



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 2016

1. Gesetzliche Rahmenbedingungen

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 (LGBI. 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 ElWiG 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 Harmonisierungsbestrebungen zwischen Gasnetz und Stromnetz wurden durch ein Nachfolgeprojekt im Zusammenhang mit den identifizierten Maßnahmen im Jahre 2016 weitgehend umgesetzt.

Mit dem Pensionsübertritt eines Geschäftsführers wurde zum 1. Oktober 2016 der Geschäftsverteilungsplan für die beiden anderen Geschäftsführer geändert.

Der Prüfungsausschuss des Aufsichtsrates wurde auf Grund geänderter gesetzlicher Rahmenbedingungen aufgelöst und diese Agenden werden nun direkt durch den Aufsichtsrat wahrgenommen.

Im Jahre 2016 hat Vorarlberg Netz die Mittel- und Niederspannungsanlagen von der Vorarlberger Illwerke AG (Illwerke) im Montafon und im Brandnertal samt dazugehörigen Liegenschaften der Ortsnetze erworben; bisher hatte Vorarlberg Netz diese Anlagen gepachtet.

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 getreten ist und die bisherigen vertraglichen Beziehungen zur Durchleitung von Erdgas nach Liechtenstein und in die Ostschweiz ersetzt. AMALIE wurde als Entry / Exit Marktmodell mit Kapazitätsbuchungen am Netzkopplungspunkt Ruggell konzipiert und hat sich an COSIMA orientiert.

2016 fand das 2. 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.

Auch wurden im Jahre 2016 die Aktivitäten für die Umsetzung der Ausrollung von Smart Meter (Intelligente Messgeräte) mit hohem Engagement weiter getrieben.

Das Meter Data Management System (MDM) wurde im Spätherbst 2016 mit mehreren Smart Meter im Produktionsbetrieb getestet und es konnte der erste Teil der Implementierung erfolgreich abgeschlossen werden. Das bereits im Einsatz befindliche mobile Workforce Management System soll bis Ende 2017 für die Ausrollung der Smart Meter adaptiert werden.

Im Geschäftsjahr 2016 beschäftigte die Vorarlberger Energienetze GmbH durchschnittlich 338 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 Tätigungsbericht 2016 der Schlichtungsstelle der E-Control sind im Anhang für Vorarlberg Netz zwei 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 2016) und den letztjährigen Gleichbehandlungsbericht vom 21. März 2016 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 2016 wurden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kundenservice (43 Mitarbeiter), der Betriebsstellen Bregenz (65 Mitarbeiter Gas und Strom), Bludenz (17 Mitarbeiter) und Bezau (13 Mitarbeiter) im Sinne einer Einführung bzw. Wiederholung in das Gleichbehandlungsprogramm und dessen Umsetzung durch den Gleichbehandlungsbeauftragten 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 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 etwas zunehmen.

Für 2017 sind Wiederholungsschulungen für die Mitarbeiter der Hauptschaltleitung geplant.

Bregenz, den 21. März 2017


Ing. Mag. Reinhard Bösch