

Bericht über nichtfinanzielle Informationen 2017/2018 der Energie AG Oberösterreich

VORWORT DES VORSTANDES

Als Aktiengesellschaft steht bei Berichten über die Energie AG Oberösterreich naturgemäß die wirtschaftliche Performance im Fokus. Wir wissen jedoch, dass sich die Unternehmensleistung nicht nur in Kennzahlen äußert. Viele, auch weiche, Faktoren haben wesentlichen Einfluss auf unseren Konzern. Deshalb bekennt sich die Energie AG Oberösterreich in ihrem Leitbild zu Nachhaltigkeit sowohl im wirtschaftlichen Handeln als auch in Hinsicht auf die Umwelt sowie soziale und gesellschaftliche Belange. Zum ersten Mal wird dieses Engagement für das abgelaufene Wirtschaftsjahr in einem eigenen Bericht gebündelt zur Kenntnis gebracht.

Wir erlauben uns dabei besonders auf unseren Power Tower hinzuweisen, der diesen Herbst sein 10-jähriges Bestehen feierte. Er stand zur Zeit seiner Errichtung für einen revolutionären Zugang: Er galt als erstes Bürohochhaus mit Passivhauscharakter weltweit. Die Energie zum Heizen, Kühlen, Lüften und Beleuchten wird aus der Erde, dem Grundwasser und von der Sonne bezogen. Deswegen weist der Power Tower im Vergleich mit anderen Hochhäusern einen um 300 Tonnen pro Jahr geringeren CO₂-Ausstoß auf. Bei der Jubiläumsfeier dazu durften wir eine Ausstellung eröffnen, die von unseren hausinternen Hobbykünstlern ausgestattet wurde. Damit setzten wir bewusst ein Zeichen dafür, dass unser kulturelles Engagement nicht nur externe Partner, wie die St. Florianer Sängerknaben oder den Höhenrausch in Linz betrifft, sondern das ganze Unternehmen und unsere Mitarbeiter erfasst. Weithin bekannt ist auch unsere Werksmusikkapelle, die zu einem der besten symphonischen Blasorchester des Landes zählt. Die Förderung der Mitarbeiter und deren individueller Begabungen liegen uns am Herzen.

Wir sind der festen Überzeugung, dass sich in einem wertschätzenden Miteinander das Klima und die Motivation zur Leistungserbringung verbessern. Dies bestätigen einmal mehr die hervorragenden Ergebnisse, die durch die Lehrlinge der Energie AG Oberösterreich beim Lehrlingswettbewerb 2018 erzielt wurden. Neben dem neuerlichen Sieg in der Kategorie Elektrotechnik stand auch in der Gesamtwertung ein Lehrling aus der Lehrwerkstatt der Energie AG Oberösterreich ganz oben. Diese Entwicklung lässt uns frohen Mutes in die Zukunft blicken.

ÜBER DIESEN BERICHT

Entsprechend der EU-Richtlinie 2014/95/EU zur Angabe nichtfinanzieller und die Diversität betreffende Informationen (NFI-Richtlinie) und ihrer Umsetzung gemäß des österreichischen Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (NaDiVeG 2017) werden die geforderten Informationen zum Energie AG-Konzern zum ersten Mal in einem eigenständigen Bericht über nichtfinanzielle Informationen (NFI-Bericht) zusammengefasst. Dieser Bericht wird jährlich veröffentlicht. Die gesetzlichen Anforderungen bezüglich den NFI-Bericht wurden mit externer Begleitung in Anlehnung an internationale Rahmenwerke erarbeitet. Neben dem vorliegenden NFI-Bericht stellt die Energie AG Informationen zu ihrer Unternehmensverantwortung im jährlichen [Konzernlagebericht › Seite 10](#), [Halbjahresbericht](#) sowie auf der [Company Website](#) zur Verfügung.

Bei Fragen zu diesem Bericht steht [Michael Frostel MSc, Pressesprecher und Leiter der Konzernkommunikation](#), zur Verfügung.

Der NFI-Bericht beinhaltet die Kapitel Wirtschaft, Umwelt, Soziales, Arbeitnehmer und Compliance & Antikorruption (inkl. Achtung der Menschenrechte). Auf Angaben zu Themen von geringerer Relevanz wurde verzichtet.

In diesem Bericht über nichtfinanzielle Informationen werden die Aktivitäten der Energie AG und ihrer konsolidierten Konzernunternehmen sowie der anteilmäßig einbezogenen Unternehmen dargestellt. Dies gilt auch für die Berechnung der Kennzahlen, Abweichungen werden gesondert angemerkt.

Diesen Bericht hat die direkt vom Aufsichtsrat beauftragte Konzernrevision der Energie AG geprüft.

DAS GESCHÄFTSMODELL DER ENERGIE AG OBERÖSTERREICH

Die Energie AG ist ein überregional tätiges Infrastrukturunternehmen mit oberösterreichischen Wurzeln. Der Hauptsitz der Gesellschaft ist in Linz, in Oberösterreich.

Als Anbieter für Strom, Gas, Wärme, Wasser sowie Entsorgungs-, Informations- und Kommunikationstechnologiedienstleistungen steht das Unternehmen für höchste Qualität und Zuverlässigkeit seiner Produkte, Prozesse und Services. Die Netz Oberösterreich GmbH (Netz OÖ), eine 100-%-Tochtergesellschaft der Energie AG, bildet als zuverlässiger Errichter und Betreiber des Strom- und Erdgasnetzes das Rückgrat der Strom- und Erdgasversorgung in Oberösterreich.

Der Energie AG-Konzern bietet als kompetentes und wettbewerbsorientiertes Unternehmen den Kunden ein faires Preis-/Leistungsverhältnis und regionale Verfügbarkeit. Dies trägt zu einem partnerschaftlichen Miteinander mit Kunden, Mitarbeitern, Lieferanten sowie der Öffentlichkeit insgesamt bei.

Das [Segment Energie › Seite 22](#) umfasst als Kerngeschäft des Konzerns die Stromerzeugung, die Strombeschaffung, den Strom- und Erdgasvertrieb sowie die Wärmeversorgung. Energieeffizienz-Dienstleistungen, wie z.B. Energieaudits für große Unternehmen, Energieausweise und Gebäudesanierungskonzepte, spezielle Energie-Contracting-Modelle und Anlagenoptimierungen ergänzen das Leistungsportfolio im Segment Energie.

Das **Segment Netz › Seite 28** umfasst die Errichtung und den Betrieb des Strom- und Erdgasnetzes der Netz OÖ.

Das **Segment Entsorgung › Seite 31** bietet seinen Kunden in Österreich und Südtirol ein integriertes Entsorgungsmanagement und maßgeschneiderte Abfalllösungen. Diese umfassen die Sammlung, Übernahme, Aufbereitung, Sortierung, (Wieder-)Verwertung von Rest- und Wertstoffen sowie die Entsorgung und Verbrennung (inkl. Schlacke-Aufbereitung) von Haus- und Gewerbeabfällen. Zusätzlich werden in Österreich und Slowenien Wasserver- und Abwasserentsorgungsleistungen angeboten.

Das **Segment Wasser › Seite 34** bietet in Tschechien umfassende Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasserversorgung sowie der Abwasserentsorgung an. Die Geschäftsmodelle reichen von Konzessions-, Betreiber- und Serviceverträgen bis hin zu allgemeinen Wasserdienstleistungen. Auch Baumontagen auf dem freien Markt werden seitens des Segments Wasser angeboten und ausgeführt. Vertragspartner und somit Kunden des Segments Wasser sind Städte, Gemeinden, Verbände und auch Industriebetriebe.

