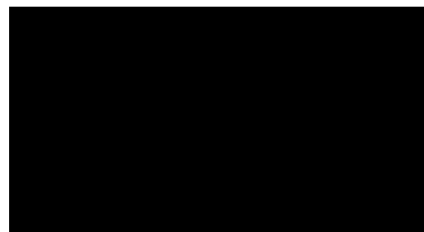


Per Email an [tarife@e-control.at](mailto:tarife@e-control.at)



## Gleichbehandlungsbericht 2012

Salzburg, 24.04.2013

Bericht über getroffene Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens gemäß ElWOG und GWG im Jahr 2012.

Der Gleichbehandlungsbericht 2012 versteht sich weniger als Wiederholung festgelegter Prinzipien sondern soll vielmehr eine Art Ergänzung und Weiterentwicklung der Thematik durch getroffene Maßnahmen darstellen und auf dem berichteten Handeln aus den letzten Jahren aufbauen.

Alle in diesem Bericht angeführten personenbezogenen Bezeichnungen wie zum Beispiel Mitarbeiter verstehen sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise.

### Zum Gleichbehandlungsbeauftragten und seiner Tätigkeit

Als Gleichbehandlungsbeauftragter der Salzburg Netz GmbH war im Berichtsjahr Herr Ing. Robert Sander benannt, welcher mit Ende 2012 seine Tätigkeit beendet hat. Von der Geschäftsführung der Salzburg Netz GmbH wurde per 1.1.2013 Herr DI Dr. Jur. Thomas Klinger als neuer Gleichbehandlungsbeauftragter bestellt.

Der vorliegende Berichtsteil über die Tätigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten wurde im Wesentlichen nach den Angaben von Herrn Ing. Sander erstellt und in der Endredaktion auch abgestimmt. Da Herr Ing. Sander weiterhin das Beschwerdemanagement betreut, gibt es in Angelegenheiten der Gleichbehandlung anlassbezogen auch entsprechende Kontakte zwischen beiden Herren.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte hat die Mitarbeiter der Salzburg Netz GmbH und der Salzburg AG in der Vergangenheit geschult und ergänzende Unterlagen zum Gleichbehandlungsprogramm zur Verfügung gestellt. Laufende Veränderungen fließen in das Schulungsprogramm ein. Spezielles Augenmerk wurde auf das Schulungsprogramm im Kundenservice gelegt. Für anlassbezogene Fragestellungen stand der Gleichbehandlungsbeauftragte allen Mitarbeitern zur Verfügung. Vereinzelt wurde darauf auch zurückgegriffen.

Im Berichtsjahr hatten Mitarbeiter keine Probleme mit der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms. Es kam zu keinen programmrelevanten Beanstandungen. Unzufriedenheiten von Kunden - wie sie in verschiedensten Arbeitsabläufen passieren können - wurden kundenfreundlich und rasch einer Lösung zugeführt.

**Salzburg Netz GmbH** – Ein Unternehmen der Salzburg AG

Firmensitz: Bayerhamerstraße 16 · 5020 Salzburg · Österreich · Tel. +43/662/8882-0 · [office@salzburgnetz.at](mailto:office@salzburgnetz.at) · [www.salzburgnetz.at](http://www.salzburgnetz.at) · DVR: 4008744  
UID: ATU 61848219 · Offenlegung nach §14 UGB: Gesellschaft mit beschränkter Haftung, Salzburg · Landesgericht Salzburg · Firmenbuch: FN 265000g  
Bankverbindung: Raiffeisenverband Salzburg · Konto-Nr. 45005 · BLZ 35000 · IBAN: AT66 3500 0000 0004 5005 BIC: RVSAAT2S

An Verbesserungen im Sinne der Gleichbehandlung wurde laufend gearbeitet. Trotz der personellen Neubesetzung (in E-Control Vereinbarung Dez. 2011 angekündigt) des Gleichbehandlungsbeauftragten soll hier eine Kontinuität weiter bestehen.

#### Zum Netzbetreiber Salzburg Netz GmbH

Die der E-Control Ende 2011 angekündigten Punkte zur Aus- bzw. Neugestaltung der Salzburg Netz GmbH wurden im Berichtsjahr weitgehend umgesetzt. Nachfolgend die Punkte im Detail:

