



Bericht der Gleichbehandlungsbeauftragten
der Salzburg Netz GmbH

für das Geschäftsjahr 2019

Gemäß § 12 Abs. 5 Z 4 Salzburger LEG 1999 i.d.g.F. und
§ 106 Abs. 2 Z 4 GWG 2011 i.d.g.F.

Salzburg Netz GmbH
Bayerhamerstraße 16
5020 Salzburg
FN 265000g

1. Präambel

Gemäß § 12 Abs. 5 Ziff. 4 Salzburger Landeselektrizitätsgesetz (LEG) 1999 i. d. g. F. und § 106 Abs. 2 Ziff. 4 Gaswirtschaftsgesetz (GWG) 2011 i. d. g. F. hat der Verteilernetzbetreiber ein Gleichbehandlungsprogramm zu erstellen, aus dem hervorgeht, welche Maßnahmen zum Ausschluss diskriminierenden Verhaltens getroffen werden. Weiters sind Maßnahmen vorzusehen, durch die eine ausreichende Überwachung der Einhaltung dieses Programms gewährleistet wird. In diesem Programm ist insbesondere festzulegen, welche Pflichten die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Hinblick auf die Erreichung dieses Zieles haben.

Der Gleichbehandlungsbeauftragte hat der Landesregierung und der Regulierungsbehörde jährlich einen Bericht über die getroffenen Maßnahmen vorzulegen und zu veröffentlichen.

In Erfüllung dieser gesetzlichen Aufträge wird dieser Bericht erstattet. Er wird auf der Homepage der Salzburg Netz GmbH veröffentlicht.

2. Beschreibung und Organisation des Unternehmens

Die Salzburg Netz GmbH (im Weiteren auch „Netzbetreiber“ genannt) ist der größte Strom- und Gasnetzbetreiber im Bundesland Salzburg.

Das Unternehmen wurde im Jahr 2005 als 100 % Tochter der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation (im Folgenden „Salzburg AG“) gegründet und hat die operative Tätigkeit mit 01.01.2006 aufgenommen.

Mit 01.01.2013 wurden aufgrund der Überführung des Betriebsführungsmodells in ein Pachtmodell die Rechtsbeziehungen zwischen der Salzburg AG und der Salzburg Netz GmbH neu geregelt.

An das Strom- und Gasnetz der Salzburg Netz GmbH ist der überwiegende Teil aller Kundenanlagen im Bundesland Salzburg und in einigen Grenzbereichen angeschlossen.

Die Salzburg AG hat die in ihrem Eigentum befindlichen Strom- und Gasverteilernetze im Versorgungsgebiet im Sinne der Entflechtungsnotwendigkeit gemäß ElWOG, Salzburger LEG sowie GWG an die Salzburg Netz GmbH als Netzbetreiber verpachtet. Die Salzburg Netz GmbH ist der Konzessionsträger bzw. Genehmigungsinhaber für Betrieb, Wartung, Instandhaltung und Ausbau der Verteilernetze für Elektrizität und Erdgas.

Seit 01.11.2016 übernahmen Dipl.-Ing. Herwig Struber, MSc und Dipl.-Ing. Dr. Walter Tenschert die Geschäftsführung der Salzburg Netz GmbH. Ab 01.01.2020 folgte Ing. Mag. Johannes Walsberger, MSc. Dipl.-Ing. Dr. Walter Tenschert, der in den Ruhestand trat, in der Funktion des Geschäftsführers nach. Alle Personen, die mit Leitungsaufgaben für den Netzbetreiber betraut sind oder die Kompetenz für Letztentscheidungen besitzen, die für die Gewährleistung eines diskriminierungsfreien Netzbetriebes wesentlich sind, stehen in unmittelbarem Dienstverhältnis mit der Salzburg Netz GmbH.

Aus einem Strategieprozess heraus wurden 2017 unter anderem auch in den Infrastrukturbereichen der Salzburg AG wesentliche Reorganisationsschritte gesetzt, die zu einer weiteren Stärkung der Salzburg Netz GmbH geführt haben. Durch den Abschluss eines „Betriebsführungsvertrags für die Netze der Sparten Fernwärme, Telekommunikation und Wasser der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation“ zwischen Salzburg AG und Salzburg Netz GmbH wurde neben dem bereits bestehenden Pachtmodell für die regulierten Strom- und Gasnetze auch der Betrieb der Netze für die sonstigen leitungsgebundenen Sparten an die Salzburg Netz GmbH übertragen. Ziel war eine einheitliche Aufbauorganisation anstelle der Parallelstrukturen bei gleichzeitigem Erhalt und Ausbau der Spartenintegration für leitungsgebundene Infrastruktur unter Einhaltung der Unbundling-Bestimmungen aus ElWOG und GWG.

