



Bericht der Gleichbehandlungsbeauftragten
der Salzburg Netz GmbH
für das Geschäftsjahr 2022

Gemäß § 42 Abs 3 Z 4 ElWOG 2010 i.d.g.F., § 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 § 42 Abs 3 Z 4 Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz (ElWOG) 2010 i.d.g.F., § 12 Abs. 5 Z 4 Salzburger Landeselektrizitätsgesetz (LEG) 1999 i.d.g.F. und § 106 Abs. 2 Z 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:innen 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 % Tochtergesellschaft der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation (im Folgenden „Salzburg AG“) gegründet und nahm die operative Tätigkeit mit 01.01.2006 auf. 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.

Nach Durchführung eines unternehmensweiten Strategieprozesses im Jahr 2020 wurde der Salzburg AG Konzern ab 01.01.2021 neu aufgestellt und eine tiefgehende Neuorganisation umgesetzt. Unter anderem wurden die bisher in der Salzburg AG angesiedelten Technischen Services in wesentlichen Teilen aus der Muttergesellschaft Salzburg AG herausgelöst und an die Salzburg Netz GmbH übertragen, die damit unmittelbar und direkt über alle personellen und technischen Ressourcen für den Betrieb, die Wartung und die Instandhaltung des Strom- und Gasnetzes sowie das nach wie vor spartenintegrierte Anschlussmanagement verfügt. Die Mitarbeiteranzahl der Salzburg Netz GmbH erhöhte sich infolge der Neuorganisation auf rund 700 Mitarbeiter:innen.

Mit der Umverteilung der Aufgaben und Verantwortlichkeiten im Zuge der Neuorganisation wurde eine Adaptierung des „Betriebsführungsvertrags für die Netze der Sparten Fernwärme, Telekommunikation und Wasser der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation“ vom 7. April 2017 erforderlich. Der Salzburg Netz GmbH obliegt nach wie vor neben den Strom- und Gasnetzen im Sinne der Spartenintegration auch die operative Betriebsführung (Netzanschlussprozesse, Errichtung, Wartung, Instandhaltung, Störungsbehebung) der Netze für die Sparten Fernwärme, Telekommunikation und Wasser. Zusätzlich hat sie verschiedene Dienstleistungen für die Salzburg AG übernommen, für die die Expertise mit den Technischen Services in die Salzburg Netz GmbH gewandert ist, wie z.B. das zentrale Management des Fuhrparks und der Liegenschaften.

Der 2012 zwischen der Salzburg Netz GmbH und der Salzburg AG abgeschlossene Rahmenzusatzvertrag, der die Regelung der Erbringung, Inanspruchnahme und Verrechnung von Dienstleistungen, der Nutzung von Liegenschaften sowie Betriebs- und Geschäftsausstattung und der Rechte und Pflichten der Vertragspartner zum Gegenstand hat, wurde 2021/22 an die Neuorganisation angepasst. Ein wesentliches Anwendungsgebiet dieses Rahmenzusatzvertrages stellen die Shared Services dar, die die Konzernmuttergesellschaft Salzburg AG für die Salzburg Netz GmbH erbringt. Die wesentlichen Gleichbehandlungs- und Unbundling-Bestimmungen des ElWOG und

GWG wurden mit dieser Vereinbarung an die Shared Service-Einheiten der Salzburg AG überbunden. Insbesondere betrifft dies:

- Quersubventionierungs- und Diskriminierungsverbot:

Die Salzburg AG stellt bei der Erbringung ihrer Leistungen sicher, dass entsprechend § 8 Abs 2 EIWOG 2010 und § 8 Abs 2 GWG 2011 jede Möglichkeit einer Quersubvention aus Erlösen und Erträgen der Salzburg Netz GmbH in andere Bereiche der Salzburg AG unterbunden bzw. unterlassen wird. Ebenso ist bei der Leistungserbringung jede Diskriminierung im Sinne von § 9 EIWOG 2010 und § 9 GWG 2011 verboten, d.h. insbesondere, dass die Salzburg AG als vertikal integriertes Elektrizitäts- und Gasunternehmen nicht in diskriminierender Weise bevorzugt behandelt werden darf und eine Gleichbehandlung der Netzbenutzer:innen (wie z.B. Erzeuger und Endverbraucher:innen) sicherzustellen ist.

