

Gleichbehandlungsbeauftragter
Dipl. Ing. Johannes Türtscher
c/o Vorarlberger Energienetze GmbH
Weidachstrasse 10
6900 Bregenz

Gleichbehandlungsbericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der Vorarlberger Energienetze GmbH, Dipl.-Ing. Johannes Türtscher, für das Jahr 2014

Entsprechend den europäischen Vorgaben (Richtlinie 2009/72/EG) sieht das ElWOG in der Fassung ElWOG 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 ElWiG 2011 (LGBl. Nr. 55/2011) in den §§ 31, 34 und 37a umgesetzt.

Organisatorische Maßnahmen:

Das Jahr 2014 war im Besonderen geprägt durch die weitere Implementierung der Vorgaben aus dem 3. EU-Liberalisierungspaket, der ElWOG- und GWG-Novelle 2013 sowie aus den damit im Zusammenhang stehenden Verordnungen. Mit Wirkung zum 1. Mai 2013 wurde die rechtliche Integration des Teilbetriebs Gasverteilernetz der Vorarlberger Erdgas GmbH (VEG) im Wege einer Gesamtrechtsnachfolge vollzogen. VEG wurde als Gesellschaft gelöscht. Die Harmonisierung der Prozesse und die organisatorische Anpassung im Strom- und Gasverteilernetz dauerten auch im Jahr 2014 noch an. Durch den Übergang des Gasverteilernetzes auf Vorarlberg Netz sind auch 46 Beschäftigungsverhältnisse übergegangen. Die Schulung der neuen Mitarbeiter in Bezug auf das Gleichbehandlungsprogramm ist bereits in 2013 erfolgt.

2014 fand ein Verlängerungsaudit für das Zertifikat „Zertifizierter Gasnetzbetreiber nach ÖVGW-Richtlinie QS-GNB200“ statt. Es wurden bei diesem Audit die Erfüllung aller Voraussetzungen festgestellt und das Zertifikat wurde um weitere fünf Jahre verlängert.

Auf Grund geänderter gesetzlicher Bestimmungen wurde auch ein neuer „Kundenwechselprozess“ (Wechsel des Stromanbieters) implementiert. Dieser Prozess konnte seitens Vorarlberg Netz ohne Einschränkungen für die Kunden ab Oktober 2013 eingeführt werden und es sind in 2014 keinerlei Komplikationen aufgetreten.

Im Berichtsjahr 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.

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

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

Im Geschäftsjahr 2014 beschäftigte die Vorarlberger Energienetze GmbH durchschnittlich 350 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Unter Hinweis auf das veröffentlichte Gleichbehandlungsprogramm (Stand 1. Jänner 2014) und den letztjährigen Gleichbehandlungsbericht vom 18. März 2014 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 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 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.

Schulungsprogramm 2014:

Im Rahmen des Schulungsprogramms für 2014 wurden neue Mitarbeiter des Kundenservice im Sinne einer Einführung in das Gleichbehandlungsprogramm und dessen Umsetzung geschult.

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

beiter 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 Mitarbeiter bestätigen die erhaltene Schulung sowie die Verpflichtung zur Einhaltung des
Gleichbehandlungsprogramms.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die Umsetzung des Gleichbehandlungspro-
gramms zufriedenstellend funktioniert. Schulungen in Bezug auf neue gesetzliche Bestimmun-
gen und im Hinblick auf die Anwendung in der Praxis finden anlassbezogen statt.

Für 2015 sind Wiederholungsschulungen für die Betriebsstellen des Strom- und Erdgasvertei-
lernetzes geplant.

Abschließend sei noch darauf hingewiesen, dass mit Wirkung ab 1. März 2015
Herr Ing. Mag. Reinhard Bösch zum Gleichbehandlungsbeauftragten von Vorarlberg Netz
bestellt wurde.

Bregenz, den 20. März 2015



Dipl.-Ing. Johannes Türtscher