

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 2020

1. Gesetzliche Rahmenbedingungen

Entsprechend den europäischen Vorgaben (Richtlinie (EU) 2019/944) sieht das ElWOG 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 (LGBl. Nr. 55/2011) in den §§ 34 und 37a umgesetzt.

2. Gleichbehandlungsprogramm

Die aktuelle Version des Gleichbehandlungsprogramms ist im Internet auf der Web site 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 Mag Florian Flaig mit Schreiben der Vorarlberger Energienetze GmbH (kurz vorarlberg netz) als Gleichbehandlungsbeauftragter mit Wirkung zum 01. Mai 2019 benannt. Dies wurde von der Vorarlberger Landesregierung mit Bescheid 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. Im November 2020 wurde bei vorarlberg netz ein TSM-Überwachungsaudit durchgeführt. vorarlberg netz ist zudem „ÖVGW-zertifizierter Gasnetzbetreiber“.

Im Jahre 2020 wurden die Aktivitäten für die Umsetzung der Ausrollung von Smart Meter (Intelligente Messgeräte) mit hohem Engagement weitergetrieben. Bedauerlicher Weise musste der im 4. Quartal gestartete Pre-Rollput aufgrund von Kommunikationsproblemen zwischen Zähler und Gateway wieder eingebremst werden.

Im Geschäftsjahr 2020 beschäftigte die Vorarlberger Energienetze GmbH durchschnittlich 346 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 31. März 2020 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 ist unter anderem die Verpflichtung zur Einhaltung der Bestimmungen des Gleichbehandlungsprogramms in ein durch Unterschrift zu bestätigendes Formular des Bereichs Personal aufgenommen.

Im Jahr 2020 wurden die Mitarbeiter des Kundenservice 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. Aufgrund der Corona-Pandemie wurde die Schulung mittels Microsoft Teams digital abgehalten.

Für das Jahr 2021 sind Schulungen für die Mitarbeiter der Betriebsstellen und des Netzzugangs vorgesehen. Zudem soll die Ausarbeitung eines E-Learning-Programmes weiter vorangetrieben werden.

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 periodisch sowie anlassbezogen statt.

Bregenz, den 29. März 2021



gez. Mag. Florian Flaig