



Gleichbehandlungsbericht 2008

Salzburg Netz GmbH

Fragenkatalog der ECG zum Gleichbehandlungsprogramm

Erledigung Salzburg Netz GmbH 28. April 2009

Gemäß § 7 Abs 3 lit d GWG hat der Netzbetreiber und der Inhaber von Transportrechten ein **Gleichbehandlungsprogramm** aufzustellen, aus dem hervorgeht, welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens getroffen werden.

Folgende Fragen sind von den Netzbetreibern (Inhaber von Transportrechten) wahrheitsgemäß im Hinblick auf die Gleichbehandlung aller Lieferanten durch den Netzbetreiber im Rahmen des Gleichbehandlungsprogramms zu beantworten. Wenn im Folgenden von Netzbetreiber bzw. -gesellschaft gesprochen wird, ist immer auch der Inhaber von Transportrechten gemeint.

Zur Person des Gleichbehandlungsbeauftragten

1) Wer ist als Gleichbehandlungsbeauftragter benannt? Gab es Änderungen der Person?

Als Gleichbehandlungsbeauftragter ist unverändert Herr Ing. Robert Sander, Salzburg Netz GmbH, benannt.

2) Welche weiteren Funktionen/Aufgaben (Stellenbeschreibung) nimmt der Gleichbehandlungsbeauftragte sowohl in der eigenen Gesellschaft als auch im konzernverbundenen Unternehmen wahr?

Der Gleichbehandlungsbeauftragte der Salzburg Netz GmbH ist neben seiner Tätigkeit als Gleichbehandlungsbeauftragter erster Ansprechpartner für die Streitschlichtungsstelle der E-Control und auch im Beschwerdemanagement der Salzburg AG tätig.

Behandlung im Unternehmen

3) Gibt es seitens des Gleichbehandlungsbeauftragten Schulungen hinsichtlich Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens für Mitarbeiter

- der Netzgesellschaft
- von konzernverbundenen Gesellschaften,
- von Gesellschaften, dessen Dienstleistungen zugekauft werden.

In welcher Art und Weise und mit welcher Regelmäßigkeit werden neue bzw. bestehende Mitarbeiter geschult? Beschreiben Sie den Inhalt der Schulungsmaßnahmen.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte hat sowohl die Mitarbeiter der Netzgesellschaft als auch die in verbundenen/beauftragten Unternehmensteilen der Salzburg AG, z.B. Kundenservice und Informatik, Technisches Service, Kraftwerke oder Strom/Gas Energievertrieb usw. geschult und ergänzende Unterlagen zum Gleichbehandlungsprogramm zur Verfügung gestellt. Ergänzend zu allgemeinen Schulungsinhalten wurden je Organisationseinheit auch Verhaltensweisen samt arbeitsplatzspezifischen Beispielen in den Schulungen behandelt. Für anlassbezogene Fragestellungen steht der Gleichbehandlungsbeauftragte allen Mitarbeitern zur Verfügung. In der Kompetenz der jeweiligen Führungskräfte liegt es neueintretenden Mitarbeitern den relevanten Stand des aktuellen Gleichbehandlungsprogramms näher zu bringen bzw. entsprechende Prozessanpassungen zu berücksichtigen – der Gleichbehandlungsbeauftragte ist hier in einer unterstützenden Funktion.

- 4) Gibt es hinsichtlich der Gleichbehandlung bzw. dem Ausschluss diskriminierenden Verhaltens (schriftliche Arbeits-) Anweisungen für Mitarbeiter der Netzgesellschaft? Wie wird die Einhaltung überprüft? Wie viele Verstöße wurden im letzten Jahr verzeichnet und welcher Art waren diese? Welche innerbetriebliche Sanktion besteht für den Fall, dass Mitarbeiter gegen das Gleichbehandlungsprogramm verstoßen? Hat es diesbezüglich Sanktionen im letzten Jahr gegeben? Wenn ja, wie viele, was war der Auslöser und was wurde unternommen bzw. wird zukünftig gewährleistet, dass ein Verstoß dieser Art nicht mehr vorkommen kann?