- Änderung des Betriebsführungsmodells zu einem Pachtmodell
- [REDACTED]
- Die Betriebsführung des Netzes wird in die Netzgesellschaft übernommen. Leitende und dispositive Mitarbeiter der Technischen Services der Salzburg AG werden an die Salzburg Netz GmbH überlassen.
- Der Außenauftritt der Salzburg Netz GmbH wird gemäß § 42 Abs. 6 ElWOG 2010 angepasst.
- Die Customer Care Prozesse werden auch weiterhin so abgewickelt, dass Diskriminierung ausgeschlossen bzw. Gleichbehandlung gewährleistet werden kann sowie gegebenenfalls in diesem Sinne angepasst (z.B. eigene Telefonnummer für die Netzgesellschaft).
- Aufgrund der Spartenintegration und zur Nutzung von Synergien werden die Shared Services bei der Salzburg AG als Muttergesellschaft beibehalten. Zur Vermeidung von Diskriminierung und Quersubventionen werden Verträge zwischen der Netzgesellschaft und den einzelnen Shared Services geschlossen. Diese Verträge beinhalten Service-Levels, außerdem werden konkrete Ansprechpersonen definiert, die für die Netzgesellschaft zuständig sind.
- Trennung zwischen Beschwerdemanagement und Gleichbehandlungsbeauftragten.

Zu den wichtigsten Punkten, die dazu im Jahr 2012 konkret umgesetzt wurden, zählen:

- Das Pachtmodell samt Rahmenzusatzvertrag und Arbeitskräfteüberlassungsvertrag wurde 2012 entwickelt und beschlossen, es ist nunmehr seit 01. Jänner 2013 in Kraft.
- Die Personalausstattung der Salzburg Netz GmbH wurde mit 01.07.2012 erhöht – aktuell sind 65 Mitarbeiter von der Salzburg AG (aus den Bereichen Netze und Technische Services) an die Salzburg Netz GmbH überlassen und neun Mitarbeiter direkt in der Salzburg Netz GmbH angestellt.
- Das Organigramm der Salzburg Netz GmbH wurde mit 01.07.2012 entsprechend der neuen Organisation geändert.
- Der Außenauftritt der Salzburg Netz GmbH wurde entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen adaptiert (z.B. neues Logo seit 01.10.2012, neue Homepage, eigene Telefonnummer für die Salzburg Netz GmbH (0662/8882-0), Visitenkarten für Mitarbeiter der Salzburg Netz GmbH, Anpassung der Vorlagen an den neuen Außenauftritt).
- Die Netzzugangs- und Netznutzungsverträge wurden überarbeitet und an das neue Pachtmodell angepasst.
- Ein Konzept für die Schulung (Umsetzung Unbundling in der Salzburg AG bzw. Salzburg Netz GmbH sowie Gleichbehandlungsschulungen der betroffenen Führungskräfte und Mitarbeiter) wurde erarbeitet.
- Die Maßnahmen werden im Jahr 2013 laufend evaluiert und bei Bedarf adaptiert.

Die Sicherstellung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms war durch entsprechende Leistungsvereinbarungen mit transparenten Verrechnungskonzepten garantiert. Neueintretenden Mitarbeitern wurde das Gleichbehandlungsprogramm in Verantwortung ihrer jeweiligen Führungskräfte zur Kenntnis gebracht bzw. inhaltlich verständlich gemacht.

Gleichbehandlungsrelevanten Aufgabengebieten wie zum Beispiel Vertragswesen, Wechselmanagement und Kundenservice wurde hier besondere Aufmerksamkeit gewidmet.

Das Engagement des eigenständigen Strom-/Gas-Netzvertriebs der Salzburg Netz GmbH wurde im Berichtsjahr auch im Internet unter <http://www.salzburgnetz.at> weiter verbessert. Es wurde die Homepage neu gestaltet wobei besonderes Augenmerk auf aktive Unterstützung für jene Prozesse und Abläufe gelegt wurde, die für einen neuen oder bestehenden Netzzugang von Relevanz sind, um Kunden eine optimierte Hilfestellung in Anschlussfragen zu bieten.

Wie auch von der E-Control festgestellt wurde, sind im Berichtsjahr 2012 keine Verstöße gegen die Gleichbehandlungsgrundsätze festzustellen gewesen, es waren keine Sanktionen auszusprechen. In diesem Zusammenhang wird auf den jährlichen Tätigkeitsbericht der E-Control verwiesen.

Im Berichtsjahr wurden auch keine Schlichtungsbegehren anderer Marktpartner oder Energielieferanten an den Gleichbehandlungsbeauftragten herangetragen. Sehr wohl wurden aber Kunden welche von unterschiedlichen Lieferanten beliefert werden betreut. Dabei bezogen sich die überwiegenden Fragen auf Themen wie Rechnungslegung, Zählerablesung und Vertragsausgestaltung oder auch zum Ablauf im Wechselmanagement.

Schriftlich eingehende oder telefonisch/persönlich vorgetragene Kundenbeschwerden wurden wenn bei der E-Control vorgetragen gemeinsam erledigt. Anlässe für mögliche Streitschlichtungsverfahren konnten letztendlich vorab im Einvernehmen mit der E-Control zur Zufriedenheit der Netzkunden erledigt werden.

Auf Einzelheiten zu diesen Kundenkontakten wird in diesem Bericht nicht eingegangen.