

# Satzung für den Kundenbeirat der Stromnetz Berlin GmbH

---

# Inhalt

Präambel	3
§1 Aufgaben	3
§2 Bewerbung und Mitgliedschaft	4
§3 Wahlperiode und Auflösung	4
§4 Organisation	5
§5 Geschäftsordnung	5
§6 Aufwandsentschädigung und Ausstattung	5
§7 Schlussbestimmungen	6

# Präambel

Stromnetz Berlin GmbH (im Folgenden Stromnetz Berlin) betreibt ein sicheres, zuverlässiges und leistungsfähiges Stromverteilungsnetz zur Versorgung der deutschen Hauptstadt mit elektrischer Energie. Das Unternehmen möchte dabei ein kundennaher und verlässlicher Infrastrukturpartner bleiben sowie seine Leistungen kontinuierlich perfektionieren und an den Kundenbedürfnissen ausrichten.

Das gelingt am besten im engen, vertrauensvollen Dialog mit den Kunden\*. Zur stärkeren Einbindung der Kunden in die Gestaltung der kundenrelevanten Leistungen des Unternehmens hat die Geschäftsführung der Stromnetz Berlin beschlossen, einen Kundenbeirat einzurichten, der nach Maßgabe der nachfolgenden Satzung durch seine beratenden Mitwirkung und sein Engagement zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenorientierung und somit zur Verbesserung des Kundendialogs der Stromnetz Berlin beitragen soll.

Die Satzung dient als Basis für eine offene, vertrauensvolle und faire Zusammenarbeit zwischen dem Kundenbeirat und Stromnetz Berlin. Sie ist bewusst kurz gefasst und beschränkt sich auf die wesentlichen organisatorischen Eckpunkte; die Klärung der Details überlässt sie dem konstruktiven Dialog zwischen dem Kundenbeirat und dem Unternehmen.

\* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde darauf verzichtet, die Formulierung jeweils geschlechtsspezifisch auszurichten. Die Gleichbehandlung wird jedoch gewährleistet.

## §1 Aufgaben

- (1) Der Kundenbeirat übt gegenüber Stromnetz Berlin eine beratende Funktion aus.
- (2) Der Kundenbeirat unterstützt eine offene, transparente und verständliche Kommunikation zwischen Stromnetz Berlin und ihren Kunden. Er vertritt dabei die Interessen der Kunden und trägt eigene Anregungen, Vorschläge und Kritik an das Unternehmen heran.
- (3) Stromnetz Berlin informiert den Kundenbeirat in den Sitzungen, soweit keine vertraulichen Informationen betroffen sind, über wesentliche kundenrelevante Aspekte des Unternehmens. Dabei kann es sich um bereits umgesetzte oder geplante Maßnahmen handeln, die vom Kundenbeirat zu reflektieren sind.
- (4) Als Bindeglied zwischen Stromnetz Berlin und ihren Kunden informiert der Kundenbeirat seinerseits die Stromnetz Berlin über Kundenerfahrungen zu Image und Qualität der vom Unternehmen angebotenen Serviceleistungen.
- (5) Eine wesentliche Aufgabe des Kundenbeirats besteht darin, kundenrelevante Themen zu benennen, zu erörtern und zu bewerten. Soweit der Kundenbeirat feststellt, dass bestimmte Maßnahmen zur Erreichung der in der Präambel genannten Ziele ergriffen oder verbessert werden sollten, spricht er Empfehlungen aus und unterbreitet ggf. konkrete Vorschläge. Ein besonderes Augenmerk richtet er dabei auf
  - a. die Förderung von Transparenz des Netzbetriebes,
  - b. die Außendarstellung und Kommunikation der Stromnetz Berlin gegenüber ihren Kunden,
  - c. die Initiierung und Mitgestaltung von Angeboten, die den Betrieb des Stromverteilungsnetzes als wichtigen Teil der Energieversorgung allgemeinverständlich erklären,
  - d. Möglichkeiten des Netzbetreibers energieeffizientes Verhalten zu fördern und zur Umsetzung der Energiewende in Berlin beitragen,
  - e. eine mögliche Verbesserung der Kundenservicestandards.
- (6) Empfehlungen und Vorschläge, die der Kundenbeirat gemäß Absatz (5) unterbreitet, werden in einer Kundenbeiratssitzung mit einfacher Mehrheit beschlossen und vom Sprecher des Kundenbeirats an den zuvor benannten Ansprechpartner von Stromnetz Berlin herangetragen. Dieser wird die Empfehlungen und/oder Vorschläge an die Geschäftsführung zur Prüfung und Diskussion weiterleiten und dem Kundenbeirat bei seiner nächsten Sitzung mitteilen, ob und inwieweit das Unternehmen den Empfehlungen zu folgen und die Vorschläge umzusetzen beabsichtigt.