Die Salzburg AG haftet bei der Erbringung der Leistungen im Rahmen der gesetzlichen (insbesondere des EIWOG 2010, des LEG und des GWG 2011) und vertraglichen Bestimmungen für die ordnungsgemäße Ausführung der Leistungen und hat dafür Sorge zu tragen, dass diese gesetzlichen Gebote von allen Mitarbeiter:innen bzw. dritten Personen, derer sie sich bedient, eingehalten werden.

Die Salzburg AG sowie sämtliche mit der Erbringung von Dienstleistungen an die Salzburg Netz GmbH von dieser betrauten Mitarbeiter:innen bzw. beauftragten Dritten haben zu jedem Zeitpunkt das Gleichbehandlungsprogramm der Salzburg Netz GmbH idgF einzuhalten.

- Anordnungs- und Kontrollbefugnis

Zur Sicherstellung der Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen der Salzburg Netz GmbH hinsichtlich der Unbundling-Anforderungen, insbesondere hinsichtlich des Quersubventionierungs- und Diskriminierungsverbotes, haben die Verantwortlichen der Salzburg Netz GmbH sowie deren Geschäftsführung hinsichtlich der Dienstleistungserbringung Anordnungs- und Kontrollbefugnisse sowie ein Durchgriffsrecht gegenüber den Ansprechpartner:innen der Salzburg AG. Zudem kommt den Personen, die gegenüber der Behörde und Dritten die Funktion des Elektrizitätsrechtlichen Geschäftsführers gem. § 15 Abs 2 LEG, die Funktion des technischen Betriebsleiters gem. § 45 GWG 2011 sowie die Funktion des gaswirtschaftlichen Geschäftsführers gem. § 46 GWG 2011 ausüben,

ebenso wie der Geschäftsführung der Salzburg Netz GmbH, bei Nichteinhaltung der gesetzlichen Bestimmungen oder der getroffenen Vereinbarungen gegenüber den Ansprechpartner:innen der Salzburg AG als Dienstleistungserbringer ein Weisungsrecht zu. Die Salzburg AG nimmt zustimmend zur Kenntnis, dass damit eine unmittelbare Anordnungsbefugnis und ein Durchgriffsrecht der genannten Personen sowie der Geschäftsführung der Salzburg Netz GmbH auf Organisationseinheiten der Salzburg AG gegeben ist, und räumt diese Anordnungsbefugnis bzw. dieses Durchgriffsrecht ausdrücklich ein.

Dipl.-Ing. Herwig Struber, MSc fungiert seit 01.11.2016, Ing. Mag. Johannes Walsberger, MSc seit 01.01.2020 als handelsrechtlicher Geschäftsführer der Salzburg Netz GmbH. Die beiden Mitglieder der Geschäftsführung sowie 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.

In Entsprechung der gesetzlichen Vorgaben wurde ab dem Geschäftsjahr 2022 die Einrichtung eines Aufsichtsrats für die Salzburg Netz GmbH erforderlich. Im Jahr 2022 bestand der Aufsichtsrat der Salzburg Netz GmbH aus folgenden Mitgliedern:

Kapitalvertreter:innen:

- Frau Hon.Prof. Dipl.-Ing. Mag. Dr. Brigitte Bach, MSc. (Aufsichtsratsvorsitzende), ressortzuständiges Vorstandsmitglied Salzburg AG
- Frau Kommerzialrätin Sabine Mayrhofer
- Herr Dr. Leonhard Schitter, M.A., Vorstandssprecher Salzburg AG
- Herr Dipl.-Ing. Stefan Stallinger MBA, Vorstandsmitglied Energie AG Oberösterreich

Arbeitnehmervertreter:

- Herr Ing. Dipl.-WIng. (FH) Johann Grünwald, Betriebsratsvorsitzender
- Herr Ing. Dipl.-WIng. (FH) Bernhard Ebner, Betriebsratsvorsitzender-Stellvertreter