Das **Segment Holding & Services › Seite 36** umfasst neben dem Geschäftsfeld Telekom Leitungs- und Steuerungsfunktionen der Holding, kaufmännische und technische Dienstleistungen sowie einige at equity einbezogene Beteiligungen. Die kaufmännischen und technischen Servicegesellschaften erbringen Leistungen für den gesamten Konzern. Darüber hinaus erbringt die Energie AG Oberösterreich Tech Services GmbH (Tech Services GmbH) technische Dienstleistungen für die Konzerngesellschaften sowie für externe Kunden. Klassischer Kundenservice, technischer Support und Vertriebsunterstützung werden über eine Beteiligung der Energie AG Oberösterreich Customer Services GmbH (Customer Services GmbH) erbracht.

Das Geschäftsfeld Telekom fokussiert sich auf den Anschluss von Kunden an die ursprünglich für den Eigenbedarf errichtete Glasfaserinfrastruktur mit lichtschnellen Datenverbindungen. Neben Gemeinden, Multi-Site- und Business-Kunden wird diese Dienstleistung seit 2014 auch Privatkunden angeboten. Entsprechend der EU-Richtlinie 2009/72/EG und der daraus für Österreich abgeleiteten Einführungsverordnung für Smart Meter errichtet die Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH (Telekom GmbH) im Auftrag der Netz Oberösterreich GmbH ein Smart-Metering-System.

Das Marktgebiet der Energie AG umfasst Österreich, Tschechien, Süddeutschland, Italien sowie Slowenien.

Sowohl die Übersichtsdarstellung **Die Energie AG Oberösterreich auf einen Blick › Seite 2** als auch die **Eigentümerstruktur › Seite 6** der Energie AG Oberösterreich und die **Organe der Gesellschaft › Seite 5** sind im Geschäftsbericht enthalten.

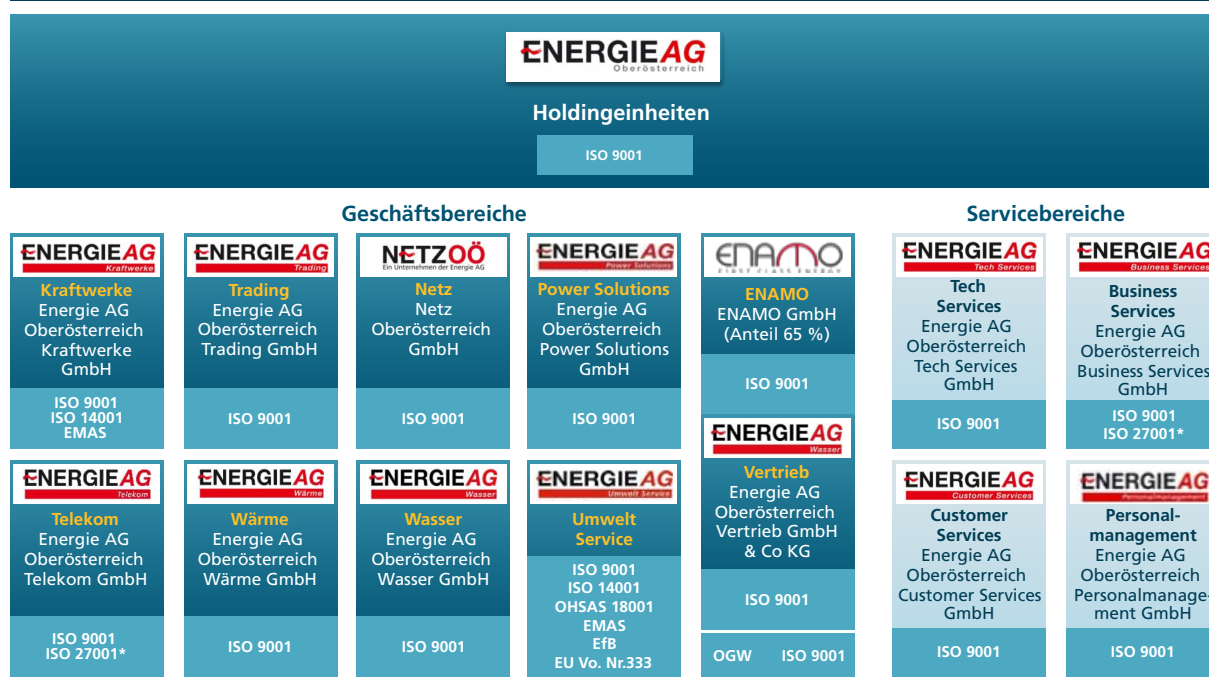
I QUALITÄTSMANAGEMENT

Das hohe Niveau des Energie AG-Konzerns hinsichtlich Qualität, Sicherheit und Umwelt wird mit einem integrierten Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltmanagementsystem (QSU) gewährleistet. Dieses System ist unter Nutzung moderner Instrumente und Methoden mit dem Fokus auf Nachhaltigkeit und größtmögliche Effizienz in die Steuerungssysteme des Konzerns eingebunden. Die Anwendung der Norm ISO 9001 für Qualitätsmanagementsysteme als konzernweiter Standard trägt dazu bei, die betrieblichen Abläufe und Prozesse effektiv und effizient zu gestalten, laufend zu verbessern und transparent darzustellen.

Das integrierte QSU-Managementsystem sorgt durch aktives Einbeziehen von Führungskräften, Mitarbeitern und Kunden für die kontinuierliche Verbesserung der Leistungen des Energie AG-Konzerns. Die regelmäßige Prüfung mittels interner Audits und durch unabhängige externe Institute gewährleistet beste Produkt- und Dienstleistungsqualität sowie optimale Abläufe für Kunden und Partner.

Das [interne Kontrollsystem](#) › [Seite 17](#) des Energie AG-Konzerns ist im Lagebericht beschrieben.

Konzernstruktur Energie AG



Vereinfachte Übersichtsdarstellung des Energie AG-Konzerns mit den Zertifizierungen

ISO 9001 – Qualitätsmanagement

ISO 14001 – Umweltmanagement

BS OHSAS 18001 – Sicherheitsmanagement

Betriebliches Umweltmanagement nach EMAS „Eco-Management and Audit Scheme“

EU-Verordnung nach Art. 6 Nr. 333/2011 RAEF-Regelung über die Anforderungen an Entsorgungsfachbetriebe

ISO 27001 – Informationstechnologie – Sicherheitstechnik – Informationssicherheits-Managementsysteme

* Informationsservices der Energie AG Oberösterreich Business Services GmbH (Business Services GmbH) und die Telekom GmbH sind nach ISO 27001 zertifiziert.

Im Rahmen des regelmäßig durchzuführenden externen Audits im Berichtszeitraum durch die TÜV SÜD Landesgesellschaft Österreich GmbH wurde die konsequente Herangehensweise bei strategischen Themen sehr positiv hervorgehoben.

I STRATEGIE UND WESENTLICHE THEMEN

Die Strategie des Energie AG-Konzerns basiert auf drei Säulen: „Der Kunde im Zentrum“, „Organisationale und operative Exzellenz“ und „Sicher digital umsorgt“. Alle Maßnahmen und Schritte des Konzerns zielen auf diese drei strategischen Eckpfeiler ab.

