

Dipl.-Ing. Johannes Türtcher
Vorarlberger Energienetze GmbH
Weidachstrasse 10
6900 Bregenz

Energie-Control Austria									
Posteingangsnr. 5820									
Eingelangt 29. März 2012									
Aktenzahl									
VST	FO	RA	Strom	Tarife	VW	GAS	ÖKO	STR	
Original: KS			Kopie: CDI						

KSC, nPu

An das
Amt der Vorarlberger Landesregierung
Römerstr. 15
6900 Bregenz

Bereich/Abteilung: Vorarlberg Netz
Bearbeiter/Zeichen: GF DI Johannes Türtcher TJO/Mado
Telefon: +43 5574 9020-73710
Fax: +43 5574 9020-17073710
E-Mail: johannes.tuertcher@vorarlbergnetz.at

An die
Energie-Control Austria
Rudolfsplatz 13a
1010 Wien

Bregenz, 26. März 2012

**Gleichbehandlungsbericht des Gleichbehandlungsbeauftragten
der Vorarlberger Energienetze GmbH, DI Johannes Türtcher, für das Jahr 2011**

Sehr geehrte Damen und Herren,

entsprechend den europäischen Vorgaben (Richtlinie 2009/72/EG) sieht das EIWOG in der Fassung EIWOG 2010 (BGBl. I Nr. 110/2010) 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.

Organisatorische Maßnahmen:

In Umsetzung des 3. EU-Liberalisierungspaketes wurde mit Wirksamkeit von 1. Dezember 2011 die VKW-Netz AG in eine GmbH umgewandelt. Gleichzeitig fand eine Umfirmierung in Vorarlberger Energienetze GmbH (Vorarlberg Netz) statt. Mit Wirksamkeit vom 7. Dezember 2011 wurde auch eine neue Übertragungsnetzgesellschaft mit dem Firmenwortlaut Vorarlberger Übertragungsnetz GmbH (VÜN) gegründet. Sie ist eine 100% Tochter von Vorarlberg Netz. Im Laufe des Jahres 2012 soll in Umsetzung der gewählten Unbundling-Variante, Ownership-Unbundling, 51% des Eigentums an der Vorarlberger Übertragungsnetz GmbH an das Land Vorarlberg übereignet werden.

Auslöser dieser Maßnahmen sind die Anforderungen des 3. EU-Liberalisierungspaketes, welche sowohl für den Verteilernetzbetreiber als auch für den Übertragungsnetzbetreiber verlangen, dass diese Netzbetreiber mit den nötigen materiellen, personellen, finanziellen und sonstigen Ressourcen auszustatten sind. Des Weiteren ist ein eigenständiger Marktauftritt gefordert, der zu keiner Verwechslungsgefahr mit dem vertikal integrierten Unternehmen führen darf.

Für den Übertragungsnetzbetreiber ist zudem neben der eigentumsrechtlichen Entflechtung auch eine Zertifizierung durch die nationale Regulierungsbehörde gefordert. Der Zertifizierungsbescheid muss mit der EU-Kommission abgestimmt sein.

Die Umsetzung dieser Vorgaben erfolgte in 3 Paketen und hat das ganze Jahr 2011 in Anspruch genommen und setzt sich auch im Jahre 2012 fort.

Zum Ersten war eine Vereinbarung über die Regelzonen-/Regelblockabgrenzung in Vorarlberg nötig. Dies war deshalb nötig, um gemäß § 23 ElWOG einen gemeinsamen Betrieb der Regelzonen von APG und VÜN durchführen zu können. Vertragspartner dieser Grundsatzvereinbarung sind Illwerke, VKW, VKW-Netz AG, APG, EnBW TNG und Amprion.

Zum Zweiten war die Neuorganisation des Verteilernetzes der VKW-Netz-AG notwendig. Als wesentlichste Maßnahme erfolgte eine Übertragung der Netz-Vermögenswerte (Einbringungsvertrag) von VKW an Vorarlberg Netz. Damit einhergehend war der Wechsel von ca. 340 Mitarbeitern von VKW zu Vorarlberg Netz durchzuführen. Dies trägt unter anderem auch zu einer noch klareren Rollenzuordnung in Bezug auf Gleichbehandlung bei.

Zum Dritten galt es, eine Übertragungsnetzgesellschaft zu gründen. In diesem Zuge wurde auch eine Kooperation mit APG in Bezug auf den Betrieb der Regelzone und des Übertragungsnetzes in Vorarlberg vereinbart. Die gesetzlich erforderliche Zertifizierung als eigentumsrechtlich entflochtener Übertragungsnetzbetreiber wurde eingeleitet und ist derzeit noch im Gange.

Unter Hinweis auf das veröffentlichte Gleichbehandlungsprogramm (Stand 1. März 2010) und den letztjährigen Gleichbehandlungsbericht vom 25. März 2011 teilt der Gleichbehandlungsbeauftragte mit, dass im abgelaufenen Jahr keinerlei Beschwerdefälle evident oder beim Gleichbehandlungsbeauftragten anhängig gemacht wurden. Auch wurden sowohl an die Regulierungsbehörde ECA als auch an das Amt der Landesregierung keinerlei Beschwerdefälle im Bezug auf den Verstoß gegen den Diskriminierungsgrundsatz herangetragen.

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 Verbes-

serungen im Sinne der Kunden zu erreichen. Nicht zuletzt kann damit natürlich auch festgestellt werden, ob Beschwerden im Hinblick auf eine Nichteinhaltung des Gleichbehandlungsprogramms auftauchen. Dies war im vergangenen Jahr nicht der Fall.

Schulungsprogramm 2011:

Im Rahmen des Schulungsprogramms für 2011 wurden die Mitarbeiter des Kundenservice im Sinne einer Vertiefung über das Gleichbehandlungsprogramm und dessen Umsetzung geschult. Dabei wurde anhand konkreter Beispiele die diskriminierungsfreie Vorgehensweise bei verschiedenen Geschäftsprozessen besprochen. Bei dieser Gelegenheit wurden die Mitarbeiter auch auf das im Zusammenhang mit dem Wettbewerbsbelebungspaket erstellte Kunden- Informationsblatt als wichtiges Informationshilfsmittel hingewiesen.

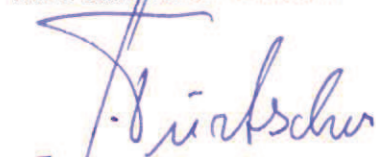
Das Infoblatt ist auf der Homepage von Vorarlberg Netz zu finden bzw. wird bei Bedarf auch auf dem Postweg zugesendet.

Die neu eingetretenen Mitarbeiter wurden ebenfalls unterwiesen und haben den Erhalt dieser Unterweisung unterschriftlich bestätigt.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Umsetzung des Gleichbehandlungsprogramms zufriedenstellend funktioniert. Periodische Schulungen in Bezug auf neue gesetzliche Bestimmungen und im Hinblick auf die Anwendung in der Praxis finden in regelmäßigen Abständen sowie anlassbezogen statt.

Das aktuelle Gleichbehandlungsprogramm mit Stand 1. Jänner 2012 legen wir zu Ihrer Verwendung bei. Gegenüber dem Stand vom 1. März 2010 haben sich die gesetzlichen Grundlagen und die Organisationen geändert.

Mit freundlichen Grüßen



Dipl.-Ing. Johannes Türtscher

Beilage(n):

Gleichbehandlungsprogramm „GBP“ der
Vorarlberg Netz, Stand 1. Jänner 2012