



**Bericht**

**über die Maßnahmen**

**des Gleichbehandlungsprogramms**

**der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der**

**Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH**

**im Jahr 2024**

**Berichtszeitraum 01.01.2024 bis 31.12.2024**



## Präambel

Mit diesem Bericht kommen die Stadtwerke Burgdorf GmbH und die Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH (im Folgenden „die Unternehmen“) ihrer Verpflichtung aus § 7a Abs. 5 Satz 3 EnWG nach.

Der Bericht betrifft die Zeit vom 01.01.2024 bis zum 31.12.2024 und befasst sich mit den Maßnahmen des Gleichbehandlungsprogramms vom 15.12.2009 zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäfts. Das Gleichbehandlungsprogramm liegt in Form des RIKON-Unbundling-Handbuches vor, welches der Bundesnetzagentur zusammen mit dem Bericht für das Jahr 2009 bekannt gegeben wurde und auch auf den Internetseiten der Unternehmen veröffentlicht ist unter

<https://www.stadtwerke-burgdorf-netz.de/gesetzliche-vorgaben/gleichbehandlungsprogramm.html>

sowie unter

<https://www.stadtwerke-burgdorf.de/unternehmen/gleichbehandlung.html>

Der Bericht wird vorgelegt von Jens Zugehör, Gleichbehandlungsbeauftragter der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH. Auch dieser Bericht ist veröffentlicht auf den Internetseiten der Stadtwerke Burgdorf GmbH und Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH und ebenfalls unter den oben angegebenen Internetadressen abrufbar.



## A. Organisation

An der grundsätzlich schlanken Aufbauorganisation halten die Unternehmen weiterhin fest. Die wenigen festangestellten Mitarbeiter<sup>1</sup> werden durch ein Dienstleistungsnetzwerk ergänzt, um die vielfältigen Aufgaben rechts- und regulierungskonform, dabei aber so effizient wie möglich im Rahmen einer schlanken Organisation bewältigen zu können.

Bei den „wichtigen“ externen Dienstleistern gab es auch im Jahr 2024 keine Veränderung. Die Avacon Netz GmbH (im Folgenden Avacon) nimmt als technischer Betriebsführer im Rahmen des vom Geschäftsführer der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH abgenommenen Budgets die technischen Aufgaben des Verteilnetzbetreibers wahr. Bei den regelmäßigen Betriebsführerrunden wird dem Geschäftsführer berichtet, der seinerseits notwendige Änderungen oder neue Entscheidungen mitteilt.

Die Firma EnDaNet GmbH führt für den Netzbetreiber die gesamten Prozesse der Bilanzierung im Strom- und Gasmarkt durch und wird durch das Backoffice der Stadtwerke Burgdorf GmbH kontrolliert. Die Thematik Netzentgelte und Energiefluss ist weiterhin bei der IfE GmbH angesiedelt.

Die Position des Datenschutzbeauftragten wird seit 2022 von der List + Lohr Datenschutz und Informationssicherheit GmbH ausgeübt und die fination services GmbH unterstützte auch im Jahr 2024 mit der Bereitstellung von Leiharbeitskräften für den Shared Service Bereich.

Aufgrund der Regelung des § 11 Abs. 1a EnWG ist die Netzgesellschaft als Betreiber von Energieversorgungsnetzen zur Umsetzung der IT-Sicherheitskataloge verpflichtet. Das dazu bei der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH im letzten Jahr eingeführte Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS, engl. Information Security Management System) beschreibt Richtlinien, Verfahren und Verantwortlichkeiten mit dem Ziel die Informationssicherheit in einem Unternehmen dauerhaft zu

---

<sup>1</sup> Es sind stets Personen männlichen und weiblichen Geschlechts gleichermaßen gemeint. Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet.



gewährleisten, zu steuern und fortlaufend zu optimieren. Dieses wird betreut von der Trusted Technologies and Solutions GmbH.

Die neuen Geschäftsräume der Frontoffice-Abteilung haben sich nach dem Umzug im Jahr 2023 mittlerweile etabliert. Durch die räumliche Trennung der größtenteils für die Stadtwerke Burgdorf GmbH tätigen Mitarbeiter zu den Mitarbeitern des Backoffice, die fast ausschließlich Aufgaben des Netzbetreibers übernehmen, ist die Trennung der beiden Unternehmen nach außen hin noch sichtbarer.