Eine Voraussetzung für die konsequente Steuerung der langfristigen wirtschaftlichen Entwicklung des Energie AG-Konzerns ist ein strukturierter jährlicher Strategieprozess. Im Zuge dessen werden die Analyseergebnisse von Marktentwicklungen (Chancen und Risiken) den Voraussetzungen im Konzern (Stärken und Schwächen) gegenübergestellt und daraus Strategien und Maßnahmen abgeleitet, die die Wirtschaftlichkeit und Rentabilität nachhaltig sicherstellen.

Die im Juli 2018 zuletzt durchgeführte Strategieklausur mit den Führungskräften des Konzerns stand unter dem Motto „#transformation2030“. Neben den aktuellen strukturellen Projekten im Konzern lag der Fokus auf den Themen „Dekarbonisierung“ und „Digitalisierung“.

Weiterführende Informationen zur aktuellen Strategie der Energie AG siehe [Strategie › Seite 7](#).

Im Geschäftsjahr 2017/2018 wurden wesentliche Nachhaltigkeitsthemen für die Energie AG aus interner Sicht sowie aus der Perspektive externer Stakeholder identifiziert. Diese Themen werden regelmäßig evaluiert und künftig kontinuierlich unter Einbindung interner Interessensgruppen (z.B. Vorstand, Führungskräfte, Mitarbeiter, Aufsichtsrat und Eigentümer) und externer Stakeholder (z.B. Kunden, Projektanrainer, Vertreter aus Politik und Verwaltung) weiterentwickelt. In einer Wesentlichkeitsmatrix wurden die Themen unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit von „wichtig“ bis „sehr wichtig“ eingestuft. Auf Basis dieser Wertungsmatrix wurden die zu erhebenden quantitativen und qualitativen Indikatoren festgelegt.

Die wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen für den Energie AG-Konzern sind:

- Partner für Eigen- und Fremdkapitalgeber
- Zukunftsfähige Geschäftsmodelle – Innovation
- Versorgungssicherheit und -qualität
- Kundenorientierung und -zufriedenheit
- Klimaschutz
- Ressourcenschonung
- Energieeffizienz
- Verantwortungsvoller Arbeitgeber
- Gesundheitsschutz und Sicherheit am Arbeitsplatz
- Regionale Verantwortung und gesellschaftliches Engagement
- Stakeholderdialog
- Legal Compliance und Korruptionsprävention

Die bei der Wesentlichkeitsanalyse identifizierten Themen werden im Rahmen dieses Berichtes in den Kapiteln [Wirtschaft › Seite 48](#), [Umwelt › Seite 49](#), [Soziales › Seite 55](#), [Arbeitnehmer / verantwortungsvoller Arbeitgeber › Seite 62](#) und [Compliance & Antikorruption \(inkl. Achtung der Menschenrechte\) › Seite 67](#) behandelt.

NACHHALTIGKEIT IN DER ENERGIE AG IM ÜBERBLICK

| UMWELT

RESSOURCENSCHONUNG | KLIMASCHUTZ | ENERGIEEFFIZIENZ

Konzept

- Konsequentes QSU-Managementsystem
- Strategische Ziele des Konzerns in Hinblick auf Ressourcenschonung, Klimaschutz und Energieeffizienz
- Zertifizierte Managementsysteme (EMAS, ISO)

Maßnahmen | Ergebnisse

- Konzernrichtlinie „Qualitäts-, Sicherheits- und Umwelt-(QSU)-Management“
- Ausbau erneuerbarer Energien
- Erhöhung der Energieeffizienz bei Kunden und im Konzern
- Umweltverträglichkeitsprüfungen und Gutachten
- geprüfte Umwelterklärungen, Zertifizierungen und Audits
- Rechtsmanagement-Datenbank
- Sicherstellung aller gesetzlich geforderten Beauftragten

Risiken für Energie AG

- Reputationsverlust
- Gerichtsverfahren
- Strengere Umweltgesetzgebung

Risiken für Stakeholder

- Regionale ökologische Auswirkungen durch die Errichtung und den Betrieb von Anlagen auf Lebensräume, Gewässermorphologie und Biodiversität
- Globale ökologische Auswirkungen durch Emissionen

| SOZIALES

VERSORGUNGSSICHERHEIT UND -QUALITÄT | KUNDENZUFRIEDENHEIT | REGIONALE VERANTWORTUNG/ GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT | STAKEHOLDERDIALOG

Konzept

- Konsequentes QSU-Managementsystem
- Informationsmanagementsystem
- Datenschutzmanagementsystem
- Krisenmanagement
- Demokratiepoltische Grundsätze des Konzerns
- Strategische Ziele des Konzerns in Hinblick auf Versorgungssicherheit- und Qualität, Kundenzufriedenheit, regionale Verantwortung

Maßnahmen | Ergebnisse

- Konzernrichtlinien „Qualitäts-, Sicherheits- und Umwelt-(QSU)-Management“, „IKT-Informationssicherheitsmanagement“, „Datenschutz-Managementsystem“, „Datenschutz-Compliance-Policy“, „Sponsoring und Spenden“
- Notfallpläne
- Stakeholderdialog
- Beschwerdemanagement und Umfragen
- Gesellschaftliche, kulturelle und sportliche Förderungen

Risiken für Energie AG

- Reputationsverlust
- Gerichtsverfahren
- Geschäftsschädigung
- Geldbußen

Risiken für Stakeholder

- Ausfall kritischer Infrastruktur
- Gesundheits- und Sicherheitsrisiken für die lokale Bevölkerung
- Risiken für Informationssicherheit, Cyber Security
- Datenschutz-Risiken

| ARBEITNEHMER

VERANTWORTUNGSVOLLER ARBEITGEBER | GESUNDHEITSSCHUTZ UND SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ

Konzept

- Umfassendes Personalmanagement
- Managementsysteme für Arbeitssicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
- Strategische Ziele des Konzerns in Hinblick auf Positionierung als verantwortungsvoller und attraktiver Arbeitgeber sowie Gesundheits- und Sicherheit am Arbeitsplatz

Maßnahmen | Ergebnisse

- Konzernrichtlinien „Personalführungsmodell“, „Management by Objectives“, „Führungskräfte-Akademie“
- Sicherheitsschulungen für interne und externe Beschäftigte
- Betriebliches Gesundheitsmanagement energy@work
- Stipendien-/Traineeprogramm
- Programm „Personalentwicklung 4.0“

Risiken für Energie AG

- Gerichtsverfahren
- Fachkräftemangel
- Hohe Personalfuktuation
- Verlust von Kompetenz und Knowhow
- Negative Auswirkungen auf das Employer-Branding

Risiken für Stakeholder

- Sicherheits- und Gesundheitsrisiken für eigene Mitarbeiter und Leasingmitarbeiter

Weitere Details zur Risiko- und Chancenlage des Energie AG-Konzerns siehe [Lagebericht › Seite 18](#) und [Anhang zum Konzernabschluss › Seite 150](#).

| ANTIKORRUPTION

LEGAL COMPLIANCE UND KORRUPTIONSPRÄVENTION

Konzept

- Implementiertes Compliance-Managementsystem und -beauftragter

Maßnahmen | Ergebnisse

- Konzernrichtlinien „Compliance Management System“ und „Antikorruption“
- Präsenzs Schulungen und E-Learnings

Risiken für Energie AG

- Rechtliche und Compliance Risiken
- Geldbußen
- Gerichtsverfahren
- Reputationsverlust

