8- Veröffentlichungspflichten aus der NDAV				
Adressat	§	Kurzbeschreibung Veröffentlichungspflicht	Veröffentlichung	Meldefrist
Betreiber von Gasversorgungsnetzen der allgemeinen Versorgung	§ 4 II	Allgemeine Netzanschlussbedingungen an das Niederspannungsnetz	Internet	Sofort
Betreiber von Gasversorgungsnetzen der allgemeinen Versorgung	§ 4 III S. 2	Änderungen der ergänzenden Bestimmungen (inkl. Technische Anschlussbedingungen nach § 20) und der Kostenerstattungsregelungen	Internet	Am Tage der öffentlichen Bekanntgabe
Betreiber von Gasversorgungsnetzen der allgemeinen Versorgung	§ 25 II S. 2	Der Wechsel des Netzbetreibers	Öffentliche Bekanntgabe und Internetveröffentlichung	Bei Wechsel sofort
Betreiber von Gasversorgungsnetzen der allgemeinen Versorgung	§ 29 I S. 1	Informationen über Vertragsanpassungsmöglichkeiten nach § 115 I S.2	Öffentliche Bekanntgabe und Internetveröffentlichung	Kontinuierlich
9- Veröffentlichungspflichten aus EG-Verordnung 1775/ 2005 über die Bedingungen für den Zugang zu den Erdgasfernleitungsnetzen				
Adressat	§	Kurzbeschreibung Veröffentlichungspflicht	Veröffentlichung	Meldefrist
Fernleitungsnetzbetreiber	Artikel 5 II	Nicht diskriminierende und transparente Kapazitätszuweisungsmechanismen. Diese müssen a) angemessene ökonomische Signale für die effiziente und maximale Nutzung der technischen Kapazität liefern und Investitionen in neue Infrastruktur erleichtern; b) die Kompatibilität mit den Marktmechanismen einschließlich Spotmärkten und „Trading Hubs“ sicherstellen und gleichzeitig flexibel und in der Lage sein, sich einem geänderten Marktumfeld anzupassen;	Veröffentlichung	Sofort
Fernleitungsnetzbetreiber	Artikel 6 I	Ausführliche Informationen über die von ihnen angebotenen Dienstleistungen und die einschlägigen Bedingungen sowie die technischen Informationen, die die Netznutzer für den tatsächlichen Netzzugang benötigen.	Veröffentlichung	Sofort
Fernleitungsnetzbetreiber oder zuständige nationale Behörde	Artikel 6 II	Angemessen und ausreichend detaillierte Informationen über die Tarifbildung, die entsprechenden Methoden und die Tarifstruktur.	Veröffentlichung	Sofort
Fernleitungsnetzbetreiber	Artikel 6 III	Hinsichtlich der angebotenen Dienstleistungen veröffentlicht jeder Fernleitungsnetzbetreiber für alle maßgeblichen Punkte, einschließlich Ein- und Ausspeisepunkte, regelmäßig und kontinuierlich und in einer nutzerfreundlichen, standardisierten Weise numerische Informationen über die technischen, kontrahierten und verfügbaren Kapazitäten.	Veröffentlichung	Regelmäßig und kontinuierlich
Fernleitungsnetzbetreiber	Artikel 6 VI	Die Fernleitungsnetzbetreiber machen die durch diese Verordnung vorgeschriebenen Informationen in sinnvoller, quantifizierbarer deutlicher und leicht zugänglicher Weise ohne Diskriminierung bekannt.	Veröffentlichung	Sofort
Fernleitungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 1.9 EG-FernleitungsVO	Alle geplanten Wartungszeiträume, die sich auf die aus den Transportverträgen resultierenden Rechte der Netznutzer auswirken könnten, und die entsprechenden betriebsbezogenen Informationen mit einer angemessener Vorlaufzeit. Zügige und nicht diskriminierende Veröffentlichung von Änderungen der geplanten Wartungszeiträume und die Bekanntgabe ungeplanter Wartungsarbeiten, sobald der Fernleitungsnetzbetreiber von diesen Kenntnis hat. Während der Wartungszeiträume veröffentlichen die Fernleitungsnetzbetreiber regelmäßig aktualisierte Informationen über die Einzelheiten der Wartungsarbeiten, ihre voraussichtliche Dauer	Veröffentlichung	Mindestens einmal jährlich bis zu einem vorher festgelegten Termin
Fernleitungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 3.1a EG-FernleitungsVO	Eine ausführliche und umfassende Beschreibung der verschiedenen angebotenen Dienstleistungen und der entsprechenden Entgelte.	Veröffentlichung	Sofort
Fernleitungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 3.1b EG-FernleitungsVO	Die verschiedenen Arten von Transportverträgen für diese Dienstleistungen und gegebenenfalls den Netzcode und/oder die Standardbedingungen, in denen die Rechte und Pflichten aller Netznutzer umrissen werden, einschließlich harmonisierter Transportverträge und anderer maßgeblicher Unterlagen.	Veröffentlichung	Sofort
Fernleitungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 3.1c EG-FernleitungsVO	Die harmonisierten Verfahren, die bei der Nutzung des Fernleitungsnetzes angewandt werden, einschließlich der Definition von Schlüsselbegriffen.	Veröffentlichung	Sofort
	Anh. Punkt 3.1d EG-FernleitungsVO	Bestimmungen über die Verfahren für die Kapazitätszuweisung, das Engpassmanagement, gegen das Horten und für die Wiederverwendung.	Veröffentlichung	Sofort
Fernleitungsnetzbetreiber	Anh. Punkte 3.1e und 3.1f EG-FernleitungsVO	Die Regeln für den Kapazitätshandel auf dem Sekundärmarkt gegenüber dem FNB; gegebenenfalls die Flexibilitäts- und Toleranzwerte, die im Transport und in den anderen Dienstleistungen ohne separates Entgelt enthalten sind, und die darüber hinaus angebotene Flexibilität mit den entsprechenden Entgelten.	Veröffentlichung	Sofort

Fernleitungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 3.1g EG-FernleitungsVO	Für alle maßgeblichen Punkte veröffentlichen die Fernleitungsnetzbetreiber regelmäßig/kontinuierlich und in einer nutzerfreundlichen, standardisierten Weise im Internet die folgenden Informationen über die Kapazitätsslage bis hin zu den täglichen Perioden: a) die maximale technische Kapazität für Lastflüsse in beide Richtungen; b) die gesamte kontrahierte und unterbrechbare Kapazität; c) die verfügbare Kapazität.	Veröffentlichung	Sofort
Fernleitungsnetzbetreiber	Anh. Punkte 3.1h und 3.1i EG-FernleitungsVO	Informationen über die Erdgasqualität und Druckanforderungen; Regeln für den Anschluss an das vom Fernleitungsnetzbetreiber betriebene Netz.	Veröffentlichung	Sofort
Fernleitungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 3.1j EG-FernleitungsVO	Alle Informationen über vorgeschlagene und/oder tatsächliche Änderungen der Dienstleistungen oder Bedingungen, einschließlich der in den Buchstaben a bis i aufgeführten Punkte.	Veröffentlichung	Sofort
Fernleitungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 3.3.1a - c EG-FernleitungsVO	Für alle maßgeblichen Punkte in einer nutzerfreundlichen, standardisierten Weise im Internet die folgenden Informationen über die Kapazitätsslage bis hin zu den täglichen Perioden: a) die maximale technische Kapazität für Lastflüsse in beide Richtungen; b) die gesamte kontrahierte und unterbrechbare Kapazität; c) die verfügbare Kapazität.	Veröffentlichung	Regelmäßig und kontinuierlich
Fernleitungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 3.3.2 EG-FernleitungsVO	Für alle maßgeblichen Punkte die verfügbaren Kapazitäten für einen Zeitraum von mindestens 18 Monaten im Voraus.	Veröffentlichung	Monatlich oder falls neue Informationen vorliegen, häufiger
Fernleitungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 3.3.3 EG-FernleitungsVO	Für alle maßgeblichen Punkte tägliche Aktualisierungen der Verfügbarkeit kurzfristiger Dienstleistungen (einen Tag und eine Woche im Voraus), die u. a. auf Nominierungen, den vorherrschenden vertraglichen Verpflichtungen und regelmäßigen langfristigen Prognosen der verfügbaren Kapazität auf jährlicher Basis für bis zu zehn Jahre beruhen.	Veröffentlichung	Täglich
Fernleitungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 3.3.4 EG-FernleitungsVO	Historische monatliche Höchst- und Mindestkapazitätsauslastungsraten und die jährlichen durchschnittlichen Lastflüsse für alle maßgeblichen Punkte für die letzten drei Jahre auf einer kontinuierlichen Basis.	Veröffentlichung	Monatlich
Fernleitungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 3.3.5 EG-FernleitungsVO	Führung eines sich über mindestens drei Monate erstreckendes Tagesprotokoll der tatsächlichen aggregierten Lastflüsse.	Veröffentlichung	Täglich
Fernleitungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 3.3.6 EG-FernleitungsVO	Führung ordnungsgemäßer Aufzeichnungen über alle Kapazitätsverträge und alle sonstigen relevanten Informationen im Zusammenhang mit der Berechnung und der Bereitstellung der Zugangs zu verfügbaren Kapazitäten, auf die die maßgeblichen nationalen Behörden bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben zugreifen können.	Veröffentlichung	Kontinuierlich
Fernleitungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 3.3.7 EG-FernleitungsVO	Bereitstellung nutzerfreundlicher Instrumente für die Berechnung der Entgelte für die verfügbaren Dienstleistungen und für die Online-Überprüfung der verfügbaren Kapazität.	Internet	Sofort
Fernleitungsnetzbetreiber	Anh. Punkt 3.3.8 EG-FernleitungsVO	Aktionsplan zur Umsetzung der Veröffentlichungspflichten, wenn die Fernleitungsnetzbetreiber außerstande sind, Informationen gemäß 3.3.1, 3.3.3 und 3.3.7 zu veröffentlichen und Konsultation mit den maßgeblichen nationalen Behörden.	Veröffentlichung	31.12.2006