Die Salzburg Netz GmbH ist seit 01.07.2017 in die drei großen Bereiche Kunden, Assets und Betrieb gegliedert. Im Bereich Assets wurden die fünf leitungsgebundenen Medien Netze Strom, Gas, Wärme, Wasser und Telekom zusammengefasst. Im Bereich Betrieb wurde die gesamte Netzführung, nicht nur die zentralen Leitstellen sondern auch der Flächenbetrieb für das Strom- und Gasnetz, der zuvor in den Technischen Services der Salzburg AG abgewickelt wurde, zugeordnet. Im Bereich

Kunden der Salzburg Netz GmbH wird das gesamte Anschlussmanagement, Projektierung, Marktprozesse und Metering abgewickelt. Seit 01.01.2018 ist die neue Organisation auch in der Kostenrechnung abgebildet. Zusätzlich zu den Führungskräften der zweiten Ebene, die unmittelbar in der Salzburg Netz GmbH angestellt sind, wurden rund 300 Mitarbeiter von der Salzburg AG an den Netzbetreiber überlassen.

3. Gleichbehandlungsprogramm

Im Jahr 2016 wurde das aufgrund der mit der Regulierungsbehörde abgestimmten Maßnahmen zur Aktualisierung des Außenauftritts überarbeitete Gleichbehandlungsprogramm der Salzburg Netz GmbH fertiggestellt und auf der Homepage des Netzbetreibers veröffentlicht. Erwähnenswert dabei ist, dass auch der Vorstand der Muttergesellschaft Salzburg AG dieses Gleichbehandlungsprogramm mitträgt und dies mit seiner Unterschrift bekräftigt hat.

Das Gleichbehandlungsprogramm in seiner aktuellen Fassung legt fest:

- Maßnahmen zu einer nicht diskriminierenden und den Anforderungen der Vertraulichkeit entsprechenden Verwendung von Informationen,
- Pflichten für die mit Tätigkeiten für den Netzbetreiber befassten, direkt beschäftigten oder überlassenen Mitarbeiter sowie für Dienstleister,
- die Grundlagen, die für ein unternehmensinternes Gleichbehandlungsmanagement erforderlich sind.

4. Gleichbehandlungsbeauftragte

In Erfüllung ihrer gesetzlichen Verpflichtung hat die Salzburg Netz GmbH eine Gleichbehandlungsbeauftragte bestellt, die die Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms zu überwachen und einen jährlichen Gleichbehandlungsbericht zu erstellen hat. Die Gleichbehandlungsbeauftragte hat über die für diese Aufgabe notwendigen fachlichen Kenntnisse und Kompetenzen zu verfügen.

Mit Wirkung ab 09.11.2016 wurde MMag. Christina Staude, juristische Fachkraft in der Salzburg AG, zur Gleichbehandlungsbeauftragten der Salzburg Netz GmbH bestellt und auch gegenüber der Landesregierung in dieser Funktion benannt. Ihre Unabhängigkeit ist über das Gleichbehandlungsprogramm der Salzburg Netz GmbH sichergestellt. Die weisungsfreie Ausübung der Tätigkeit als Gleichbehandlungsbeauftragte wurde sowohl von der Geschäftsführung der Salzburg Netz GmbH als auch vom Dienstgeber Salzburg AG ausdrücklich zugesichert und gegenüber der Energie-Control Austria nachgewiesen.

Die Funktion der Gleichbehandlungsbeauftragten ist in der Darstellung der Aufbauorganisation ausgewiesen. Über Telefon und E-Mail (gleichbehandlung@salzburgnetz.at) ist die Gleichbehandlungsbeauftragte für die Kunden sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jederzeit für Fragen und Hilfestellung erreichbar.

5. Außenauftritt der Salzburg Netz GmbH

Um die Unterscheidbarkeit zwischen Netzbetreiber und vertikal integriertem Versorger sicherzustellen, wurden in den letzten Jahren folgende Maßnahmen gesetzt:

- Für die Salzburg Netz GmbH wurde ein unverwechselbares Logo festgelegt und installiert sowie ein eigenes Corporate Design Handbuch erstellt und verbindlich gemacht.
- Technische Einrichtungen (Trafostationen, Gasregelstationen etc.), Autos und Betriebsgebäude des Netzbetreibers wurden mit dem eigenen Logo gebrandet.
- Das Salzburg Netz Logo wurde auf Zählerablesekarten und Formulare gedruckt. Im Zuge der Neubeschaffung werden Strom- und Gaszähler sukzessive mit dem neuen Logo versehen.
- Das Thema Smart Metering wird auf der Homepage der Salzburg Netz GmbH dargestellt. Das Programm-Kernteam wurde für die Tätigkeiten in Zusammenhang mit der Einführung von Smart Metering von der Salzburg AG an die Salzburg Netz GmbH überlassen.
- Zur Sicherstellung des eigenständigen Außenauftritts der Salzburg Netz GmbH im Hinblick auf Endkundenkontakte durch das beauftragte Kundenservice wurde

eine eigene Kunden-Faxnummer für Netzkunden sowie ein eigenes Postfach für die Salzburg Netz GmbH eingerichtet und die Kundenanschriften im Sinne der Unverwechselbarkeit überarbeitet

