

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 2015**

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/inhalt/at/597.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

Das Jahr 2015 war im Besonderen geprägt durch die weitere Harmonisierung der Prozesse und die organisatorische Anpassung im Strom- und Erdgasverteilernetz und mit der Ausrollung des adaptierten mobilen Workforce-Managementsystems (mobility) für das Strom- und Erdgasnetz soll 2016 das Harmonisierungsprojekt weitgehend umgesetzt sein.

Bereits 2014 wurden die Prozesse für die technische und administrative Abwicklung des Netzanschlusses für Strom und Gas zusammengeführt und in einem Team gebündelt. Damit wurde das Prinzip „One face to the customer“ umgesetzt und die Dienstleistungsqualität für die Kunden weiter erhöht. Im Jahre 2015 erfolgten noch geringfügige Optimierungsmaßnahmen.

In Ergänzung zum 2013 implementierten Marktmodell COSIMA wurde gemeinsam mit allen betroffenen Netzbetreibern, der AGGM und der Regulierungsbehörde das Marktmodell AMALIE entwickelt, welches mit Oktober 2016 in Kraft treten und die bisherigen vertraglichen Beziehungen zur Durchleitung von Erdgas nach Liechtenstein und in die Ostschweiz ersetzen soll.

Auch wurden im Jahre 2015 die Aktivitäten für die Umsetzung der Ausrollung von Smart Meter (Intelligente Messgeräte) mit hohem Engagement weiter getrieben.

2015 fand das 1. Überwachungsaudit zum 2. Verlängerungsaudit für das Zertifikat „Zertifizierter Gasnetzbetreiber nach ÖVGW-Richtlinie QS-GNB200“ statt. Es wurden bei diesem Audit die Erfüllung aller Voraussetzungen festgestellt.

Die allgemeinen Bedingungen für das Verteilernetz in Vorarlberg wurden sowohl für Strom als auch für Gas auf Grund gesetzlicher Veränderungen angepasst und mit Bescheid der Regulierungsbehörde im September 2014 genehmigt. Gültig sind die neuen allgemeinen Bedingungen seit 01.01.2015.

Im Sinne von § 34 Abs. 1 lit v) ElWiG waren mit Ende 2014 alle Fahrzeuge und ein Großteil der Netzanlagen mit den neuen Logos der Vorarlberger Energienetze GmbH gekennzeichnet um einer Verwechslung mit der Versorgungssparte des vertikal integrierten Unternehmens vorzubeugen. Die restlichen Trafostationen wurden bis Mitte 2015 mit dem Logo von Vorarlberg Netz gekennzeichnet.

Im Geschäftsjahr 2015 beschäftigte die Vorarlberger Energienetze GmbH durchschnittlich 342 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. Dies war im vergangenen Jahr nicht der Fall.

Im Tätigkeitsbericht der Regulierungsbehörde 2015 sind unter dem Titel „Tätigkeit der Schlichtungsstelle“, für Vorarlberg Netz fünf 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 2015) und den letztjährigen Gleichbehandlungsbericht vom 20. März 2015 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 Rahmen des Schulungsprogramms für 2015 wurden neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kundenservice im Sinne einer Einführung in das Gleichbehandlungsprogramm und dessen Umsetzung durch einen Verantwortlichen des Kundenservice geschult.

Dabei wurde anhand konkreter Beispiele die diskriminierungsfreie Vorgehensweise bei verschiedenen Geschäftsprozessen besprochen. Bei dieser Gelegenheit wurden die neuen 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.

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

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.

Für 2016 sind Wiederholungsschulungen für die Betriebsstellen des Strom- und Erdgasverteilernetzes geplant.

Bregenz, den 21. März 2016

gez. Ing. Mag. Reinhard Bösch