V.3. Anlage 3: Muster für die Prozessdarstellung in einem Callcenter

Beispiel einer Verfahrensanweisung für die Steuerung von Kundenanfragen im Call Center/Kundenservice

Verfahrensanweisung für die Bearbeitung/Weiterleitung von Kunden und Kundenanfragen

1. Ziel

Sicherstellen, dass Anfragen von Kunden oder Interessenten, die sich an das Unternehmen wenden, so behandelt werden und weitergeleitet werden, dass dadurch keine Diskriminierung des Wettbewerbs in den Bereichen des Vertriebs von Energie entsteht. Feststellung von Kundenart und Kundenwünschen zwecks Weiterleitung.

2. Anwendungsbereich

Alle Mitarbeiter des Call Center/Kundenservices (Netzbetrieb, Vertrieb, Shared Services) und alle Kundenanfragen (Telefon, eMail, Fax, Briefe)

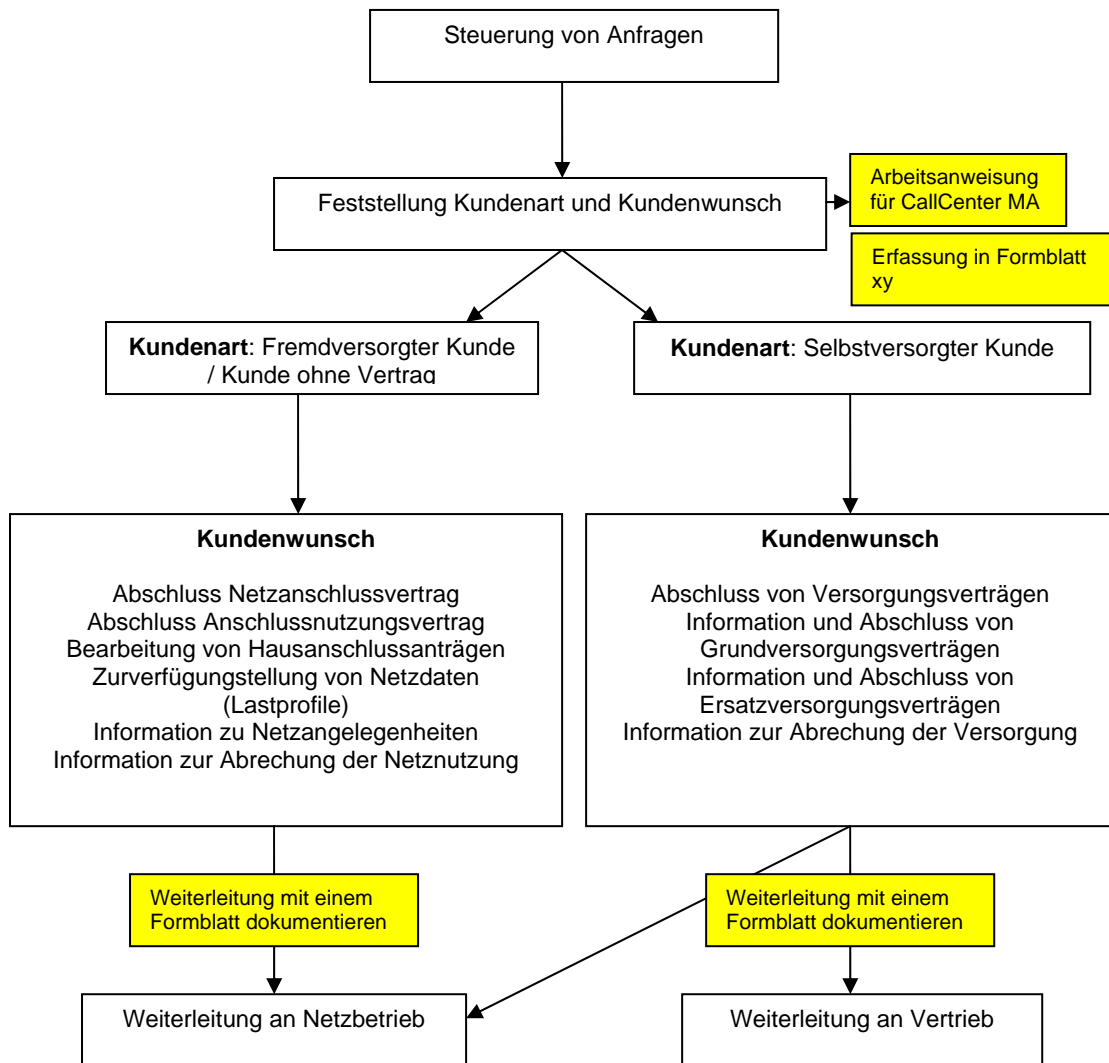
3. Vorgehen und Zuständigkeiten

Das Vorgehen ist darauf ausgerichtet, den Kunden mit seinem Wunsch an die richtige Stelle weiterzuleiten und zu vermeiden, dass dem eigenen Vertrieb Informationen aus dem Netzbereich bekommt, die ihm einen Vorteil verschaffen würde. Das Energieversorgungsunternehmen Xy verpflichtet sich, Kunden ohne Energieversorgungsvertrag und alle Kunden, die sich mit Netz- und Hausanschlussanfragen an den Call Center des Energieversorgungsunternehmens wenden, darauf hinzuweisen, dass für die Belieferung mit