

Gleichbehandlungsbeauftragter  
Ing. Mag. Reinhard Bösch  
c/o Vorarlberger Energienetze GmbH  
Weidachstrasse 10  
6900 Bregenz

**Gleichbehandlungsbericht des Gleichbehandlungsbeauftragten  
der Vorarlberger Energienetze GmbH, Ing. Mag. Reinhard Bösch, für das Jahr 2018**

**1. Gesetzliche Rahmenbedingungen**

Entsprechend den europäischen Vorgaben (Richtlinie 2009/72/EG) sieht das EIWOG in der Fassung EIWOG 2010 (BGBl. I Nr. 174/2013) als Grundsatzbestimmung in den §§ 23 und 42 vor, dass der für die Aufstellung und Überwachung der Einhaltung des Gleichbehandlungsprogrammes gegenüber der Landesregierung benannte Gleichbehandlungsverantwortliche, dieser und der Energie-Control Austria (ECA) jährlich einen Bericht über die getroffenen Maßnahmen vorzulegen und zu veröffentlichen hat. Diese Bestimmungen wurden im EIWIG 2011 (LGBl. Nr. 55/2011) in den §§ 31, 34 und 37a umgesetzt.

**2. Gleichbehandlungsprogramm**

Die aktuelle Version des Gleichbehandlungsprogramms ist im Internet auf der Website von Vorarlberg Netz (<https://www.vorarlbergnetz.at/gleichbehandlung.htm>) veröffentlicht.

Das Gleichbehandlungsprogramm legt die Pflichten für die mit Tätigkeiten zur Erbringung der Netzdienstleistung befassten Mitarbeiter fest und bietet die Grundlage für ein unternehmensinternes Gleichbehandlungsmanagement, aus dem auch die Pflichten für externe Dienstleister hervorgehen.

**3. Gleichbehandlungsbeauftragter**

Gemäß § 34 Abs. 2 EIWIG wurde Herr Ing. Mag. Reinhard Bösch mit Schreiben vom 27. Februar 2015 der Vorarlberger Energienetze GmbH als Gleichbehandlungsbeauftragter mit Wirkung zum 01. März 2015 benannt und dies wurde von der Vorarlberger Landesregierung mit Bescheid vom 13. Mai 2015 zur Kenntnis genommen.

**4. Organisatorische Maßnahmen**

Die Harmonisierungsmaßnahmen zwischen Gasnetz und Stromnetz sind inzwischen erfolgreich abgeschlossen.

2018 fand das 4. Überwachungsaudit zum 2. Verlängerungsaudit für das Zertifikat „Zertifizierter Gasnetzbetreiber nach ÖVGW-Richtlinie QS-GNB200“ statt. Es wurde bei diesem Audit die Erfüllung aller Voraussetzungen festgestellt.

Im Jahre 2018 wurde bei Vorarlberg Netz das Überwachungsaudit für das Zertifikat „Umweltmanagementsystem“ nach ISO 14001:2015 sowie das Verlängerungsaudit für das Zertifikat „Energiemanagementsystem“ nach ISO 50001:2011 durchgeführt und erfolgreich abgeschlossen.

Auch wurden im Jahre 2018 die Aktivitäten für die Umsetzung der Ausrollung von Smart Meter (Intelligente Messgeräte) mit hohem Engagement weitergetrieben. Es sind bereits zahlreiche Smart Meter bei Kunden im Einsatz.

Das Meter Data Management System (MDM), welches im Spätherbst 2016 geliefert wurde ist mit derzeit 1400 Smart Meter im Produktivbetrieb.

Im Geschäftsjahr 2018 beschäftigte die Vorarlberger Energienetze GmbH durchschnittlich 327 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

## **5. Beschwerdemanagement**

Seit Beginn 2009 werden alle an das Kundenservice herangetragenen Anfragen, Wünsche und Kritiken systematisch erfasst und bearbeitet. Damit wird einerseits das Ziel verfolgt, auftauchende Beschwerdefälle systematisch und strukturiert zu bearbeiten und damit durch eine adäquate Reaktion die betroffenen Kunden best- und schnellstmöglich zufrieden zu stellen. Andererseits ist es durch diese Erfassung auch möglich, systematische und prozessrelevante Schwächen festzustellen und durch entsprechende Prozessoptimierungen nachhaltige Verbesserungen im Sinne der Kunden zu erreichen. Nicht zuletzt kann damit natürlich auch festgestellt werden, ob Beschwerden im Hinblick auf eine Nichteinhaltung des Gleichbehandlungsprogramms auftauchen. Von den insgesamt zwei Beschwerden (Stromnetz, Gasnetz) im Jahre 2018 hat sich keine auf die Gleichbehandlung bezogen.

Im Tätigkeitsbericht 2018 der Schlichtungsstelle der E-Control sind im Anhang für Vorarlberg Netz drei Anfragen bezüglich Stromnetz und eine Anfrage bezüglich Gasnetz vermerkt. Diese beziehen sich jedoch nicht auf Themen der Gleichbehandlung.

Unter Hinweis auf das veröffentlichte Gleichbehandlungsprogramm (Stand 1. März 2018) und den letztjährigen Gleichbehandlungsbericht vom 21. März 2018 teilt der Gleichbehandlungsbeauftragte mit, dass im abgelaufenen Jahr keinerlei einschlägige Beschwerdefälle evident oder beim Gleichbehandlungsbeauftragten anhängig gemacht wurden. Auch wurden sowohl an die Regulierungsbehörde ECA als auch an das Amt der Landesregierung keinerlei Beschwerdefälle in Bezug auf den Verstoß gegen den Diskriminierungsgrundsatz herangetragen.

## **6. Schulungen**

Für die neu eintretenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurde unter anderem die Verpflichtung zur Einhaltung der Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogramms in ein durch Unterschrift zu bestätigendes Formular des Bereichs Personal aufgenommen.

Im Jahre 2018 wurden, unter anderem bedingt durch die zahlreichen Zertifizierungen, welche erhebliche Personalressourcen in Anspruch nahmen, nur Gleichbehandlungsschulungen in geringem Ausmaß durchgeführt. Für 2019 sind Schulungen für die Mitarbeiter der Hauptschaltleitung und des Netzzugangs vorgesehen.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestätigen die erhaltene Schulung sowie die Verpflichtung zur Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms durch ihre Unterschrift.

## **7. Zusammenfassung**

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms zufriedenstellend funktioniert. Schulungen in Bezug auf neue gesetzliche Bestimmungen und im Hinblick auf die Anwendung in der Praxis finden anlassbezogen statt. Es ist festzustellen, dass im Zusammenhang mit Prozessadaptierungen und Dienstleistungen die Anfragen an den Gleichbehandlungsbeauftragten spürbar zunehmen.

Bregenz, den 21. März 2019

gez. Ing. Mag. Reinhard Bösch