## **B. Maßnahmen**

Das Gleichbehandlungsprogramm enthält die Maßnahmen der Stadtwerke Burgdorf GmbH (im Folgenden „Stadtwerke“) und der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH („im Folgenden Netzgesellschaft“) zur diskriminierungsfreien Ausübung des Netzgeschäfts. Im Rahmen dieses Berichts wird dargestellt, wie diese Maßnahmen während des Berichtszeitraumes im Unternehmen vermittelt und gegebenenfalls im Einzelnen weiter ausgestaltet worden sind.

### **I. Ausgestaltung des Gleichbehandlungsmanagements**

Das Gleichbehandlungsprogramm der Unternehmen wurde im Jahr 2009 neu aufgelegt und bisher gab es keinen Grund zur Veränderung. Verbindliche Verfahrens- und Arbeitsanweisungen regeln die diskriminierungsfreie Ausübung der Tätigkeiten. In Kapitel 3 sind die vor allem für die Mitarbeiter zutreffenden unbundlingkonformen Vorschriften zusammengefasst und in Kapitel 4 die Pflege und Umsetzung des Systems für den Gleichbehandlungsbeauftragten dargestellt.



## II. Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms

Die Bundesnetzagentur gibt auf ihrer Internetseite als Schwerpunktthema u.a. die Kommunale Wärmeplanung an. Diesbezüglich hat die Stadt Burgdorf eine entsprechende Ausschreibung initiiert, an der sich die Stadtwerke Burgdorf GmbH zusammen mit ihrem Partner Wärmeschmiede GmbH als Bietergemeinschaft beteiligt hat. Die Ausschreibung endete am 21.03.2025. Bei Fertigstellung dieses Berichtes ist noch nicht bekannt, wer den Auftrag von der Stadt Burgdorf erhält. Unabhängig davon werden die im Rahmen der Kommunalen Wärmeplanung notwendigerweise vom Netzbetreiber zur Verfügung zu stellenden Daten diskriminierungsfrei jedem Dienstleister, der die Ausschreibung gewinnt, zur Verfügung gestellt, wenn eine entsprechende Erklärung der Stadt als Konzessionsgeber vorliegt.

Ein weiteres Schwerpunktthema bei der Bundesnetzagentur ist der § 14a EnWG und die entsprechende informatorische Entflechtung. Dem Netzbetreiber vorliegende Daten über entsprechende Anlagen müssen im Abrechnungssystem speziell klassifiziert werden. Dabei wird bei der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH kein Unterschied gemacht bei Anlagen, die durch den Lieferanten Stadtwerke Burgdorf GmbH versorgt werden und solchen von anderen Lieferanten versorgten Verbrauchsstellen.

Die Einbindung und Darstellung der „§ 14a Anlagen“ ist technisch aufwändig und stellt die Systeme der Netzbetreiber vor große Herausforderungen. So kommt es auch mal vor, dass aufgrund zum Beispiel fehlender Parameter eine bilaterale Klärung zwischen der Netzgesellschaft und den Marktpartnern notwendig wird. Das betrifft allerdings sowohl die Stadtwerke Burgdorf als auch die anderen Lieferanten.

Mitarbeiter im Backoffice, die entsprechende Einstellungen für den Netzbetreiber vornehmen, die Anlagen im Abrechnungssystem anlegen etc. sind strikt getrennt von denjenigen, die für den Lieferanten Stadtwerke Burgdorf die Kommunikation mit dem



Kunden führen, dazu vertrieblich beraten, die Vertriebsstarife pflegen und abrechnen. Diese Tätigkeiten werden durch das Frontoffice durchgeführt.

Als Gleichbehandlungsbeauftragter berichte ich jährlich über durchgeführte Prozessprüfungen. Im Jahr 2024 wurde unter anderem der Ablauf eines Lieferantenwechselprozesses genauer beleuchtet. Hier hat sich in den letzten Jahren einiges bei den Vorgaben zur Marktkommunikation verändert und ab dem Juni 2025 wird es mit den als „Lieferantenwechsel 24h“ bezeichneten Regelungen erneut drastische Änderungen geben, u.a. werden die Fristen zur Beantwortung der entsprechenden Meldungen deutlich verkürzt.