Für Mitarbeiter bzw. deren Verhalten am Arbeitsplatz wurden entsprechende Dienstordnungen samt gültiger Prozessorganisation erstellt.
Die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms wird durch die jeweils verantwortlichen Führungskräfte im Rahmen ihrer Prozessverantwortung sichergestellt. Im Rahmen routinemäßiger Center (z.B. Stromnetz, Gasnetz, Netzvertrieb) Jour fixe wird das Thema Gleichbehandlung periodisch bzw. anlassbezogen eingebracht.
Zu Einzelfragen wird je nach Bedarf der Gleichbehandlungsbeauftragte sowohl von den Führungskräften als auch von den Mitarbeitern beigezogen. Unterstützungen/Überprüfungen seitens des Gleichbehandlungsbeauftragten erfolgen auch im Zuge der Bearbeitung einzelner Kunden-Beschwerden.
Sollten Mitarbeiter im Zuge ihrer Leistungserbringung gegen das Gleichbehandlungsprogramm verstoßen, sind in selbigem entsprechende Sanktionen vorgesehen. Im Kalenderjahr 2008 war es nicht notwendig Sanktionen zu verhängen. In diesem Zusammenhang ist aber festzuhalten, dass im Rahmen der oftmals sehr komplexen Prozessabläufe erkannte Verbesserungspotentiale aufgegriffen und umgesetzt werden. In Zusammenarbeit mit Marktpartnern, Kunden und E-Control ist eine stetige Entwicklung im Sinne der Gleichbehandlung sichergestellt.

- 5) Gibt es gegenüber dem Vorjahr (seit dem Jahr 2008) neu abgeschlossene bzw. abgeänderte Dienstleistungsverträge in Bezug auf die Aufgaben der Netzgesellschaft? Wenn ja, sind diese mit dem Gleichbehandlungsbericht zusammen an die Energie-Control GmbH zu

übermitteln.

Es gibt keine neuen Dienstleistungsverträge im Sinne der Fragestellung.

Sämtliche Leistungen (Strom- und Gasnetz) der Salzburg Netz GmbH (Investitionen, Instandhaltung, Betriebsführung) werden von Center-Verantwortlichen der Salzburg Netz GmbH beauftragt. Zwischen Salzburg Netz GmbH und Salzburg AG gibt es für alle von der Salzburg Netz GmbH vergebenen Leistungen entsprechende Leistungsvereinbarungen die jährlich evaluiert werden.

Das sind Verträge mit dem technischen Dienstleister (Technische Services) für den Ausbau, für die Instandhaltung und die Betriebsführung der Netze, mit dem Netzvertrieb (in der Salzburg Netz GmbH) für den Anschlussverkauf, sowie mit den Shared Services der Salzburg AG für die Erbringung deren Leistungen.

Es werden somit ausschließlich durch die Salzburg Netz GmbH direkt beauftragte Leistungen an diese verrechnet.

Zwischen der Salzburg AG und der Salzburg Netz GmbH wurde eine Vereinbarung über Anordnungs- und Kontrollbefugnisse abgeschlossen, die den Konzessionsträgern in der Salzburg Netz GmbH im Strom- und Gasnetz eine unmittelbare Anordnungsbefugnis und ein Durchgriffsrecht in diesen Funktionen auf Organisationseinheiten der Salzburg AG einräumt.

- 6) Werden beim Abschluss eines Netzzugangsvertrages (inklusive Leistungsänderung) die Kunden über die Möglichkeit der freien Lieferantenauswahl informiert (z.B. Informationsblatt bei Herstellung des Netzanschlusses, etc.)? Gibt es bei einer telefonischen Anmeldung eines neuen Netzanschlusses/Leistungsänderung einen Hinweis über die Wahl alternativer Lieferanten? Wie wird die Gleichbehandlung sämtlicher Versorger gewährleistet?

Bei jedem Abschluss eines Netzvertrages (Anschluss- bzw. Netznutzungsvertrages) werden die Kunden mündlich/telefonisch (Anmeldung) über die Möglichkeit der freien Lieferantenauswahl informiert. Die Gleichbehandlung sämtlicher Versorger (Marktpartner) ist sichergestellt, im Bedarfsfall steht der Gleichbehandlungsbeauftragte persönlich auch im Beschwerdemanagement zur Verfügung.

- 7) Werden bei Anmeldung eines Netzzugang/Leistungsänderung gleichzeitig ein Netzzugangsvertrag und ein Energieliefervertrag mitgeschickt? Führen die für den Netzzugang zuständigen Mitarbeiter bei Kundenkontakt Energielieferverträge vom verbundenen Unternehmen mit? Führen sie Lieferverträge von nicht verbundenen Unternehmen mit? Wie wird sichergestellt, dass der Kunde nur jene Verträge erhält, die dieser ausdrücklich ver-

langt?