Risiken für Stakeholder

- Rechtliche und Compliance Risiken
- Gefährdung eines fairen Wettbewerbs

| ACHTUNG DER MENSCHENRECHTE

Konzept

- Verhaltenskodex
- Siehe auch [Soziales › Seite 55](#) und [Arbeitnehmer › Seite 62](#)

Maßnahmen | Ergebnisse

- Betriebsrat
- Siehe auch [Soziales › Seite 55](#) und [Arbeitnehmer › Seite 62](#)

Risiken für Energie AG

- derzeit keine wesentlichen Risiken

Risiken für Stakeholder

- Diskriminierungsrisiko für eigene Mitarbeiter und Leasingmitarbeiter
- Darüber hinaus keine Risiken für menschenrechtliche Verstöße bekannt

WIRTSCHAFT

Die wirtschaftlichen Ziele der Energie AG sind:

- Nachhaltige Sicherstellung der finanziellen Stabilität
- Steigerung des Unternehmenswertes
- Laufende Profitabilität für das eingesetzte Kapital über der Mindestverzinsung
- Schaffung einer effizienten, wettbewerbsfähigen Gesellschafts- und Organisationsstruktur
- Umsetzung von innovativen und zukunftsfähigen Geschäftsmodellen
- Schaffung eines Arbeitsumfelds, das die Mitarbeiter zu Innovation motiviert

Die Positionierung als verlässlicher und stabiler Partner für Eigen- und Fremdkapitalgeber ist ein wesentliches Ziel der Energie AG, das konsequent und nachhaltig verfolgt wird. Nach der strategischen und strukturellen Neuausrichtung des Konzerns im Rahmen der „PowerStrategie 2020“ im Geschäftsjahr 2013/2014 wurden im abgelaufenen Geschäftsjahr 2017/2018 weitere richtungsweisende Projekte gestartet.

Die Energie AG identifiziert frühzeitig jene Themen, die Potenzial für zukünftige Betätigungsfelder und Geschäftsmodelle haben. In diesem Zusammenhang wurde vor drei Jahren die „SOKO Innovation“ ins Leben gerufen. Diese Projektgruppe etablierte einen Innovationsprozess mit dem Ziel, ausgewählte Fragestellungen zu behandeln und weiterzuentwickeln. Dabei orientiert sich der Innovationsprozess am sogenannten „Design Thinking“ bzw. dem interaktiven Entwickeln der Geschäftsideen auf Basis der Kundenbedürfnisse.

Informationen zur wirtschaftlichen Lage des Energie AG-Konzerns sind im **Konzern-Lagebericht › Seite 10** enthalten. Der Geschäftsverlauf im Konzern ist folgenden Kapiteln zu entnehmen: **Vermögens-, Finanz- und Ertragslage › Seite 13** sowie Kapitel **Forschung, Entwicklung und Innovation › Seite 18**.

UMWELT

Die Ziele der Energie AG im Bereich Umwelt sind:

- Unterstützung und Einhaltung der Ziele und Vorhaben gemäß der österreichischen Klima- und Energiestrategie unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Nachhaltigkeit
- Weiterer Ausbau der erneuerbaren Erzeugungsanlagen
- Steigerung der Energieeffizienz, effizienter und sparsamer Brennstoffeinsatz
- Ausbau neuer umweltfreundlicher Alternativen für Raumwärme
- Vorausschauende Instandhaltungsstrategie
- Gewährleistung einer umweltgerechten und gesetzeskonformen Abfallentsorgung und -verwertung
- Beratung und Sensibilisierung der Kunden in Bezug auf den sinnvollen und wirtschaftlichen Einsatz von Energie

Die Energie AG bekennt sich in allen Tätigkeitsbereichen zu einem verantwortungsvollen und nachhaltigen Umgang mit der Umwelt im Hinblick auf die nachkommenden Generationen. Die wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen im Bereich Umwelt sind: Klimaschutz, Ressourcenschonung und Energieeffizienz. Diese Themen sind in diesem Kapitel nach den Segmenten [Energie › Seite 51](#), [Netz › Seite 52](#), [Entsorgung › Seite 52](#), [Wasser › Seite 53](#) und [Holding & Services › Seite 54](#) gegliedert.

Der Großteil der Projekte des Energie AG-Konzerns zielt darauf ab, die Energieeffizienz sowohl intern als auch bei den Kunden zu verbessern, gleichzeitig die Energie- und Klimaziele nachhaltig zu unterstützen und die Vorgaben des Bundesenergieeffizienzgesetzes 2014 zu erfüllen.

Die Einhaltung der Umweltgesetze ist eine wesentliche Grundlage dafür, auf dem Markt zu reüssieren. Die geforderte Compliance wird durch eine regelmäßige interne und externe Überprüfung sichergestellt. Derzeit gibt es keine Abweichungen von umweltrelevanten gesetzlichen Bestimmungen.

Sämtliche Prüfergebnisse sind den aktuellen Umwelterklärungen der [Energie AG Oberösterreich Umwelt Service GmbH \(Umwelt Service GmbH\)](#) und der [Energie AG Oberösterreich Kraftwerke GmbH \(Kraftwerke GmbH\)](#) zu entnehmen.

Die Geschäftstätigkeit des Energie AG-Konzerns bedingt ein begründetes Maß an treibhausgaswirksamen Emissionen. Zur Stromproduktion sind thermische Anlagen unabdingbar, um die Versorgung und stabilen Netze zu sichern. Den Treibhausgasemissionen setzt die Energie AG erhebliche positive Umweltbeiträge durch effiziente CO₂-arme Energie- bzw. Wärmebereitstellung und den Nutzen aus Primärbrennstoff- bzw. Primärrohstoff-Substitution entgegen. Zusätzlich trägt das Umweltservice der Aufbereitung alter Kühlschränke maßgeblich zur Einsparung von treibhausgaswirksamen Emissionen bei.

Im Geschäftsjahr 2017/2018 sind 1.331 kt CO₂-Emissionen (Scope 1) entstanden, davon sind 1.019 kt den fossilen Energieträgern und 312 kt den biogenen Energieträgern zuzurechnen. Der Energie AG-Konzern weist 74 kt indirekte CO₂-Emissionen (Scope 2) auf.

Die Emissionen des Energie AG-Konzerns entstehen überwiegend durch den Betrieb von thermischen Kraftwerken, Fernwärmanlagen, Abfallverbrennungsanlagen, Blockheizkraftwerken sowie durch Antriebsenergie, Netzverluste, Prozesswärme, Gebäudeheizung und Fuhrpark.

CO₂-EMISSIONEN IN TONNEN PRO JAHR FÜR GESCHÄFTSJAHR 2017/2018

Geschäftsbereich	Scope 1 fossil Tonnen	Scope 1 biogen Tonnen	Scope 2 Tonnen	Summe Tonnen
Kraftwerke	423.853	145.941	4.536	574.330
Umweltservice	499.195	136.919	15.106	651.220
Wärme Österreich	26.816	10.696	1.046	38.558
Wärme Tschechien	30.214	5.634	860	36.709
Power Solutions	25.579	3.316	4.486	33.380
Wasser	5.577	9.628	11.455	26.659
Stromnetz			36.565	36.565
Gasnetz	3.113			3.113
Business Services	4.646			4.646
Gesamt ¹⁾	1.018.992	312.134	74.053	1.405.180

1) Daten aus dem Geschäftsjahr 2017/2018, aufgrund der geringen Schwankungsbreite der letzten Jahre Daten der Energie AG Oberösterreich Umwelt Service GmbH (Umwelt Service GmbH) Kalenderjahr 2017; Daten Segment Wasser aus dem Geschäftsjahr 2016/2017; Nicht berücksichtigt aufgrund Geringfügigkeit < 1 % der Gesamtbilanz: Trading, Telekom, Servicebereiche (ausgenommen Fuhrpark) und Ennskraftwerke AG. Werte aufgrund direkter Messung, aus Umwelterklärungen bzw. Umrechnung mittels direkten Emissionsfaktoren CO₂-Äquivalent des Umweltbundesamtes und Strommix (Residualmix) der Energie AG. Berücksichtigung von Methan bei den direkten Emissionen.