Generell durchläuft ein Lieferantenwechselprozess verschiedene Schritte, die über standardisierte Meldungen der beteiligten Marktpartner kommuniziert werden. Falls bei einem Lieferantenwechsel nur Fremdlieferanten beteiligt sind, werden die notwendigen Vorgänge komplett vom Backoffice abgewickelt, das fast ausschließlich mit Tätigkeiten für den Netzbetreiber betraut ist. Die Mitarbeiter des Frontoffice kommen in diesem Fall mit keinen Informationen z.B. über entsprechende Kundendaten oder die beteiligten Lieferanten bzw. Transportkunden in Berührung. Sollte netzseitig die Abmeldung eines Vorlieferanten vorliegen und keine entsprechende Anmeldung für den Folgezeitraum von einem anderen Lieferanten eingegangen sein wird über die elektronische Marktkommunikation eine Mitteilung über die notwendige Ersatzversorgung an die Stadtwerke Burgdorf gesandt, die von einem Frontoffice Mitarbeiter empfangen und bearbeitet wird. Hier wird dann die Versorgung des Kunden im Abrechnungssystem des Vertriebs aufgebaut und die vertriebsseitige Kommunikation mit dem neuen Kunden abgewickelt. Auch hier erhält der bearbeitende Mitarbeiter vom Frontoffice keine Informationen vom Netzbetreiber über den Vorlieferanten und nur die Informationen, die auch jeder andere Lieferant erhält, der einen Kunden zur Belieferung anmeldet, wie z.B. die Prognose der Jahresverbrauchsmenge.



In der Rolle des Netzbetreibers werden die für die Abgrenzung notwendigen Zählerstände zum Wechseldatum vom Backoffice per Brief beim Kunden angefragt und nach Erhalt den beteiligten Lieferanten (Stadtwerke Burgdorf und Fremdlieferanten) zur Verfügung gestellt. Falls keine Zählerstände vom Kunden übermittelt werden, erfolgt eine Schätzung der Stände zum Wechseldatum.

Die Energiemengenbilanzierung des Netzbetreibers wird mit der Firma EnDaNet GmbH von einem Dienstleister betreut, der vom Backoffice aus überwacht und gesteuert wird.

Alle Shared Service Mitarbeiter, so auch die Mitarbeiter des Frontoffice, benötigen Zugriff auf Daten des Netzbetreibers, um z.B. die vom Frontoffice bearbeiteten Ein- und Auszüge im Netzmandanten des Abrechnungssystems umzusetzen. Auch im Hinblick auf die Bearbeitung der Lieferantenwechselvorgänge für die Stadtwerke gibt es die strikte Anweisung diese Informationen nicht missbräuchlich zu verwenden. Darauf weise ich als Gleichbehandlungsbeauftragter regelmäßig in den Teambesprechungen hin und thematisiere mögliche Konfliktpotenziale.

Die Vertriebsabteilung der Stadtwerke selbst ist bei den beschriebenen Prozessen zu keiner Zeit involviert und erlangt auch keine Einblicke in Informationen des Netzbetreibers, wie zum Beispiel Verbrauchsdaten oder Informationen zum aktuellen Lieferanten. Falls ein Kunde den Netzbetreiber allerdings ermächtigt beispielsweise entsprechende Verbrauchsdaten zur Verfügung zu stellen, werden diese Informationen der Vertriebsabteilung der Stadtwerke zur Verfügung gestellt, wie auch jedem anderen Lieferanten, für den eine entsprechende Vollmacht des Kunden vorliegt.

Abschließend kann festgehalten werden, dass sowohl bei der Planung des entsprechenden Prozesses als auch bei der Umsetzung der anfallenden Arbeiten eine Gleichbehandlung der Stadtwerke-Kunden mit fremdversorgten Kunden jederzeit gewährleistet ist und die Vertriebsabteilung der Stadtwerke Burgdorf hier keinen Informationsvorsprung erlangen kann. Ein Verstoß gegen die Vorgaben zur



informativischen Entflechtung konnte bei der Prozessprüfung nicht festgestellt werden.