6. Schulungsprogramm

Im Jahr 2018 wurde das Online-Schulungsprogramm „Unbundling & Gleichbehandlung“ erarbeitet, um eine flächendeckende Information aller mit Netzagenden betrauten Mitarbeiter und Dienstleister jederzeit und effizient gewährleisten zu können. Mittels des Online-Tools kann ein allfälliger Schulungsbedarf auch einer Einzelperson jederzeit befriedigt werden. Darüber hinaus ist die Teilnahme an der Schulungsveranstaltung nachweisbar elektronisch hinterlegt und gleichzeitig ein lückenloses Angebot von Auffrischungsschulungen in regelmäßigen Abständen möglich

Das Online-Schulungsprogramm kam Anfang Juni 2018 erstmals zur Anwendung. Es besteht aus folgenden Inhalten bzw. Schwerpunkten:

- Allgemeine Informationen zum Unbundling (Entwicklung, Definition, gesetzliche Grundlage etc.)
- Gleichbehandlungsgebot (Definition, gesetzliche Grundlage, Gleichbehandlungsbeauftragter, Gleichbehandlungsprogramm, Pflichten der Mitarbeiter aus dem Gleichbehandlungsprogramm etc.)
- Operative Umsetzung (Außenauftritt, Beispiele aus dem Arbeitsalltag)
- Quiz (theoretische und praktische Fragen zur Wiederholung der Schulungsinhalte)

Das Schulungsprogramm richtet sich an alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die Tätigkeiten für den Netzbetreiber verrichten und daher die Gleichbehandlungsvorschriften nachweislich kennen müssen:

- Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Salzburg Netz GmbH,
- an die Salzburg Netz GmbH überlassene Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen,
- betroffene Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Shared Services des Mutterunternehmens Salzburg AG,

- externe Dritte, sofern sie Dienstleistungen für die Auftragserfüllung der Salzburg Netz GmbH erbringen.

7. Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms

In erster Linie sind alle Führungskräfte der Salzburg Netz GmbH beauftragt, die Einhaltung der Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms durch die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zu gewährleisten

In dem Vertragswerk zwischen Salzburg AG und Salzburg Netz GmbH ist darüber hinaus sichergestellt, dass dies auch für alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Salzburg AG gilt. Bei einer allfälligen Vergabe von Dienstleistungen für die Auftragserfüllung an Dritte sind die Rechte und Pflichten aus dem Gleichbehandlungsprogramm zu überbinden.

Im Berichtszeitraum wurden stichprobenartige Kontrollen und Gespräche zur Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms durchgeführt. Individuelle Anfragen zur korrekten Vorgangsweise bzw. zum Verständnis des Gleichbehandlungsprogramms konnten von der Gleichbehandlungsbeauftragten mit den Betroffenen geklärt werden.

Von den Kunden bzw. über das Beschwerdemanagement wurden im Berichtszeitraum keine gleichbehandlungsrelevanten Themen an die Gleichbehandlungsbeauftragte gemeldet. Es gab auch kein offiziell eröffnetes Streitschlichtungsverfahren, an welchem die Salzburg Netz GmbH beteiligt gewesen wäre. Bei den gelegentlichen Kundenanfragen, die entsprechend der vereinbarten bevorzugten Praxis von der Schlichtungsstelle des Regulators erledigt wurden, konnten die telefonischen Rückfragen unmittelbar vom Beschwerdemanagement der Salzburg Netz GmbH erledigt werden. Schwerpunkte waren dabei Vertragskontenthemen, das Mahnverfahren und die Messentgelte. Das Thema Smart Meter Opt-Out war ebenfalls verstärkt Anlass von Kundenanfragen.

8. Zusammenfassung

Soweit über persönliche Gespräche und stichprobenartige Kontrollen feststellbar, verhalten sich die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen entsprechend den Grundsätzen der Gleichbehandlung

Ein umfangreiches Online-Schulungsprogramm trägt systematisch zur Bewusstseinsbildung bei und wird laufend weiter entwickelt.

Die Führungskräfte in der Salzburg Netz GmbH und in der Salzburg AG identifizieren sich mit den Regelungen des Gleichbehandlungsprogramms.

Im Berichtszeitraum sind hinsichtlich Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms keine Beschwerden bei der Gleichbehandlungsbeauftragten eingelangt

Salzburg, am 31. März 2020



MMag. Christina Staude

Gleichbehandlungsbeauftragte der
Salzburg Netz GmbH