Unter Scope 1 fallen direkte Emissionen aus Verbrennungsprozessen stationärer Anlagen, direkte Emissionen aus Verbrennungsprozessen mobiler Anlagen, direkte Emissionen flüchtiger Gase und direkte Emissionen aus Prozessen.

Direkte Treibhausgasemissionen entstehen durch die Umwandlung von Primärenergie in den eigenen Anlagen, Fahrzeugen und Gebäudebeheizung (ohne Strom). Darunter fallen sämtliche Brennstoffe und Treibstoffe wie Erdgas, Heizöl, Kohle, Diesel, Benzin, Flüssiggas und biogene Brennstoffe. Die Energie AG erzeugt daraus Strom und Fernwärme und betreibt eigene Fahrzeuge.

Unter Scope 2 fallen indirekte Emissionen aus gekauftem Strom, indirekte Emissionen aus Fernwärme/-kälte und indirekte Emissionen aus gekauftem Dampf.

Indirekte Treibhausgasemissionen entstehen durch den Einsatz von Strom aus dem Netz und Wärme aus Energie AG fremden Anlagen. Darunter fallen der Betrieb von Anlagen ohne eigene Stromerzeugung wie Stromversorgung von Energie AG Gebäuden, Netzbezug bei Anlagenstillstand/Revision, Pumpstrom, Anlagen im Wassernetz und Anlagen im Gasnetz (ohne Gas-Eigenbedarf).

Im Energieaudit gemäß § 9 des Bundes-Energieeffizienzgesetzes (EEffG 2015) sind sämtliche österreichischen Standorte aller Energie AG-Konzerngesellschaften (>50 % Beteiligung) erfasst. Gemäß EEffG Anhang III wurde mit dem Energieaudit der wesentliche Energieverbrauchs-bereich „Prozesse“ der relevanten Standorte detailliert analysiert und in weiterer Folge auditiert. Der Anteil des Bereichs Prozesse am Gesamtenergieverbrauch des Energie AG-Konzerns beträgt 92 %, jener der Bereiche Transport und Gebäude hingegen lediglich jeweils ca. 4 %.

I SEGMENT ENERGIE

Im Geschäftsjahr 2017/2018 entstammten rund 78,0 % der Stromeigenerzeugung der Energie AG erneuerbaren Quellen, davon rund 92,6 % aus Wasserkraft, der Rest aus Photovoltaik, Wind, Biomasse und Abfallverwertung.

Die Energie AG betreibt insgesamt 44 eigene Wasserkraftwerke mit einer Gesamtleistung von ca. 280 MW und einer jährlichen Stromerzeugung von ca. 1.160 GWh ⁴⁾ und 20 Wasserkraftwerke aus Bezugsrechten mit einer Leistung von ca. 380 MW und einer jährlichen Stromerzeugung von ca. 1.390 GWh. Die Energie AG hat sieben Standorte ⁵⁾ für thermische Kraftwerke mit einer Leistung von 400 MW_{el} und einer jährlichen Stromerzeugung von bis zu 2.260 GWh ⁶⁾. Die gesamte installierte Kapazität der thermischen Erzeugungsanlagen für Wärme ist 1.024 MW_{th}.

Weiterführende Informationen zur Energieerzeugung sind im Lagebericht, Abschnitt **Leistungswirtschaftliche Kennzahlen** > Seite 20, enthalten.

Die Energie AG betreibt mehrere thermische Kraftwerke in Oberösterreich, inklusive des leistungsstärksten Kraftwerks im Bundesland, des Gas- und Dampfturbinenkraftwerks (GuD) am Standort Timelkam, mit einer Leistung von 405 MW_{el} ⁷⁾. Das GuD-Kraftwerk der Energie AG verfügt über die nötige Flexibilität und einen hocheffizienten Teillastbetrieb, der den Einsatz zur Stabilisierung des Stromnetzes im Zuge des Engpassmanagements ermöglicht. Im Jahr 2016 wurde die letzte Kohle im Kraftwerk Riedersbach verfeuert. Seither werden an den Standorten Riedersbach und Timelkam nur mehr Erdgas und Biomasse zur Erzeugung von Strom und Fernwärme eingesetzt. Das Biomasse-Kraftwerk Timelkam nutzt forstliche und halmgutartige Biomasse zur Erzeugung von Ökostrom und Fernwärme mit einer Leistung von 9,5 MW_{el} und 28 MW_{th}.

Alle thermischen Strom- und Wärmeerzeugungsanlagen weisen einen sehr hohen Brennstoffnutzungsgrad und daher sparsamen Ressourceneinsatz an Primärenergie auf.

Ressourcenschonung steht nicht nur beim Betrieb von Strom- und Wärmeproduktionsanlagen im Fokus, sie beginnt bereits bei der Errichtung von Infrastrukturanlagen und umfasst deren gesamte Nutzungsdauer. Durch die enge Einbindung von betroffenen Stakeholdern und mit Unterstützung von externen Experten werden die Umweltauswirkungen von neuen Produktions- und Versorgungsanlagen so gering wie möglich gehalten. Eine vorausschauende Instandhaltungsstrategie gewährleistet eine hohe Verfügbarkeit der Anlagen und maximiert deren Lebensdauer.

Die Steigerung der Energieeffizienz bei der Strom- und Wärmeproduktion, in den Verteilnetzen sowie beim Energie- und Wasserverbrauch durch die Kunden steht im Fokus des permanenten Bemühens um Nachhaltigkeit.

Am Kraftwerksstandort Kirchdorf erfolgt die Wärmeerzeugung durch ein hocheffizientes Blockheizkraftwerk mit einem Gesamtwirkungsgrad von rund 90 %. Die CO₂-Emissionen sind gegenüber konventioneller Energieerzeugung aus Kraftwerken und Heizungsanlagen um bis zu 60 Prozent geringer. Darüber hinaus werden 40 % des Wärmebedarfs durch Nutzung bzw. Rückgewinnung aus industrieller Abwärme gedeckt.

Die Energie AG unterstützt ihre Kunden im Rahmen der Energieeffizienz-Kampagnen vielfältig: mit Beratung, mit nachhaltiger E-Mobilität, durch die Gratisausgabe langlebiger, sparsamer LED-Leuchtmittel und durch finanzielle Förderung des Austauschs alter

4) Kraftwerk Bad Goisern mit 10 % berücksichtigt

5) Riedersbach, Timelkam, Wels, Redlham, Kirchdorf, Steyr, Laakirchen

6) GuD Timelkam mit 70 % und Riedersbach nur als Standort berücksichtigt

7) GuD Timelkam 100 %

Haushaltsgeräte mit hohem Energieverbrauch. Im Rahmen der Energieeffizienzkampagne 2018 wurden 105.412 Doppelpackungen LEDs ⁸⁾ ausgegeben und somit in Summe 2,6 GWh eingespart. Die neue Haushaltsgerätetauschkampagne „Kaufe oder Miete“ führte zum Tausch von 1.179 ineffizienten Haushaltsgeräten und einer Einsparung von rund 110.000 kWh.