3. Gleichbehandlungsprogramm

Im Jahr 2016 wurde das mit der Regulierungsbehörde abgestimmte 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:innen sowie für Dienstleister,
- die Grundlagen, die für ein unternehmensinternes Gleichbehandlungsmanagement erforderlich sind.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Salzburg Netz GmbH werden in ihrem Dienstvertrag bzw. in der mit jeder und jedem Einzelnen abgeschlossenen Überlassungsvereinbarung ausdrücklich zur Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms verpflichtet. Im Gegenzug verpflichten sich die Dienstgeber bzw. Beschäftigter Salzburg AG und Salzburg Netz GmbH keine Weisungen zu erteilen, die einen Verstoß gegen das Gleichbehandlungsprogramm mit sich bringen würden. Die den Mitarbeiter:innen auferlegten Geheimhaltungspflichten gelten ausdrücklich nicht nur gegenüber Dritten, sondern auch wechselseitig im Verhältnis Salzburg AG – Salzburg Netz GmbH.

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 be-

stellt und auch gegenüber der Landesregierung in dieser Funktion benannt. Ihre Unabhängigkeit ist über das Gleichbehandlungsprogramm der Salzburg Netz GmbH sichergestellt. Die Unabhängigkeit und weisungsfreie Ausübung der Tätigkeit wurden

- seitens der Geschäftsführung der Salzburg Netz GmbH im Nominierungsschreiben als Gleichbehandlungsbeauftragte und
- seitens des Dienstgebers Salzburg AG mittels Ergänzung des Dienstvertrages ausdrücklich zugesichert. Der Dienstgeber hat zudem auf die Dauer der Bestellung zur Gleichbehandlungsbeauftragten auf das Recht einer Kündigung seitens des Dienstgebers verzichtet.

Die Gleichbehandlungsbeauftragte unterliegt in ihrer Funktion besonderen Vertraulichkeitspflichten. Unabhängigkeit und Weisungsfreiheit wurden gegenüber der E-Control Austria nachgewiesen.

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

5. Schulungsprogramm

Das speziell für die Salzburg Netz GmbH entwickelte Schulungsprogramm „Unbundling & Gleichbehandlung“ wird in Form eines web-based Trainings angeboten, um eine flächendeckende Information aller mit Netzagenden betrauten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Dienstleister 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 besteht aus folgenden Inhalten bzw. Schwerpunkten:

- Allgemeine Informationen zum Unbundling (Entwicklung, Definition, gesetzliche Grundlage etc.)

- Gleichbehandlungsgebot (Definition, gesetzliche Grundlage, Gleichbehandlungsbeauftragter, Gleichbehandlungsprogramm, Pflichten der Mitarbeiter:innen aus dem Gleichbehandlungsprogramm etc.)
- Operative Umsetzung (Außenauftritt, Beispiele aus dem Arbeitsalltag)
- Überprüfung (theoretische und praktische Fragen zur Wiederholung der Schulungsinhalte)

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

- Mitarbeiter:innen der Salzburg Netz GmbH,
- an die Salzburg Netz GmbH überlassene Mitarbeiter:innen,
- betroffene Mitarbeiter:innen der Shared Services des Mutterunternehmens Salzburg AG,
- externe Dritte, sofern sie Dienstleistungen für die Auftragserfüllung der Salzburg Netz GmbH erbringen.

Das Schulungsprogramm wird laufend überarbeitet und an Organisationsänderungen angepasst, um es den Mitarbeiter:innen jeweils in aktueller Form zur Verfügung stellen zu können.

6. Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms

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

In dem Vertragswerk zwischen Salzburg AG und Salzburg Netz GmbH ist darüber hinaus sichergestellt, dass dies auch für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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 Kund:innen bzw. über das Beschwerdemanagement wurden im Berichtszeitraum keine gleichbehandlungsrelevanten Themen an die Gleichbehandlungsbeauftragte gemeldet. Die wenigen gegen die Salzburg Netz GmbH eingeleiteten Streit-schlichtungsverfahren konnten vor offizieller Verfahrenseröffnung positiv erledigt werden. 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 beantwortet werden.

