

Gleichbehandlungsbeauftragter  
Mag. Florian Flaig  
c/o Vorarlberger Energienetze GmbH  
Weidachstrasse 10  
6900 Bregenz

## **Gleichbehandlungsbericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der Vorarlberger Energienetze GmbH, Mag. Florian Flaig, für das Jahr 2019**

### **1. Gesetzliche Rahmenbedingungen**

Entsprechend den europäischen Vorgaben (Richtlinie 2009/72/EG) sieht das EIWOG 2010 in der geltenden Fassung als Grundsatzbestimmung in § 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 §§ 34 und 37a umgesetzt.

### **2. Gleichbehandlungsprogramm**

Die aktuelle Version des Gleichbehandlungsprogramms ist im Internet auf der Website der Vorarlberger Energienetze GmbH (<https://www.vorarlbergnetz.at/gleichbehandlung.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 (kurz vorarlberg netz) 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.

Mit Schreiben von vorarlberg netz vom 30. April 2019 wurde der Vorarlberger Landesregierung mitgeteilt, dass Ing. Mag. Reinhard Bösch mit Wirkung ab 01. Mai 2019 die Funktion des Gleichbehandlungsbeauftragten zurückgelegt hat. Gleichzeitig wurde der Vorarlberger Landes-

regierung mitgeteilt, dass Mag. Florian Flaig mit Wirkung ab 01. Mai 2019 zum neuen Gleichbehandlungsbeauftragten der Vorarlberger Energienetze GmbH bestellt wurde. Dies wurde von der Vorarlberger Landesregierung mit Bescheid vom 21. August 2019 zur Kenntnis genommen

#### **4. Organisatorische Maßnahmen**

Die Vorarlberger Energienetze GmbH ist in Vorarlberg Eigentümerin und Betreiberin der Verteilernetze Strom und Erdgas (Kombinatzbetreiberin) und im benachbarten Allgäu Eigentümerin und Betreiberin des 110-kV-Netzes samt den zugehörigen Umspannwerken. Die Gesellschaft wurde im Jahr 2001 als eine Aktiengesellschaft gegründet und zum 1. Dezember 2011 in die Vorarlberger Energienetze GmbH umgewandelt und umfirmiert.

Im Zuge der Umsetzung der Regelungen des Dritten Liberalisierungspakets der EU für die Entflechtung (Unbundling) im Stromnetzbereich hat die Vorarlberger Kraftwerke AG (nunmehr illwerke vkw AG) mit Ablauf des 31. Dezember 2011 ihren Teilbetrieb Stromverteilernetz in Vorarlberg im Wege der Gesamtrechtsnachfolge auf die Vorarlberger Energienetze GmbH übertragen. Somit verfügt vorarlberg netz über die zur Erfüllung der Aufgaben erforderlichen Ressourcen, einschließlich der personellen, technischen, materiellen und finanziellen Mittel, die für den Betrieb, die Wartung oder den Ausbau des Verteilernetzes erforderlich sind, und überdies ist gewährleistet, dass der Verteilernetzbetreiber über die Verwendung dieser Mittel unabhängig entscheiden kann.

vorarlberg netz hat sein Technisches Sicherheitsmanagement (TSM) freiwillig von externen Experten überprüfen und zertifizieren lassen, um den höchsten Sicherheitsanforderungen zu entsprechen. Dabei werden die Organisation und die Prozesse des Stromnetzbetreibers umfassend und systematisch geprüft; als Bestätigung des positiven Abschlusses der Überprüfung erhält der Netzbetreiber das TSM-Zertifikat. Ziel einer TSM-Zertifizierung ist es, die Organisationsstrukturen zu optimieren. Dabei sollen die Personen-, Sach- und Versorgungssicherheit erhöht, Organisationsverschulden vermieden und eine sichere, wirtschaftliche und umweltverträgliche Energieversorgung dauerhaft und nachhaltig unterstützt werden. vorarlberg netz ist zudem „ÖVGW-zertifizierter Gasnetzbetreiber“.

Im Jahre 2019 wurden die Aktivitäten für die Umsetzung der Ausrollung von Smart Meter (Intelligente Messgeräte) mit hohem Engagement weitergetrieben. Es sind bereits zahlreiche Smart Meter bei Kunden im Einsatz.

Im Geschäftsjahr 2019 beschäftigte die Vorarlberger Energienetze GmbH durchschnittlich 327 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.

Unter Hinweis auf das veröffentlichte Gleichbehandlungsprogramm (Stand 1. März 2019) und den letztjährigen Gleichbehandlungsbericht vom 21. März 2019 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 2019 wurden, unter anderem bedingt durch den unterjährigen Wechsel des Gleichbehandlungsbeauftragten, nur Gleichbehandlungsschulungen in geringem Ausmaß durchgeführt. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bestätigen die erhaltene Schulung sowie die Verpflichtung zur Einhaltung des Gleichbehandlungsprogramms durch ihre Unterschrift. Gleichzeitig wurde mit der Ausarbeitung eines E-Learning-Programmes zum Thema Gleichbehandlung begonnen.

## **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.

Bregenz, den 31. März 2020

gez. Mag. Florian Flaig