Die Forcierung energieeffizienter Technologien ist schon seit vielen Jahren Schwerpunkt in der Energie AG. Durch monetäre Förderung, Energieberatung und Demonstrationsanlagen wird der Einbau von effizienten Wärmepumpen unterstützt. Im Energie AG-Versorgungsgebiet konnten im vergangenen Geschäftsjahr ca. 500 neue Anlagen installiert werden. Die Gesamtenergieeinsparung entspricht ca. 8,3 GWh.

Neben der direkten Förderung wurden geförderte Strom-Produkte angeboten. Die ENAMO Ökostrom GmbH, ein Joint Venture von Energie AG und Linz AG, verfügt über ein 100%ig erneuerbares Händler-Label. Neben der Belieferung aller Privat- und Gewerbekunden mit umweltfreundlichem Strom aus Wasserkraft hat die ENAMO Ökostrom GmbH als eines von neun Stromvertriebsunternehmen österreichweit auch „Grünen Strom“ angeboten, der gemäß Umweltgütesiegel UZ46 zertifiziert ist.

Im Gasvertrieb wurde das „Energie-Sparpaket“, das Einbau, Erneuerung bzw. Umstellung von Heizungsanlagen auf Brennwerttechnik im Haushaltskundenbereich unterstützt, erfolgreich weitergeführt. Im Berichtszeitraum wurden rund 370 Heizungen auf Erdgas umgestellt bzw. erneuert und damit rund 4,8 GWh (Berechnungsgrundlage EEffG) Energie gespart. Darüber hinaus lag ein Schwerpunkt auf Contracting-Lösungen für effiziente Heizungsanlagen. Durch die verstärkte Nutzung von Biomasse, Geothermie und industrieller Abwärme werden regionale und erneuerbare Energien bei der Wärmeproduktion besonders gefördert.

Zum Ausbau öffentlicher Ladestationen für E-Fahrzeuge siehe [Lagebericht › Seite 27](#).

I SEGMENT NETZ

Netzverluste sind ein Indikator für die Effizienz von Energieversorgungsnetzen und damit für die Ressourcenschonung beim Energietransport. Die Verluste im Stromnetz lagen im Geschäftsjahr 2017/2018 bei 2,5 % (215 GWh). Die Verluste im Gasnetz durch Abblasen bei Reparatur- und Wartungsarbeiten betrugen im Geschäftsjahr 2017/2018 53.543 m³.

I SEGMENT ENTSORGUNG

Das Segment Entsorgung der Energie AG ist flächendeckend mit allen 24 Standorten nach dem international anerkannten Umweltmanagementsystem EMAS (Eco Management and Audit Scheme) zertifiziert. Investitionen in höchste technische Standards und in den Umwelt- und Klimaschutz sind eine der Grundlagen des unternehmerischen Handelns des Segments Entsorgung.

Die [Umwelterklärung der Energie AG Oberösterreich Umwelt Service GmbH 2018](#) wurde mit dem EMAS-Preis für das beste Umweltteam und nachhaltiges Umweltmanagement ausgezeichnet.

Beim Erbringen der Entsorgungsdienstleistungen wird auf eine bestmögliche Ressourcenschonung geachtet. Zentrale Anliegen sind dabei die Senkung der CO₂-Emissionen, eine moderne Lkw-Flotte, der Einstieg ins E-Business (automatisierte Geschäftsprozesse), die Steigerung der Energieeffizienz sowie die Reduktion des Gesamtenergieverbrauchs. Daneben

8) bei der österreichischen Energieeffizienz Monitoringstelle eingereichte Maßnahmen

wird am Standort Wels auch die nach der Abfallverbrennung verbleibende Schlacke wiederaufbereitet. In einem mehrstufigen mechanischen Separationsverfahren werden Eisen- und nicht eisenhaltige Anteile, die nach der Verbrennung in der Schlacke zurückbleiben, abgeschieden. Das hat nicht nur den Vorteil, dass diese Rohstoffe (Aluminium, Kupfer, Messing und Edelstahl) abgetrennt, recycelt und in den Metallverarbeitungskreislauf zurückgeführt werden – im Vergleich zur Neugewinnung dieser Rohstoffe ergibt sich dadurch ein zusätzliches Einsparungspotenzial bei den CO₂-Emissionen. Durch die Wiederverwertung der Metalle reduziert sich zudem der Deponiebedarf in Wels. Somit muss man nicht auf andere Deponien ausweichen und kann zusätzliche Lkw-Fahrten und Treibstoff einsparen.

Mit der wissenschaftlich fundierten Kontrollmethode „Biomonitoring“ werden die Schadstoffemissionen der Abfallverwertungsanlage Wels überwacht. An mehreren fixen Plätzen in und um den Standort werden permanent die Auswirkungen des Betriebs der thermischen Verwertungsanlage auf die Umwelt gemessen.

Im Segment Entsorgung liegt hinsichtlich Energieeffizienz verstärktes Augenmerk auf dem energetischen Wirkungsgrad der Verbrennungsanlagen für Rost- und Wirbelschichtabfall. Dabei wird die Einhaltung der Effizienzkriterien gemäß Richtlinie 2008/98/EG jährlich beurteilt. Für eine Erfüllung dieser Kriterien steht dabei eine effiziente Verstromung und/oder Wärmeauskopplung im Vordergrund. An allen Standorten ist eine Infrastruktur mit Trinkwasser- und Abwasserkanalanschluss sichergestellt. Im Bereich der Produktionsanlagen wird Trinkwasser, sofern technisch möglich, stets durch Prozess-, Regen- oder Sickerwasser ersetzt.

Das Segment Entsorgung bietet Wasserver- und Abwasserentsorgungsleitungen in Österreich und Slowenien an. Das Segment agiert als überregionaler Wasserversorger. Die Kunden dieser Leistungen sind Städte und Gemeinden. Im Eigentum des Segments sind nur die Transportleitungen und keine Verteilnetze. Bei den Transportleitungen entstehen keine Wasserverluste, die Differenzen zwischen den Messpunkten an Brunnen und den Behältern bzw. Übergabeschächten an Kunden liegen im Bereich der Messtoleranzen der Wasserzähler. Die Wasserverluste in den Verteilnetzen der betreuten Gemeinden kann die Energie AG nur bedingt beeinflussen, da die Infrastruktur hier im Eigentum der Gemeinden steht, die somit auch die Entscheidungshoheit über etwaige Maßnahmen (Erneuerungen, Investitionen) haben.

Die Energie AG betreut und berät die Gemeinden im Rahmen ihrer Dienstleistung, führt Überwachungen, Messungen und Grobanalysen durch und leitet Maßnahmenvorschläge für die Entscheidungsträger ab, um eine Reduktion der Wasserverluste zu erzielen.

I SEGMENT WASSER

Seit Jahren engagiert sich die Energie AG mit ihren tschechischen Beteiligungen im Segment Wasser für die Reduktion der Wasserverluste und der Schäden im Wasserleitungsnetz. Da die Verantwortung für die Erneuerung der Netze – mit Ausnahme einer Beteiligung (VaK Beroun, a.s.) – bei den Infrastruktureigentümern, also den Kommunen, liegt, konzentrieren sich die Maßnahmen der Energie AG auf die Leckortung und –behebung, was ein Reporting und Benchmarking der Wasserverluste und eine nachhaltige Sanierung von Leitungen bedingt. In den vergangenen Jahren wurde dazu sowohl in moderne Hard- und Software zur hydraulischen Netzmodellierung und Messung als auch in die Ausbildung der Mitarbeiter investiert.