Nach Inbetriebnahme von Anlagen bzw. Neueinzügen in bestehende Anlagen wird für Tarifkunden durch den Shared-Service-Bereich-Kundenservice gleichzeitig ein Netzvertrag für alle Sparten zugesandt. Sofern der Kunde noch keinen Lieferanten bekannt gegeben hat, erfolgt vor Inbetriebnahme die telefonische Klärung des Energielieferanten. Wird vom Kunden die Salzburg AG als Lieferant gewählt, erfolgt auch die Zusendung eines Energieliefervertrages durch den Shared-Service-Bereich-Kundenservice.

Die für den Netzzugang / Netzanschluss zuständigen Mitarbeiter des Netzvertriebes führen keine Energielieferverträge (weder von verbundenen noch von nicht verbundenen Unternehmen) mit. Durch den Netzvertrieb werden die Netzverträge Strom- bzw. Gas bearbeitet und im SAP-System (CRM Anwendung) vermerkt. Anschlussverträge werden ausschließlich durch den Netzvertriebs-Mitarbeiter übermittelt. Netznutzungsverträge werden beim Kontakt direkt übergeben oder wenn dies nicht möglich ist nach Einzug und telefonischem Kontakt durch den Shared-Service-Bereich-Kundenservice zugesendet.

Damit ist sichergestellt, dass der Kunde nur den Energieliefervertrag erhält den er gewünscht hat.

- 8)** Befüllen der Liste 101 gemäß Wechselprozess – Für wie viele Kunden wurde der Prozess im Jahr 2008 in Anspruch genommen? Für wie viele Kunden davon wurde der Prozess von einem alternativen Lieferanten in Anspruch genommen? Für wie viele Kunden wurde der Prozess vom konzernverbundenen Lieferanten in Anspruch genommen? Erläutern Sie in beiden Fällen den Prozessvorgang?

- 9)** Wie kann der Anrufer beim Call Center sicherstellen, mit welcher Gesellschaft (Netzbetreiber, Vertriebsunternehmen, etc.) er verbunden ist? Gibt es unterschiedliche Call Center Mitarbeiter für die einzelnen Bereiche? Wie erfolgt die Trennung/Kanalisierung der Daten zwischen Netz-, Vertriebsbereich und sonstigen Bereichen im Call Center? Wie wird die

FRAGENKATALOG Gleichbehandlungsprogramm 2008

Überwachung der Datenweitergabe zum Vertrieb und Netz sichergestellt?

Das Kundenservice der Salzburg AG arbeitet diskriminierungsfrei unter anderem im Auftrag der Netzgesellschaft und des konzernverbundenen Energielieferanten. Die Unbundlingkonformität ist durch Prozessabläufe, welche dem Gleichbehandlungsbeauftragten zur Kontrolle vorgelegt wurden sicher gestellt. Diese Prozesse, sowie die korrekte Datenweitergabe wurde/wird in entsprechenden Schulungen laufend sichergestellt. Zusätzlich gibt es ein umfassendes Berechtigungskonzept, das den Zugriff auf wirtschaftlich sensible Daten regelt. Es gibt keine unterschiedlichen Call-Center Mitarbeiter für die einzelnen Bereiche.

Neben der Gas-Notrufnummer 128 steht für Netzstörungen mit 0800/660665 eine eigene Tel.-Nr. zur Verfügung.

10) Wie werden Daten und Informationen eines Anrufers beim Call Center behandelt? Welcher Gesellschaft stehen die Daten und Informationen zur Verfügung?

Der Netzgesellschaft stehen grundsätzlich alle Daten zur Verfügung, dem konzernverbundenen Energielieferanten nur die Energielieferdaten bzw. bei Vorliegen einer entsprechenden Vollmacht auch die Daten der anderen Sparten.

11) Anzahl der neuen Netzzugangsverträge die im Jahr 2008 abgeschlossen wurden; wie viele wurden zum Zeitpunkt des Neuanschlusses vom Local Player versorgt, wie viele wurden zum Zeitpunkt des Neuanschlusses alternativ versorgt?

12) Wieviele der Kunden mit neuen Netzzugangsverträgen im Jahr 2008 haben innerhalb der ersten drei Monate gewechselt?

Shared Services¹/Dienstleistungsverträge

¹ Shared Service Einheiten: Zentralisierter Dienstleistungsprozess eines Unternehmens, wobei Prozesse von einer zentralen Stelle zusammengefasst werden, um sie in weiterer Folge unterschiedlichen Bereichen des Unternehmens zur Verfügung zu stellen, d.h. es handelt sich um eine interne Dienstleistung wie z.B. Personalwesen, Recht, Konzerncontrolling, Fuhrpark, Öffentlichkeitsarbeit, IT usw.

