

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 2017**

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 (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 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 Folgeprojekt im Zusammenhang mit den identifizierten Maßnahmen umgesetzt.

2017 fand das 3. 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 November 2017 führte „Österreichs Energie“ das Erstaudit der TSM-Zertifizierung (Technisches SicherheitsManagement) durch. Mit der erfolgreichen TSM-Zertifizierung wird bescheinigt, dass Vorarlberg Netz alle Voraussetzungen für den effizienten, nachhaltigen und sicheren Betrieb des Stromverteilernetzes erfüllt.

Bei Vorarlberg Netz wurde im Dezember 2017 die Zertifizierung der technischen IT nach ISO 27001 und ISO 27019 durchgeführt und erfolgreich abgeschlossen. Damit hat Vorarlberg Netz die deutschen Vorgaben fristgerecht erfüllt und ist auch für die zukünftigen Entwicklungen in Österreich gerüstet.

Auch wurden im Jahre 2017 die Aktivitäten für die Umsetzung der Ausrollung von Smart Meter (Intelligente Messgeräte) mit hohem Engagement weitergetrieben. Die Vergabe der Zähler ist im Oktober 2017 erfolgt.

Das Meter Data Management System (MDM) wurde im Spätherbst 2016 mit mehreren Smart Meter im Produktivbetrieb getestet und ist nun bereits im Realbetrieb im Einsatz. Das bereits im Einsatz befindliche mobile Workforce Management System ist für die Ausrollung der Smart Meter adaptiert worden.

Im Geschäftsjahr 2017 beschäftigte die Vorarlberger Energienetze GmbH durchschnittlich 326 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 drei Beschwerden (Stromnetz, Gasnetz) im Jahre 2017 hat sich keine auf die Gleichbehandlung bezogen.

Im Tätungsbericht 2017 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 2017) und den letztjährigen Gleichbehandlungsbericht vom 21. März 2017 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 2017 wurden, unter anderem bedingt durch die zahlreichen Zertifizierungen, welche erhebliche Personalressourcen in Anspruch nahmen, keine Gleichbehandlungsschulungen durchgeführt. Für 2018 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 2018

gez. Ing. Mag. Reinhard Bösch