Durch Schäden im Wasserleitungsnetz geht täglich wertvolles Trinkwasser verloren. Dies kann viele Ursachen haben: das Alter des Netzes, Rohrmaterial, Qualität der Verlegung, Geologie des Untergrundes und Material für die Rohrbettung, Verkehrsbelastung und Druckniveau. Eine in der internationalen Wasserwirtschaft gängige Kennzahl zur Beschreibung der Verluste ist die sogenannte Unit Water Leakage. Diese Kennzahl drückt aus, wie viele Kubikmeter

Trinkwasser pro Kilometer des auf einen Einheitsdurchmesser umgerechneten Leitungsnetzes und Jahr verloren gehen und ist ein Indikator für den Zustand der Leitungsnetze. Das Benchmarking wird jährlich in 52 Versorgungsgebieten der Energie AG mit mehr als 5.000 Einwohnern durchgeführt. 2007 waren 73 % der Netze in gutem und 10 % in durchschnittlichem Zustand. Innerhalb von 10 Jahren ist es bei zunehmendem Alter und steigender Abnutzung der Rohrnetze gelungen, den Anteil der als gut eingestuften Netze auf 90 % zu steigern. Seit 2016 gibt es im tschechischen Versorgungsgebiet der Energie AG als schlecht eingestufte Netze nicht mehr.

Neuigkeiten aus dem Bereich der Wasserdienstleistungen der Energie AG in Tschechien samt leistungswirtschaftlicher Kennzahlen, Benchmarking und Umweltthemen werden seit 2011 jährlich als Information für die Fachwelt und Kunden in der Zeitschrift „WaterPages“ in tschechischer und deutscher Sprache veröffentlicht.

I SEGMENT HOLDING & SERVICES

Die Energie AG betreibt in Österreich ein aktives Gebäude-Benchmarking. Mit ihrer Bauweise ist die Konzernzentrale, der Power Tower in Linz, weltweit eines der ersten Bürohochhäuser mit Passivhauscharakter. Der 74 m hohe Büroturm im Linzer Bahnhofsviertel kommt ohne Anschluss an das Fernwärmenetz aus und benötigt keine fossilen Energieträger. Sein CO₂-Ausstoß ist im Vergleich zu anderen Hochhäusern um rund 300 t pro Jahr geringer. Die Energieversorgung des Gebäudes wird durch ein komplexes System gewährleistet, das traditionelle Technologien auf neuartige Weise anwendet. Die Energie zum Heizen, Kühlen, Lüften und Beleuchten wird aus Erde, Grundwasser und von der Sonne bezogen. An der Südwestseite des Power Towers ist eine Photovoltaik-Anlage in die Fassade integriert. Laufende Verbesserungen und Optimierungen stellen sicher, dass nicht nur der Power Tower, sondern auch alle anderen Gebäude des Energie AG-Konzerns sehr energiesparend betrieben werden.

Bei den Laufkraftwerken der Energie AG werden entsprechend der geltenden Wasserrahmenrichtlinie Fischaufstiegshilfen gebaut. Im Geschäftsjahr 2017/2018 wurde ein Fischaufstieg auch beim Speicherkraftwerk Partenstein errichtet. Die Energie AG zählt mit über 20 Fischereirechten in Oberösterreich und Salzburg zu den größten Fischereibewirtschaftern Oberösterreichs. Die an die Wasserkraftwerksanlagen angrenzenden Fischereirechte werden nachhaltig bewirtschaftet. Die Energie AG unterstützt nicht nur die natürliche Reproduktion, sondern sichert mit ökologischen Aufzuchtprogrammen und regelmäßigem Besatz mit heimischen Fischarten auch eine attraktive und naturnahe Bestandsdichte.

Bei den Einkaufsprozessen werden umweltrelevante Kriterien zum Teil als zwingende Voraussetzung im Ausschreibungstext festgelegt.

SOZIALES

Die Ziele der Energie AG im Bereich Soziales sind:

- Versorgungs- und Entsorgungssicherheit und -qualität
- Positionierung der Energie AG als verantwortungsvolles Unternehmen
- Aufbau und Erhalt nachhaltiger Kundenbeziehungen
- Laufender proaktiver und systematischer Dialog mit den Stakeholdern
- Stärkung des Umweltbewusstseins bei Kindern und Jugendlichen
- Vermeidung von Verstößen gegen gesetzliche und interne Vorgaben

Die Rolle der Energie AG als wesentlicher Faktor sowohl für die oberösterreichische und auch gesamt-österreichische Volkswirtschaft hat Prof. Friedrich Schneider vom Institut für Volkswirtschaftslehre an der Johannes Kepler Universität Linz 2016 erstmals ausführlich untersucht und in einer Studie aufbereitet. Im Betrachtungszeitraum von 2010 bis 2015 hat das Unternehmen zum österreichischen Bruttoinlandsprodukt (BIP) rund EUR 3,2 Mrd. beigetragen und beinahe 25.000 zusätzliche Vollzeitarbeitsplätze außerhalb des Energie AG-Konzerns gesichert oder geschaffen. Im abgelaufenen Geschäftsjahr 2017/2018 wurde eine neue Studie in Zusammenarbeit mit dem Wirtschaftsforschungsinstitut Economica, Wien, durchgeführt und mit weiteren volkswirtschaftlichen Indikatoren wie regionale Wertschöpfung und fiskalische Effekte ergänzt. Die Ergebnisse der Studie werden Ende des Jahres 2018 vorliegen.

I VERSORGUNGSSICHERHEIT UND -QUALITÄT

Die Energie AG bekennt sich zu einer sicheren und nachhaltigen Energieversorgung für jetzige und zukünftige Generationen. Die Versorgungssicherheit ist die Grundlage für allgemeines wirtschaftliches Wachstum, die Schaffung von Arbeitsplätzen und den Erhalt der Lebensqualität. Die Strom-, Gas-, Wärme-, Telekom- und Wasserversorgung durch die Energie AG ist ein wesentlicher Treiber für die internationale Konkurrenzfähigkeit des Wirtschaftsstandorts Oberösterreich. Mit ihrem Segment Entsorgung bietet die Energie AG in ihren Marktgebieten Entsorgungssicherheit auf höchstem technischem Niveau entlang der Wertschöpfungskette.

Die Netz OÖ betreibt ein Stromnetz mit einer Leitungslänge von insgesamt 32.365 km und ein Erdgasnetz mit einer Leitungslänge von insgesamt 5.549 km. Diese modernen und zuverlässigen Netze gewährleisten die Energieversorgung von Endverbrauchern und Kraftwerken. Die Versorgungszuverlässigkeit des Stromnetzes lag im Kalenderjahr 2017 – gemessen an der leistungsbezogenen Nichtverfügbarkeit (ASIDI – Average System Interruption Duration Index) – bei 33,03 min/a (Vorjahr: 37,62 min/a), wobei regional außergewöhnliche Ereignisse in der Statistik nicht berücksichtigt sind. Die kundenbezogene Nichtverfügbarkeit (SAIDI – System Average Interruption Duration Index) lag bei 36,58 min/a (Vorjahr: 45,61 min/a). Die Verfügbarkeit des Erdgasnetzes lag im Kalenderjahr 2017 bei 100 % (Vorjahr 100 %).

