

Salzburg Netz GmbH · Postfach 170 · A 5021 Salzburg

Energie-Control Austria
Rudolfsplatz 13a
1010 Wien

Per Email an tarife@e-control.at

Salzburg Netz GmbH

Bayerhamerstraße 16
5020 Salzburg
Tel. +43/662/8884-0
Fax +43/662/8884-170
www.salzburgnetz.at

Zeichen	sar
Mitarbeiter	Sander
Durchwahl	2210
Fax-Durchwahl	170/2210
robert.sander@salzburgnetz.at	

Seite 1/3
Gleichbehandlungsbericht2010.doc

Salzburg, 24. August 2011

Gleichbehandlungsbericht 2010

Bericht über getroffene Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens gemäß ElWOG und GWG und dem Ersuchen der E-Control vom 5.4.2011.

Für dieses Berichtsjahr wurde in Abweichung zu den Vorjahren von der E-Control kein Fragebogen übermittelt. Wie in Behördenkontakten vereinbart, wurde in diesem Gleichbehandlungsbericht 2010 nicht auf zu erwartende Maßnahmen zur Umsetzung gesetzlicher Anpassungen resultierend aus dem 3. Energiemarkt-Liberalisierungspaket eingegangen.

Der Gleichbehandlungsbericht 2010 versteht sich als Ergänzung zu Berichten vorhergehender Jahre. Bestehende Rahmenbedingungen werden hier nicht neuerlich angeführt. In diesem Bericht angeführte personenbezogene Bezeichnungen wie zum Beispiel Mitarbeiter verstehen sich auf Frauen und Männer.

Zum Gleichbehandlungsbeauftragten und seiner Tätigkeit

Als Gleichbehandlungsbeauftragter war im Berichtsjahr Herr Ing. Robert Sander, Salzburg Netz GmbH, benannt.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte der Salzburg Netz GmbH leitete neben seiner Tätigkeit als Gleichbehandlungsbeauftragter das Beschwerdemanagement im Unternehmen, dabei war er auch erster Ansprechpartner für die Streitschlichtungsstelle der E-Control.

Die Unabhängigkeit des Gleichbehandlungsbeauftragten war durch die direkte Anstellung in der Salzburg Netz GmbH gewährleistet. Der Gleichbehandlungsbeauftragte war in seiner Funktion direkt dem Geschäftsführer zugeteilt und hatte lt. Gleichbehandlungsprogramm alle notwendigen Befugnisse zur Erfüllung des Gleichbehandlungsprogramms.

Die Führung des Beschwerdemanagements im Unternehmen ermöglichte dem Gleichbehandlungsbeauftragten den direkten Zugang zu sämtlichen Beschwerden und Problemfällen. Damit war gewährleistet, dass der Gleichbehandlungsbeauftragte eine unverfälschte Kundenrückmeldung in allen Be-

Salzburg Netz GmbH – Ein Unternehmen der Salzburg AG

Firmensitz: Bayerhamerstraße 16 · 5020 Salzburg · Österreich · office@salzburgnetz.at · www.salzburgnetz.at · DVR: 0027685 · UID: ATU61848219
Offenlegung nach §14 UGB: Gesellschaft mit beschränkter Haftung, Salzburg · Landesgericht Salzburg · Firmenbuch: FN 265000g

langen erhalten hat. Auch die gute Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle der E-Control hat dazu beigetragen, ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit für alle Strom- und Gasnetz Kunden zu erlangen.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte hat die Mitarbeiter der Salzburg Netz GmbH und der Salzburg AG in Form der Vorjahresberichte geschult und ergänzende Unterlagen zum Gleichbehandlungsprogramm zur Verfügung gestellt. Für anlassbezogene Fragestellungen stand der Gleichbehandlungsbeauftragte allen Mitarbeitern zur Verfügung. Vereinzelt wurde darauf auch zurückgegriffen.

Im Berichtsjahr hatten Mitarbeiter auch als Folge der prozessualen Festlegung Ihres Aufgabengebietes keine Probleme mit der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms. Es kam zu keinen Beanstandungen oder Verfahren.