Energie eine Energieversorgungsvertrag abgeschlossen werden muss. Darauf hin weist das Energieversorgungsunternehmen auf die Bedingungen für die Grund- und Ersatzversorgung und gleichzeitig auf die freie Wahl des Energielieferanten.

Das Vorgehen besteht aus folgenden Schritten unabhängig davon, in welcher Form sich der Kunde an das Unternehmen wendet.

4. Begriffe

- Energievertrieb ...
- Netzvertrieb
- Grundversorgung
- Ersatzversorgung



4. Mitgeltende Unterlagen

- Gleichbehandlungsprogramm des Energieversorgungsunternehmens Xy vom ...
- Arbeitsanweisung zur Feststellung des Kundenwunsches n° Xy vom ...
- Formblatt zur Erfassung von Kundenanfragen
- Formblatt zur Dokumentation der Weiterleitung von Anfragen

5. Prozessverantwortlicher

Für diesen Prozess muss ein Verantwortlicher durch die Geschäftsleitung benannt werden

6. Dokumentationspflicht

Die Weitergabe von Informationen und der Umgang mit jeder Kundenanfrage sind zu dokumentieren. Die Dokumentation ermöglicht die statistische Auswertung, die Qualitätsüberprüfung zum Umgang mit Kundenanfragen und legt die Art und Weise, wie die Tätigkeit auszuführen ist, fest. Durch die Dokumentation wird festgestellt, ob die Vorgaben der informatischen Entflechtung eingehalten worden sind und welche Änderungen oder Verbesserungen der Prozesse vorzunehmen sind.