## § 2 Bewerbung und Mitgliedschaft

- (1) Für die Mitgliedschaft im Kundenbeirat können sich alle Personen bewerben, gegenüber denen Stromnetz Berlin Leistungen erbringt (insbesondere Anschlussnehmer, Anschlussnutzer, Netznutzer). Bewerben können sich Personen ab 16 Jahren, bei fehlender Volljährigkeit jedoch nur mit dem Einverständnis ihrer Erziehungsberechtigten. Bewerbungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stromnetz Berlin und verbundenen Unternehmen sowie deren Angehörige werden nicht berücksichtigt.
- (2) Die Bewerbung erfolgt online über die Webseite von Stromnetz Berlin oder per Post auf einem Bewerbungsformular, das bei Stromnetz Berlin angefordert werden kann. Die Bewerbung muss die persönlichen Daten (Name, Anschrift, Geburtsdatum, sowie E-Mail-Adresse und Telefonnummer), den Beruf und eine kurze Darstellung der Motivation umfassen. Die Bewerbungsfristen und das Bewerbungsverfahren werden auf der Webseite von Stromnetz Berlin und in anderen öffentlich zugänglichen Medien bekanntgegeben.
- (3) Der Kundenbeirat besteht aus 24 Mitgliedern, die wie folgt ausgewählt werden:
  - a. Zwölf Mitglieder werden per Los aus den eingegangenen, gültigen Bewerbungen bestimmt, und zwar pro Berliner Bezirk ein Mitglied;
  - b. zwölf Mitglieder werden auf Basis ihrer Bewerbungsunterlagen von Stromnetz Berlin mit dem Ziel ausgewählt, den Querschnitt ihrer Kunden möglichst gut zu repräsentieren.
- (4) Die Auslosung und Auswahl der Mitglieder nach Absatz (3) a. erfolgt unter Aufsicht eines neutralen Dritten.
- (5) Die gewählten Mitglieder des Kundenbeirats werden per Post benachrichtigt. Die Namen der Mitglieder werden veröffentlicht, insbesondere auf der Webseite des Kundenbeirats [www.stromnetz.berlin/kundenbeirat](http://www.stromnetz.berlin/kundenbeirat).
- (6) Mitglieder können auf eigenen Wunsch aus dem Kundenbeirat jederzeit ausscheiden. Der Kundenbeirat kann mit Zweidrittelmehrheit der in einer ordentlichen Sitzung anwesenden Mitglieder den Ausschluss eines Mitglieds beschließen. Ein Mitglied kann darüber hinaus von der Stromnetz Berlin aus dem Kundenbeirat aus wichtigem Grund ausgeschlossen werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn
  - a. ein Mitglied bei mindestens drei aufeinanderfolgenden Sitzungen des Kundenbeirats unentschuldigt fehlt,
  - b. bei einem Mitglied ein Interessenkonflikt zu den in der Präambel beschriebenen Zielen und/oder den in § 1 genannten Aufgaben festgestellt wird.

Vor einem Ausschluss erhält ein Mitglied Gelegenheit zur Stellungnahme. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

- (7) Im Falle des vorzeitigen Ausscheidens eines Mitglieds wird innerhalb von drei Monaten ein Ersatzmitglied aus dem Kreis der Bewerber gemäß Absatz (3). ausgewählt.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn

- (1) Der Kundenbeirat tritt für die Dauer von drei Jahren zusammen. Danach wird ein neuer Kundenbeirat gewählt.
  - (2) Der Kundenbeirat kann mit Zweidrittelmehrheit der in einer ordentlichen Sitzung anwesenden Mitglieder seine vorzeitige Auflösung beschließen.
  - (3) Die Geschäftsführung von Stromnetz Berlin kann den Kundenbeirat aus wichtigem Grund auflösen.
- a. in drei aufeinanderfolgenden Sitzungen des Kundenbeirats weniger als ein Drittel der Mitglieder anwesend sind,
  - b. der Kundenbeirat seinen Aufgaben nach § 1 zuwiderhandelt.

Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

## § 3 Wahlperiode und Auflösung

## § 4 Organisation

- (1) Der Kundenbeirat wählt in einer der ersten Sitzungen eine/n Sprecher/in sowie eine stellvertretende Sprecherin bzw. stellvertretenden Sprecher. Die Sprecherin bzw. der Sprecher repräsentiert den Kundenbeirat gegenüber Stromnetz Berlin.
- (2) Stromnetz Berlin wird ebenfalls eine/n erste/n Ansprechpartner/in oder einen ersten Ansprechpartner benennen, die/der für Anliegen und Anfragen des Kundenbeirats jederzeit zur Verfügung steht.

