

## Vorarlberg Netz

illwerke vkw

Dipl.-Ing. Johannes Türtcher  
Vorarlberger Energienetze GmbH  
Weidachstrasse 10  
6900 Bregenz

Energie-Control Austria								
Posteingangsnr. 3783								
Eingelangt 28. März 2014								
Aktenzahl								
VST	FO	RA	Strom	Tarife	VW	GAS	ÖKO	STR
Original: LUMA								Kopie: HUR

CDI  
SYKO  
Recht Post

An die  
Energie-Control Austria  
Rudolfsplatz 13a  
1010 Wien

Bereich/Abteilung: Vorarlberg Netz  
Bearbeiter/Zeichen: GF DI Johannes Türtcher TJO/Mado  
Telefon: +43 5574 9020-73710  
Fax: +43 5574 9020-17073710  
E-Mail: johannes.tuertscher@vorarlbergnetz.at

Bregenz, 21. März 2014

### Gleichbehandlungsbericht des Gleichbehandlungsbeauftragten der Vorarlberger Energienetze GmbH, DI Johannes Türtcher, für das Jahr 2013

Sehr geehrte Damen und Herren,

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.

#### Organisatorische Maßnahmen:

Das Jahr 2013 war im Besonderen geprägt durch die weitere Implementierung der Vorgaben aus dem 3. EU-Liberalisierungspaket, der EIWOG- und GWG-Novelle 2013 sowie aus den damit im Zusammenhang stehenden Verordnungen.

Mit Wirkung zum 1. Mai 2013 wurde darüber hinaus 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 dauern auch über das Jahr 2013 noch an. Durch den Übergang des Gasverteilernetzes auf Vorarlberg Netz sind auch 46 Beschäftigungsverhältnisse übergegangen.

**Vorarlberger Energienetze GmbH** ein Unternehmen von **illwerke vkw**

6900 Bregenz, Weidachstraße 10, Tel: +43/5574/9020-0, Fax: +43/5574/9020-78530  
Kundenservice: +43/5574/9020-189, E-Mail: info@vorarlbergnetz.at, Internet: www.vorarlbergnetz.at  
Rechtsform: Gesellschaft mit beschränkter Haftung, Sitz: Bregenz, Firmenbuchnummer: FN 213098 f  
Firmenbuchgericht: LG Feldkirch, DVR 1074334, UID-Nr.: ATU 52382005





Mit Wirkung ab 1. Oktober 2013 wurde das Gasmarktmodell „COSIMA“ im Marktgebiet Tirol und Vorarlberg eingeführt. Dieses führt zur engeren Verknüpfung der Marktgebiete Tirol und Vorarlberg mit dem Marktgebiet in Deutschland und erleichtert neuen Gaslieferanten, Kunden in diesem Marktgebiet zu versorgen.

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

Die allgemeinen Bedingungen für das Verteilernetz in Vorarlberg (AB-VN) müssen auf Grund gesetzlicher Veränderungen ebenfalls angepasst werden. Eine förmliche Einreichung beim Regulator ist für April/Mai 2014 geplant.

Im Geschäftsjahr 2013 beschäftigte die Vorarlberger Energienetze GmbH durchschnittlich 334 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Mit Stichtag 31.12.2013 waren 361 Mitarbeiter beschäftigt.

Unter Hinweis auf das veröffentlichte Gleichbehandlungsprogramm (Stand 1. Jänner 2014) und den letztjährigen Gleichbehandlungsbericht vom 26. März 2013 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.

#### **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 2013:**

Im Rahmen des Schulungsprogramms für 2013 wurden 4 Schulungen abgehalten mit insgesamt 85 Teilnehmern. Zum einen wurden die Mitarbeiter des Kundenservices und zum anderen die Mitarbeiter des Gasnetzes in je zwei Schulungen im Sinne der Umsetzung des Gleichbehandlungsregimes nach den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen geschult.

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



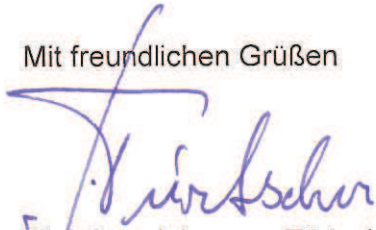
beiter auch auf das im Zusammenhang mit dem Wettbewerbsbelebungspaket erstellte Kunden-  
Informationsblatt als wichtiges Informationshilfsmittel hingewiesen.

Das Infoblatt ist auf der Homepage von Vorarlberg Netz zu finden bzw. wird bei Bedarf auch auf  
dem Postweg zugesendet. Die geschulten Mitarbeiter haben den Erhalt dieser Unterweisung  
unterschriftlich bestätigt.

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.

Das aktuelle Gleichbehandlungsprogramm mit Stand 1. Jänner 2014 legen wir zu Ihrer Ver-  
wendung bei. Gegenüber dem Stand 1. Jänner 2013 erfolgte lediglich eine Adaptierung im  
Teil A, Pkt. 1., 2. und 4. sowie in der Beilage (Änderung Matrix).

Mit freundlichen Grüßen



Dipl.-Ing. Johannes Türtscher

**Beilage(n):**

Gleichbehandlungsprogramm „GBP“ der  
Vorarlberg Netz, Stand 1. Jänner 2014

Eine Durchschrift dieses Schreibens erging an das Amt der Vorarlberger Landesregierung.