

Salzburg Netz GmbH · Postfach 170 · A 5021 Salzburg

Energie-Control Austria  
Rudolfsplatz 13a  
1010 Wien

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

#### **Salzburg Netz GmbH**

Bayerhamerstraße 16  
5020 Salzburg  
Tel. +43/662/8884-0  
Fax +43/662/8884-170  
[www.salzburgnetz.at](http://www.salzburgnetz.at)

|  |          |
|--|----------|
| Zeichen  | sar      |
| Mitarbeiter  | Sander   |
| Durchwahl  | 2210     |
| Fax-Durchwahl  | 170/2210 |
| <a href="mailto:robert.sander@salzburgnetz.at">robert.sander@salzburgnetz.at</a> |          |

Seite 1/3  
Gleichbehandlungsbericht2011.doc

Salzburg, 29.6.2012

### **Gleichbehandlungsbericht 2011**

Bericht über getroffene Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens gemäß ElWOG und GWG und dem Ersuchen der E-Control vom 13.4.2012.

Für dieses Berichtsjahr wurde wie im Vorjahr von der E-Control kein Fragebogen übermittelt. Der Gleichbehandlungsbericht 2011 versteht sich neuerlich auch als Ergänzung zu Berichten vorhergehender Jahre. Bestehende Rahmenbedingungen werden hier nicht neuerlich angeführt sondern zu Grunde gelegt.

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 unverändert Herr Ing. Robert Sander, Salzburg Netz GmbH, benannt.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte der Salzburg Netz GmbH leitete neben seiner Tätigkeit als Gleichbehandlungsbeauftragter das Beschwerdemanagement im Unternehmen. Auch im Aufgabengebiet Beschwerdemanagement wird besonders darauf geachtet, dass diskriminierendes Verhalten nachhaltig ausgeschlossen bleibt.

Als erster Ansprechpartner für die Streitschlichtungsstelle der E-Control steht der Gleichbehandlungsbeauftragte zur Verfügung und wird die Zusammenarbeit beiderseits geschätzt.

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](mailto:office@salzburgnetz.at) · [www.salzburgnetz.at](http://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 wie berichtet 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 keine Probleme mit der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms. Es kam zu keinen Beanstandungen oder Verfahren. Verbesserungen im Sinne der Gleichbehandlung wurden laufend verwirklicht. So wurde das Ausbildungs-/Schulungskonzept mit entsprechender Systemunterstützung inklusive Monitoring und Überprüfung des jeweiligen Informationsstandes je Mitarbeiter im Kundenservice neuerlich ausgebaut. Damit wurde auch der hohe Servicelevel bei laufendem Mitarbeiterwechsel in diesem Servicebereich ermöglicht. Dabei erzielte Qualitätsverbesserungen und das gleichbehandlungskonforme Mitarbeiterverhalten im Kundenkontakt wurde in einer externen Überprüfung nachgewiesen. Das Ergebnis wurde der Geschäftsführung präsentiert.

Die Sicherstellung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms war durch entsprechende Regelungen (Shared Service Verträge), interne Dienstanweisungen (Verantwortlich Beauftragte) 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 wird hier besondere Aufmerksamkeit gewidmet.

#### Zum Netzbetreiber Salzburg Netz GmbH

Hinsichtlich der von der E-Control geforderten Strukturanpassung ist anzumerken, dass der Netzbetreiber gegenüber allen Netzkunden eine eigene Geschäftspolitik betreibt und diese auch laufend verstärkt. Dabei wird ganz besonders darauf geachtet, dass unabhängig vom jeweiligen Energielieferanten ein unverwechselbares Auftreten des Netzbetreibers sichergestellt wird und bleibt.

Das Engagement des eigenständigen Strom-/Gas-Netzvertrieb der Salzburg Netz GmbH wurde im Berichtsjahr auch im Internet unter <http://salzburgnetz.at> vielfach erneuert. Es werden hier nicht nur die Prozesse die für einen neuen oder bestehenden Netzzugang von Relevanz sind aktiv unterstützt sondern auch verschiedenste Marktpartner.