## § 5 Geschäftsordnung

- (1) Der Kundenbeirat tagt regulär dreimal pro Jahr in Berlin. Darüber hinaus kann der Kundenbeirat in Abstimmung mit Stromnetz Berlin weitere Sitzungen oder Ausschussarbeit nach Bedarf beschließen. Der Kundenbeirat legt bei jeder Sitzung den Termin für die jeweils folgende ordentliche Sitzung in Abstimmung mit Stromnetz Berlin fest.
- (2) Die Arbeitssprache des Kundenbeirats ist Deutsch.
- (3) Stromnetz Berlin stellt dem Kundenbeirat auf Wunsch eine/n unabhängige/n Expertin/Experten zur Seite, die/der bei den Sitzungen des Kundenbeirats zur Beantwortung von fachlichen Fragen zur Energiewirtschaft zur Verfügung steht. Die Expertin oder der Experte hat kein Stimmrecht bei Abstimmungen des Kundenbeirats und wird sich inhaltlich neutral verhalten.
- (4) Sitzungen des Kundenbeirats finden nicht öffentlich statt, es sei denn, die öffentliche Sitzung dient den in der Präambel beschriebenen Zielen und der Kundenbeirat beschließt, die Öffentlichkeit für eine Sitzung ausnahmsweise zuzulassen.
- (5) Bei Abstimmungen im Kundenbeirat verfügt jedes Mitglied über eine Stimme. Beschlüsse werden – mit Ausnahme von § 2 Abs. (6) Satz 2 – mit einfacher Mehrheit der in einer ordentlichen Sitzung anwesenden Mitglieder gefasst.
- (6) Zu den Sitzungen des Kundenbeirats wird jeweils ein Protokoll angefertigt.
- (7) Der Kundenbeirat informiert die Öffentlichkeit im geeigneten Umfang über die Ergebnisse seiner Arbeit und nutzt dazu insbesondere seine Internetpräsenz [www.stromnetz.berlin/kundenbeirat](http://www.stromnetz.berlin/kundenbeirat).
- (8) Etwaige Ergänzungen der vorstehenden Geschäftsordnung kann der Kundenbeirat selbst beschließen, sofern damit vom Inhalt dieser Satzung nicht abgewichen wird.

## § 6 Aufwandsentschädigung und Ausstattung

- (1) Die Mitglieder des Kundenbeirats gehen ihren Aufgaben unentgeltlich nach.
- (2) Jedes Mitglied erhält von Stromnetz Berlin eine jährliche, pauschalierte Aufwandsentschädigung in Höhe von 50 Euro für Fahrtkosten und sonstige Auslagen im Zusammenhang mit der Beiratstätigkeit.
- (3) Stromnetz Berlin wird für die Arbeit des Kundenbeirats die notwendige Infrastruktur und Ausstattung zur Verfügung stellen, insbesondere:
  - a. Räume zur Durchführung der Sitzungen sowie eventueller Ausschussarbeit,
  - b. Präsentations- und Moderationstechnik,
  - c. Bewirtung für die drei ordentlichen Sitzungen im Jahr,
  - d. Sekretariatsunterstützung zur Vor- und Nachbereitung der Sitzungen,
  - e. Unterstützung bei der Umsetzung und Pflege der Kundenbeirats-Webseite.
- (4) Für Mitglieder des Kundenbeirats, die Kinder haben, wird Stromnetz Berlin auf Wunsch während der Sitzungszeiten eine kostenlose Kinderbetreuung organisieren.
- (5) Stromnetz Berlin wird bestmöglich dafür sorgen, die Teilnahme an den Sitzungen auch für schwerbehinderte Mitglieder zu ermöglichen.

## § 7 Schlussbestimmungen

- (1) Diese Satzung tritt am 01.01.2017 in Kraft.
- (2) Die Satzung kann von Stromnetz Berlin geändert werden. Der Kundenbeirat erhält in diesem Fall die vorgesehenen Änderungen vorab zur Kenntnis und bekommt Gelegenheit zur Stellungnahme.
- (3) Sollte es Unstimmigkeiten zwischen dem Kundenbeirat und Stromnetz Berlin geben, werden sich

beide Seiten um eine konstruktive, gütliche Lösung bemühen. Hierzu kann ein/e neutrale/r, externe/r Moderator/in hinzugezogen werden. Sollte in einer strittigen Angelegenheit keine Einigung möglich sein, gilt die Entscheidung von Stromnetz Berlin. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.