### **III. Schulungskonzept**

Im Jahr 2024 wurden drei neue Mitarbeiterinnen, inklusive einer Auszubildenden, bei der Stadtwerke Burgdorf GmbH eingestellt. Die entsprechenden Grundschulungen für Angestellte wurden zeitnah nach Eintritt ins Unternehmen durchgeführt. Neue Mitarbeiter erhalten in der Regel bereits in ihren ersten Arbeitstagen die Grundschulung. So soll vermieden werden, dass aufgrund von noch mangelnder Kenntnis der Arbeitsabläufe gerade bei Beschäftigungsbeginn Verstöße gegen Unbundlingvorschriften auftreten können.

Auch Aushilfskräfte erhalten vor Beginn ihrer Tätigkeit einen Einblick in die entsprechenden Vorschriften sowie eine Vermittlung der bei ihren Arbeitsvorgängen einzuhaltenden Grundsätze.

Die notwendigen Unterrichtungen zum unbundlingkonformen Verhalten der Mitarbeiter werden in regelmäßig stattfindenden Sitzungen von Frontoffice und Backoffice sowie in abteilungsübergreifenden wöchentlichen Zusammenkünften durchgeführt. Außerdem finden diesbezüglich Besprechungen mit dem Netzgeschäftsführer und dem Gleichbehandlungsbeauftragten statt. Zudem wird das diskriminierungsfreie Verhalten regelmäßig in Meetings mit dem Geschäftsführer und den Führungskräften der Stadtwerke Burgdorf GmbH thematisiert.

### **IV. Überwachungskonzept**

Durch meine Leitungsfunktion im Backoffice habe ich einen guten Einblick in hauptsächlich den Verteilnetzbetreiber betreffenden Vorgänge und Tätigkeiten in



diesem Shared Service Bereich. Zudem befinde ich mich in engem Austausch mit dem Frontoffice-Leiter, auch zu Themen, die das Unbundling betreffen. So bin ich weiterhin in der Lage eventuell auftretende Schwierigkeiten in Bezug auf die Gleichbehandlung frühzeitig zu erkennen und diesen entgegenzuwirken. Gerade die Überwachung der Schnittstellen zwischen den beiden Bereichen nimmt einen hohen Stellenwert ein, da hier die Gefahr für nicht unbundlingkonformes Verhalten gegeben ist.

Ein besonderes Augenmerk liegt auf den Vorgängen im Backoffice, da hier ein Großteil der Daten des Netzbetreibers zusammenläuft, die diskriminierungsfrei zu behandeln sind.

Die weitere Übersicht verschaffe ich mir durch Besprechungen mit dem kaufmännischen Leiter und den Geschäftsführern sowie z.B. durch wöchentliche Führungskräfte-Meetings der Stadtwerke Burgdorf und durch die Teilnahme an regelmäßig stattfindenden Betriebsführerrunden, an denen neben Vertretern des Technischen Betriebsführers Avacon Netz GmbH auch die Geschäftsführer der Stadtwerke Burgdorf GmbH und der Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH teilnehmen.

Im Jahr 2024 waren keine arbeitsrechtlichen Sanktionen gegen Mitarbeiter wegen wiederholter oder absichtlicher Verstöße gegen die wesentlichen Regeln des RIKON notwendig.

### **C. Schlussbetrachtung und Aussicht**

Die Betrachtung der informatorischen Entflechtung bei Anlagen nach § 14a EnWG sowie auch die Prozessprüfung des Lieferantenwechselprozesses in diesem Bericht zeigen, dass die Aufbauorganisation der Unternehmen in Verbindung mit dem eingesetzten Dienstleisternetzwerk gerade im Hinblick auf das Unbundling seine Vorzüge hat.



Es war zu jeder Zeit ein diskriminierungsfreier Umgang mit den vorliegenden Informationen sowie eine Gleichbehandlung aller Marktteilnehmer gewährleistet.

Eine große Herausforderung im laufenden Jahr werden die notwendigen Anpassungen im Rahmen der neuen Prozesse beim „Lieferantenwechsel 24h“ sein. Hier wird die Qualität der Stammdaten eine wesentliche Rolle spielen, die wiederum im Rahmen der informatorischen Entflechtung besondere Berücksichtigung finden müssen.

Burgdorf, den 30.03.2025

---

Gleichbehandlungsbeauftragter  
Stadtwerke Burgdorf GmbH  
Stadtwerke Burgdorf Netz GmbH