Ebenfalls angeboten werden hier technische Richtlinien ins besonders auch für Erzeugungsanlagen wie zum Beispiel PV-Anlagen oder Planauskünfte um hier nur zwei Themen anzuführen. Der Netzbetreiber Salzburg Netz GmbH bietet hier keinen Hinweis oder Link zu Energielieferanten auch nicht zur Salzburg AG.

In Tariffragen bietet die Salzburg Netz GmbH aktiv die Unterstützung der E-Control an und verweist hier vorrangig auf die Lieferantenkonditionen und Möglichkeiten im Behördenvergleich (Tarifrechner).

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

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

Es wurde bei allen Kommunikationsformen auf eine klare Trennung vom/zum Netzbetreiber geachtet und inhaltlich entsprechend zielgruppenorientiert kommuniziert.

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

Die gegenüber der E-Control vorgetragene bzw. immer wieder angesprochene SAP-Ausprägung mit SAP IS-U bzw. CRM samt Berechtigungskonzept und Passwortschutz wurde wie berichtet um ein Service-Tool Kundenservice erweitert. Im Kundenservice (Hotline 0800 660 660 und weitere) wird grundsätzlich nach Auftraggeber unterschieden, die Salzburg Netz GmbH ist einer davon.

Die systemtechnisch für den Netzbetreiber erstellten Strom-/Gasrechnungen - stehen auf Wunsch auch online zur Verfügung – wurden im Berichtsjahr wiederum durch ein extern beauftragtes Unternehmen gedruckt und dem Postversand zugeführt.

Das laufend verbesserte Rechnungslayout berücksichtigt auch die Empfehlungen der E-Control. Rechnungsbestandteilen des Netzbetreibers wie zum Beispiel Zählerstand oder Netzentgelte samt Steuern und Abgaben werden auf eigenen Rechnungsseiten dargestellt um auch den Informationsgehalt hinsichtlich der in der jeweiligen Strom-/Gas-Anlage erzielten Energieeffizienz besondere Aufmerksamkeit zu schenken. Verbrauchsgegenüberstellung Abrechnungsjahr/Vorjahr.

Die kundenspezifische Rechnungsbeauskunftung wurde auch damit verbessert, sie erfolgte unverändert spartenintegriert ebenfalls vom Shared-Service Dienstleister Kundenservice. Bei speziellen vertiefenden Fragestellungen erfolgt die Beauskunftung von Mitarbeitern der Auftraggeber, zum Beispiel der Salzburg Netz GmbH. Speziell auch in diesem Ablauf wurde auf eine gleichbehandlungskonforme Vorgangsweise geachtet.

Wie auch von der E-Control festgestellt wurde, sind in diesem Berichtsjahr keine Verstöße gegen die Gleichbehandlungsgrundsätze festzustellen gewesen, es waren demnach keine Sanktionen auszusprechen. In diesem Zusammenhang wird auf den Tätigkeitsbericht 2011 der E-Control verwiesen.

Im Berichtsjahr wurden auch keine Anliegen, Schlichtungsbegehren anderer Marktpartner, Energielieferanten an den Gleichbehandlungsbeauftragten herangetragen. Sehr wohl wurden aber Kunden welche zum Beispiel von Verbund oder Ökostrom beliefert werden betreut. Dabei bestanden nahezu ausschließlich Fragen zur Rechnungslegung.

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

Die Salzburg Netz GmbH hat die neuen ElWOG 2010 und GWG 2011 Bestimmungen zum Anlass genommen die Ausgestaltung des Unternehmens und der Prozesse zu überprüfen um im Behördenvernehmen notwendige Anpassungen einzuleiten. Entsprechende Vertragliche Regelungen und deren Umsetzung befinden sich vereinbarungsgemäß in Vorbereitung.

**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