Einen Schwerpunkt der Kundenanfragen stellte nach wie vor das Thema Smart Meter dar, einerseits im Hinblick auf Opt-Out, andererseits im Hinblick auf den Wunsch einzelner Kund:innen auf frühzeitigen Einbau eines Smart Meter. Die seit 2014 aktive Ombudsstelle Smart Meter der Salzburg Netz GmbH konnte die Kundenanfragen durchwegs zufriedenstellend beantworten.

Datenzugriff

Das Gleichbehandlungsprogramm der Salzburg Netz GmbH sieht umfangreiche Maßnahmen zur diskriminierungsfreien Informationsverwendung im Sinne der Entflechtungsvorschriften vor.

Die informationstechnische Umsetzung in den Systemen wird durch ein Berechtigungskonzept gewährleistet. Der Zugriff auf Daten, die informatorisch getrennt werden müssen, erfolgt durch Vergabe von Rollen (Rolle „Netz“, Rolle „Lieferant“). Dadurch wird der Datenzugriff entsprechend des Berechtigungskonzepts gewährleistet. Insbesondere werden hier die Netzkundendaten geschützt, um einen unerlaubten Wettbewerbsvorteil eines Lieferanten zu verhindern. Mitarbeiter:innen in Doppelfunktionen (z.B. Shared Services) haben beide Rollen inne und sind entsprechend der Entflechtungsvorgaben besonders geschult. Diese Maßnahmen gelten gleichermaßen für externe Dienstleister.

Besonders hervorzuheben ist das Risikobewusstsein der Salzburg Netz GmbH im Bereich Datenschutz betreffend den Umgang mit Kundendaten, vor allem in den Smart Meter Prozessen. Zusätzlich zum gesetzlich verpflichtend vorgesehenen Datenschutzbeauftragten, der mit konzernweiter Verantwortung aus der Salzburg AG

heraus agiert, wurde deshalb in der Salzburg Netz GmbH eine Datenschutzkoordination installiert, die gewährleistet, dass dieser datenintensive Bereich besondere Aufmerksamkeit erfährt. Über die gesetzlich geforderten Datenschutzmaßnahmen (z.B. Datenschutzfolgeabschätzungen für risikogeneigte Verarbeitungen) hinaus wird die aktive Mitgestaltung beim Thema Datenschutz in den Interessensvertretungen der Branche wahrgenommen. So leistete die Salzburg Netz GmbH einen wesentlichen Beitrag sowohl bei der Erstellung, als auch bei der Überarbeitung der Verhaltensregeln gemäß Art. 40 Abs. 5 DSGVO betreffend Netzbetreiber bei der Verarbeitung von mit intelligenten Messgeräten erhobenen personenbezogenen Daten, die von der Interessensvertretung „Österreichs Energie“ erarbeitet und von der Datenschutzbehörde genehmigt wurden.

Kundenmanagement

Die Salzburg Netz GmbH hat im Jahr 2022 ihre Online-Services weiter ausgebaut und die Transparenz für die Netzkund:innen erhöht. Beispielhaft können dazu folgende Bereiche angeführt werden:

Für die Unterstützung von Energiegemeinschaften wurde auf der Website unter <https://www.salzburgnetz.at/stromnetz/energiegemeinschaften.html> ein umfassendes Informationsangebot eingerichtet. Dieses beinhaltet unter anderem die Schritt-für-Schritt-Anleitung zur Einrichtung der unterschiedlichen Gemeinschaftsformen sowie eine Onlinekarte, über die alle Netzkund:innen und Dienstleister schnell und unkompliziert in Erfahrung bringen können, wo eine lokale bzw. regionale Erneuerbare-Energie-Gemeinschaft möglich ist. Die Geodaten, die der Onlinekarte zugrunde liegen, können diskriminierungsfrei z.B. von Dienstleistern heruntergeladen und in eigenen Lösungen (z.B. zur Partnervermittlung für Energiegemeinschaften) eingesetzt werden. Damit wurde insbesondere § 16c Abs. 3 ElWOG umgesetzt.