Verbesserungen auch im Sinne der Gleichbehandlung wurden aber laufend verwirklicht. So wurde zum Beispiel ein eigenes Ausbildungs-/Schulungskonzept mit entsprechender Systemunterstützung inklusive Monitoring und Überprüfung des jeweiligen Informationsstandes je Mitarbeiter im Kundenservice erfolgreich verwirklicht. Standardisierte Abläufe im 1st-/2nd-Netzkunden-Servicelevel wurden in Ausprägung eines Kennzahlensystems für die Salzburg Netz GmbH dokumentiert.

Die Sicherstellung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms war durch entsprechende Regelungen, interne Dienstweisungen garantiert. Neueintretenden Mitarbeitern wurde das Gleichbehandlungsprogramm in Verantwortung ihrer jeweiligen Führungskräfte zur Kenntnis gebracht bzw. inhaltlich verständlich gemacht.

Zum Netzbetreiber Salzburg Netz GmbH

Der Netzbetreiber hat eine eigene Markenpolitik. Der Marktauftritt der Salzburg Netz GmbH im Berichtsjahr wurde auch im Internet unter <http://salzburgnetz.at> unterstützt. Der Netzbetreiber Salzburg Netz GmbH bietet hier keinen Hinweis oder Link zur Salzburg AG oder anderen Energielieferanten.

In Tariff Fragen verweist die Salzburg Netz GmbH auch aktiv auf die Website der E-Control. Es wurde bei allen Kommunikationsformen auf eine klare Trennung vom/zum Netzbetreiber geachtet und inhaltlich entsprechend zielgruppenorientiert kommuniziert. Der Webauftritt des Netzbetreibers generell unterliegt einer ständigen Anpassung und Veränderung.

Der in der Salzburg AG integrierte Strom- und Gas-Energielieferant verfügt über eine eigenständige Vertriebsorganisation die keine organisatorische oder prozessuale Verbindung zum Netzbetreiber kennt. Die Gleichbehandlungsgrundsätze wurden eingehalten.

Die auch gegenüber der E-Control vorgetragene SAP-Ausprägung mit SAP IS-U bzw. CRM samt Berechtigungskonzept und Passwortschutz wurde um ein Service-Tool Kundenservice erweitert. Im Kundenservice wird grundsätzlich nach Auftraggeber unterschieden, die Salzburg Netz GmbH ist einer davon.

Salzburg Netz GmbH – Ein Unternehmen der Salzburg AG

Firmensitz: Bayerhamerstraße 16 · 5020 Salzburg · Österreich · office@salzburgnetz.at · www.salzburgnetz.at · DVR: 0027685 · UID: ATU61848219
Offenlegung nach §14 UGB: Gesellschaft mit beschränkter Haftung, Salzburg · Landesgericht Salzburg · Firmenbuch: FN 265000g

Die bereits über ein Shared-Service Dienstleistungsverhältnis erstellten Strom-/Gasrechnungen wurden nunmehr auch extern durch ein beauftragtes Unternehmen gedruckt und dem Postversand zugeführt.

Das Rechnungslayout wurde auch den Empfehlungen der E-Control folgend mehrfach verändert und die Übersichtlichkeit über alle verrechneten Produkte samt der zahlreichen Abgaben und Steuern verbessert.

Die kundenspezifische Rechnungsbeauskunftung erfolgte spartenintegriert ebenfalls vom Shared-Service Dienstleister Kundenservice bzw. bei speziellen vertiefenden Fragestellungen von Mitarbeitern der Auftraggeber, zum Beispiel der Salzburg Netz GmbH.

Wie auch von der E-Control in zurückliegenden Jahresberichten festgestellt wurde, sind auch in diesem Berichtsjahr keine Verstöße gegen die Gleichbehandlungsgrundsätze festzustellen gewesen, es waren demnach auch keine Sanktionen auszusprechen.

Schriftlich eingehende oder telefonisch/persönlich vorgetragene Kundenbeschwerden wurden wenn bei der E-Control vorgetragen gemeinsam erledigt. Angedachte Streitschlichtungsverfahren wurden wie auch von der E-Control angestrebt meist durch gemeinsame Lösungsfindung mit den Netzkunden vermieden. Auf Einzelheiten in diesen Kundenkontakten wird in diesem Bericht nicht eingegangen.

Beschwerden anderer Marktpartner sind beim Gleichbehandlungsbeauftragten keine eingegangen.