FRAGENKATALOG Gleichbehandlungsprogramm 2008

13) Wie wird die diskriminierungsfreie Erbringung von Dienstleistungen gewährleistet?

Die diskriminierungsfreie Dienstleistungserbringung 2008 erfolgte unverändert gegenüber 2007. Siehe dazu auch Beantwortung von Frage 5.

14) Wie wird die Einhaltung von Gleichbehandlungsfragen bei Shared Services überprüft? Wie werden etwaige Verstöße sanktioniert? Werden die Mitarbeiter der Dienstleister hinsichtlich wirtschaftlich sensible/vorteilhafte Daten geschult?

Gleichbehandlungsfragen inkl. etwaiger Sanktionen bei Verstößen werden durch das Gleichbehandlungsprogramm geregelt. Die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms wird durch entsprechende Schulungen (Prozesse/Berechtigungen) sichergestellt. Siehe dazu auch Beantwortung von Frage 4.

15) Wie wird die Erbringung von Dienstleistungen in Bereichen mit besonderem Diskriminierungspotential sichergestellt (z.B. Konzernrechnungswesen, Revision, Billing, Forderungsmanagement, etc)? Wie wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter darin gewonnene Erkenntnisse nicht weitergeben?

Gleichbehandlungsfragen inkl. etwaiger Sanktionen bei Verstößen werden durch das Gleichbehandlungsprogramm geregelt. Die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms wird durch entsprechende Schulungen (Prozesse/Berechtigungen) sichergestellt. Siehe dazu auch Beantwortung von Frage 4

16) Wird in ihrer Netzgesellschaft das Billing als Dienstleistung von einem konzernverbundenen Unternehmen erbracht? Wenn ja, welches Unternehmen erbringt die Dienstleistung ‚Billing‘? Wie wird sicher gestellt, dass dieses Unternehmen im Fall der Fremdversorgung des jeweiligen Kunden, sensible Daten vertraulich behandelt?

Die Abrechnung (Billing) erfolgt spartenintegriert für die Salzburg Netz GmbH iA. durch die Salzburg AG gemeinsam, wenn gegeben, mit der Energielieferung der Salzburg AG und weiteren Sparten (Fernwärme, Wasser, Kabelfernsehen usw.). Abrechnung und Buchhaltung (eigene Buchungskreise) sind in Shared-Service-Bereichen der Salzburg AG angesiedelt.

Die Trennung zwischen Netz-, Energie-Vertriebsbereich und sonstigen Bereichen/Sparten, erfolgt wie bereits 2006 und 2007 ausführlich dargestellt.

Netz = Salzburg Netz GmbH,
Energie-Vertrieb Strom, Gas = Salzburg AG.

Die EDV-System technische Trennung (z.B. Fileserver-Betrieb für Ablage oder SAP-CRM) zwischen Netz-, Vertriebsbereich stellt die vertrauliche Behandlung sensibler Daten sicher.

FRAGENKATALOG Gleichbehandlungsprogramm 2008

- 17)** Für den Fall die Dienstleistung der Abrechnung wird durch den konzernverbundenen Lieferanten erbracht: Wie wird sichergestellt, dass aus Sicht des Datenschutzes, die Daten von fremdversorgten Kunden den verbundenen Lieferanten im Rahmen der Dienstleistung zur Verfügung stehen darf?

Für alle Kundenanlagen die nicht durch den konzernverbundenen Lieferanten beliefert werden, erfolgt die reine Netzaufrechnung über ein eigenes Vertragskonto. Im SAP-CRM System des konzernverbundenen Energielieferanten steht dieser Zählpunkt nicht mehr zur Verfügung. Siehe auch Beantwortung von Frage 16.

- 18)** Wie wird sichergestellt, dass dem alternativen Lieferanten die Daten für die Abrechnung diskriminierungsfrei (zu den gleichen Kosten, in der gleichen Zeit, in der gleichen Qualität) zur Verfügung gestellt werden kann wie dem konzernverbundenen Lieferanten?

Gemäß im Wettbewerbsbelebungsprogramm-Strom festgelegten Rechnungslegungsformen und den auch daraus schlussfolgernden Aktivitäten werden Marktregelprozesse laufend angepasst, zB. elektronische Rechnungsdatenweitergabe.
Eine zur Verfügungstellung von Daten im Sinne der Fragestellung wurde bisher aber noch nicht nachgefragt. Ein Kosten-, Qualitätsvergleich ist daher bis dato nicht möglich.