Um die massiv gestiegene Anzahl an Netzan Anschlussanfragen für Photovoltaik-Anlagen bestmöglich servizieren und abarbeiten zu können, wird auch in diesem Bereich der Ablauf von der Anfrage der Kund:innen bis zur Inbetriebnahme der Photovoltaik-Anlage auf der Website in einer Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Kund:innen und Elektriker:innen transparent erklärt (<https://www.salzburgnetz.at/service/netzanschluss-stromerzeuger/anschluss-erzeugungsanlage.html>). Darin wird auch explizit auf die freie Wahl des Energieabnehmers durch den Netzkunden hingewiesen und auf die Liste aller in Österreich tätigen Stromlieferanten auf der Website der

E-Control verlinkt. Darüber hinaus wird an der weiteren Standardisierung und Digitalisierung gearbeitet, um den Prozess weiter zu beschleunigen und die steigenden Zahlen gut bewältigen zu können.

Als zusätzlicher Schritt zur Erhöhung der Transparenz wurden gemäß §20 ElWOG die gebuchten und verfügbaren Einspeisekapazitäten je Umspannwerk (Netzebene 4) auf der Website veröffentlicht (<https://www.salzburgnetz.at/stromnetz/erzeugung/freie-einspeisekapazitaeten.html>).

Im Serviceportal der Salzburg Netz GmbH (www.salzburgnetz.at/portal) wurde für die Kund:innen die Möglichkeit geschaffen, online sowohl der Auslesung und Darstellung der Viertelstunden-Verbrauchswerte zuzustimmen, als auch von ihrem Opt-Out Recht gemäß § 83 Abs. 1 ElWOG bzw. § 1 Abs. 6 IME-VO Gebrauch zu machen. Weiters kann die Kundenschnittstelle freigeschalten und der Schlüsselcode im Portal angezeigt werden. Zusätzlich zur Darstellung und Auswertung sowie der Downloadmöglichkeit für die Verbrauchswerte wurden im Portal auch die Customer Consent Management-Prozesse umgesetzt, sodass Kund:innen Anfragen zur Datenfreigabe von Lieferanten und Dienstleistern zustimmen oder diese ablehnen können. Als weiterer optionaler Service besteht die Möglichkeit, über das Serviceportal die aktive Störungsinformation zu aktivieren, bei der Kund:innen im Fall einer Unterbrechung der Stromversorgung (Ausfall der versorgenden Trafostation) per E-Mail informiert werden.

Als begleitende Maßnahme zur Qualitätssicherung und Serviceverbesserung des Smart Meter Rollouts wurde ein externes Marktforschungsinstitut mit der Durchführung einer laufenden Kundenzufriedenheitsbefragung beauftragt. Alle Kund:innen werden nach erfolgtem Zählerwechsel eingeladen, mittels QR-Code am Zählerwechselschreiben bzw. Link in der E-Mail an der Befragung teilzunehmen und der Salzburg Netz GmbH Feedback zum Rollout Prozess – von der Vorab-Information bis zum persönlichen Eindruck und der Sauberkeit vor Ort – zu geben. Die Ergebnisse werden monatlich ausgewertet, die Entwicklung gemonitort und entsprechende Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet.

Die neuen, konsultierten und auf ebutilities.at veröffentlichten Marktprozesse, die u.a. die Grundlage für das Funktionieren der Energiegemeinschaften, des Customer Consent Managments und vieler anderer Aspekte des energiewirtschaftlichen Daten-

austausches bilden, sind von der Salzburg Netz GmbH bereits fast vollständig umgesetzt und werden operativ angewandt.

Durch diese Serviceangebote und Maßnahmen zur Erhöhung der Transparenz durch die Salzburg Netz GmbH als Verteilernetzbetreiber werden die Netzkund:innen in ihrer Entscheidungskompetenz und damit die Gleichbehandlung aller Marktteilnehmer gestärkt.

7. Zusammenfassung

Soweit über persönliche Gespräche und stichprobenartige Kontrollen feststellbar, verhalten sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Salzburg Netz GmbH und der Salzburg AG 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.

Die Salzburg Netz GmbH hat sowohl beim Daten- als auch beim Kundenmanagement Unbundling-Prozesse etabliert und weitgehende Maßnahmen umgesetzt, um größtmögliche Transparenz und die Gleichbehandlung der Marktteilnehmer zu gewährleisten.

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

Salzburg, im April 2023

Gleichbehandlungsbeauftragte der
Salzburg Netz GmbH