Externe Kommunikation

- 19)** Gibt es zwischen der Netzgesellschaft und dem konzernerneigenen Vertrieb eine unterschiedliche Markenpolitik und unterschiedliche Kommunikationswege (Telefonnummern, Homepage, etc)? Wenn ja, welche?

Die Netzgesellschaft hat eine eigene Markenpolitik und ist auch über den Vertriebskanal Internet unter <http://www.salzburgnetz.at> als Strom-/Gas-Netzgesellschaft im Internet ansprechbar, vertreten. Die Netzgesellschaft verwendet ein eigenes Briefpapier, pflegt ein eigenes Vertragslayout und ihre Mitarbeiter/innen verwenden eigene Visitenkarten.

- 20)** Gibt es von der Homepage des Netzbetreibers einen Link zur Homepage des konzernverbundenen Vertriebes? Wenn ja, werden an dieser Stelle auch Links von alternativen Lieferanten angeboten?

Nein, es gibt kein Link von der Homepage des Netzbetreiber unter <http://www.salzburgnetz.at> zum konzernverbundenen Strom/Gas-Lieferant. Es wird auf andere Konzernbereiche der Salzburg AG und die E-Control verwiesen.

21) Welche generellen Differenzierungsmöglichkeiten werden bei der Öffentlichkeitsarbeit angewendet?

Die Strom-/Gas-Netzgesellschaft unterstützt ihre Markenpolitik auch über den Vertriebskanal Internet unter <http://www.salzburgnetz.at>. Das Unternehmen selber aber auch alle Produkte und Dienstleistungen sind hier aktuell vorgestellt. Siehe dazu auch Beantwortung von Frage 19 (Briefpapier, Vertragslayout, Visitenkarten).

Datenzugriff/Vertraulichkeit

22) Wir bitten Sie, uns ein vollständiges und umfassendes zentrales Datenkonzept inklusive Datenzugriffskonzept bezüglich sämtlicher in der Netzgesellschaft anfallenden Daten, die wirtschaftlich sensible/vorteilhaft Informationen beinhalten, zu übermitteln. Dieses Datenkonzept soll eine

- Definition aller Prozesse (insbesondere die Prozesse Lieferantenwechsel, Netzzugang und Wartung der Stammdaten der Kunden) und der damit verbundenen Daten
- Datenfluss von der Entstehung über die Verwendung bis zur Vernichtung der Daten
- Datenzugriffsberechtigung
- Verwendungszweck sowie etwaige Auswertungsvorgänge (zB Controlling, Statistiken etc.)
- Weitergabe und Veröffentlichung der Daten

im

Detail

dokumentieren.

23) Welche wirtschaftlich sensible/vorteilhafte Informationen, von denen sie bei der Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit Kenntnis erlangen, werden vertraulich behandelt und welche werden in nicht diskriminierender Weise über welches Medium und in welcher Granularität (Genauigkeit, Häufigkeit) offengelegt. Dazu ist es notwendig, die wirtschaftlich sensiblen/vorteilhaften Informationen gemäß der vorgegebenen Definition in Beilage 2 einzuteilen, die angeführte Liste soll als Unterstützung dienen.

Siehe dazu bitte die Beantwortung von Frage 16.

FRAGENKATALOG Gleichbehandlungsprogramm 2008

24) Wie wird im Fall von Shared Services bzw. bei Dienstleistungen durch Dritte die vertrauliche Behandlung von wirtschaftlich sensiblen Daten gewährleistet?

Siehe dazu bitte die Beantwortung von Frage 3.

Bitte geben Sie an, welche Daten welchen Marktteilnehmern wie zur Verfügung gestellt werden, und zwar für folgende Prozesse:

- Lieferantenwechsel
- Netzzugang/Netznutzung/Kapazitätsänderung

	Local Player	Alle Lieferanten
zB Lastprofilwerte untermonatlich	per Zugriff auf NB Datenbank zu den jeweiligen Kundendaten	

Daten werden an Marktteilnehmer beim Lieferantenwechsel marktregelkonform zur Verfügung gestellt. Daten zum Netzzugang, der Netznutzung oder für Kapazitätsänderungen werden nicht zur Verfügung gestellt, es sein denn, der Lieferant legt eine Kundenvollmacht vor.