Die Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH (Telekom GmbH) engagiert sich seit Jahren im Ausbau eines flächendeckenden Glasfasernetzes im Netzgebiet der Netz OÖ. Das Glasfasernetz hatte mit Ende des Geschäftsjahres 2017/2018 eine Länge von ca. 5.550 km.

Die Verfügbarkeit der Wasserversorgung im Segment Wasser liegt konstant über 99,99 %. Die Zahl der Netzstörungen in der Wasserversorgung schwankt (überwiegend winter- und frostbedingt) von Jahr zu Jahr zwischen 0,2 bis 0,3 Schadensfällen pro km und Jahr. Im Bereich Kanal sind im abgelaufenen Geschäftsjahr 2017/2018 rund 0,1 Schadensfälle pro km und Jahr aufgetreten.

I KUNDENORIENTIERUNG UND -ZUFRIEDENHEIT

Die stetige Ausrichtung an den Wünschen und Bedürfnissen bestehender und potenzieller Kunden sowie deren Zufriedenheit sind die Basis des strategischen Handelns aller Konzerngesellschaften. Die Bedürfnisse der Kunden ändern sich dahingehend, dass sie zunehmend digitale Kontaktkanäle und Angebote fordern und bei steigender Preissensibilität höhere Serviceansprüche (z.B. kürzere Reaktionszeiten) stellen.

Generell gewährleisten laufendes Monitoring und Weiterentwicklungsmaßnahmen, dass die hohe Qualität der Kundenbetreuung – telefonisch oder persönlich gesichert ist. Aber auch die Preisangebote und die Produktwelt stehen ständig auf dem Prüfstand. Ein besonderes Augenmerk liegt dabei auf dem digitalen Angebot, das aktuell in verschiedenen Ausprägungen entwickelt und weiter ausgebaut wird.

Umsetzung DSGVO

Mit einem Datenschutzmanagementsystem stellt die Energie AG sicher, dass die Vorgaben („Compliance“) der seit Mai 2018 wirksamen Datenschutz-Grundverordnung (EU 2016/679, DSGVO) und des neuen österreichischen Datenschutzgesetzes (DSG 2018) konzernweit umgesetzt und eingehalten werden.

Die Datenschutzpolitik der Energie AG stellt den wesentlichen Handlungsrahmen des Datenschutzmanagementsystems dar. Die Energie AG ist sich des Vertrauens bewusst, dass ihre Kunden in sie setzen. Deshalb ist der sichere, integre und vertrauensvolle Umgang mit den personenbezogenen Daten oberste Prämisse ihres täglichen Handelns.

Mittels der implementierten Datenschutzprozesse werden begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes der Kundendaten erfasst, bearbeitet und gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen ergriffen. Im abgelaufenen Geschäftsjahr 2017/2018 sind keine begründeten Beschwerden von Dritten und/oder von der Aufsichtsbehörde bekannt. Das Datenschutzmanagementsystem wird im Geschäftsjahr 2018/2019 weiterentwickelt und operativ umgesetzt.

Telefonisches Kundenservice

Für den Kunden ist beim telefonischen Kontakt eine prompte Erledigung seines Anliegens sehr wichtig. Top geschulte Kundenservice-Mitarbeiter sind essenziell um diesen Erwartungen gerecht zu werden. Die hohe Qualität der Kundenauskünfte bestätigen auch die Ergebnisse der überregionalen und unabhängigen Tests des Wirtschaftsmagazins Trend zum Thema Kundenbetreuung aus dem Jahr 2017. Die Energie AG wurde in Österreich mit dem ÖGVS-Service-Award 2017 in der Kategorie „Kundendienst am Telefon“ ausgezeichnet. Der Kundenservice der Energie AG schnitt dabei gegenüber den Benchmarks der Energiewirtschaft sowie anderen Branchen überaus erfolgreich ab.

In Störungsfällen, die innerhalb kürzester Zeit einen massiven Anstieg von Anrufen betroffener Kunden bewirken, sind rasche Annahmen und Abwicklungen der Gespräche gefordert. Mittels eines flexiblen Bereitschaftsdienst-Modells und Flexibilität der einzelnen Kundenservice-Mitarbeiter sowie geeigneter Infrastruktur im Bereich Home Office ist die Bearbeitung auch nicht vorhersehbaren bzw. hohen Anrufaufkommen umsetzbar.

Einführung und Nutzung neuer Technologien

Die Energie AG engagiert sich aktiv in der Einführung und Nutzung neuer Technologien. Auch dabei steht der Kunde im Zentrum. So gehört die Netz OÖ zu den europäischen Spitzenreitern beim flächendeckenden Smart Metering, was den Kunden durch exakte Verbrauchsinformationen neue Möglichkeiten zum Energiesparen eröffnet. Im

Versorgungsgebiet der Netz OÖ sind mehr als 76 % aller Kundenanlagen mit intelligenten elektronischen Stromzählern ausgestattet. Mit diesem System wird den Kunden eine hochsichere Stromversorgung geboten.

Die neue Technologie der Smart Meter bietet die Möglichkeit zur Entwicklung neuer Geschäftsmodelle. Der intelligente Stromzähler ist das zentrale Werkzeug für den Haushalt, mit dem das eigene Zuhause zum „smart home“ bzw. zum „intelligenten Haushalt“ umgerüstet werden kann. Das Zusammenspiel von Stromzähler und Home-Automation-Systemen ermöglicht in Zukunft die perfekte Nutzung von Energie, die selbst erzeugt, zugekauft oder gespeichert wird. Das alles bringt dem Kunden Kostenersparnis, geringeren Verbrauch und höheren Komfort.

Die tschechischen Wasserbeteiligungen setzen bereits seit mehreren Jahren auf intelligente digitale Wasserzähler. Bisher dienten die Verbrauchsdaten ausschließlich zur Abrechnung. Die Daten werden bei zwei Projekten nun auch den Endkunden auf Wunsch kostenlos zur Verfügung gestellt. Mit dem Projekt „Voda pod kontrolou“ (Wasser unter Kontrolle) begegnet das Segment Wasser der Herausforderung, dass die über 300 kommunalen Vertragspartner unterschiedliche Zählertypen verwenden, mit einem neuen System. Bei beiden Systemen – sowohl für die installierten Wasserzähler mit Funk als auch für die mit dem Ausleseaufsatz ausgestatteten Zähler – erhält der Kunde im Endausbau eine kontinuierliche Verbrauchsübersicht und wird bei Überschreitung bestimmter Mengen (Rohrbruchwarnung) alarmiert. Das Projekt „Wasser unter Kontrolle“ wird im 4. Quartal 2018 offiziell auf dem Markt in Tschechien präsentiert.

Informationssicherheitsmanagement

Um die bedarfsgerechte, kontinuierliche Servicierung der Kunden und weiterer Stakeholder verlässlich gewährleisten zu können, betreibt die Energie AG seit Jahren ein konzernweites, umfassendes Informationssicherheitsmanagement. Gerade im Zeitalter von Digitalisierung und Cyber-Attacken hat die Erkennung und Abwehr derartiger Risiken und Angriffe hohe Bedeutung. Zu diesem Zweck analysiert und bewertet die Energie AG ihre Informationssicherheitsrisiken systematisch und periodisch, nimmt eine Risikopositionierung vor und setzt effektive Maßnahmen zur Kontrolle bzw. Reduktion dieser Risiken. Schlüsselbereiche sind nach ISO 27001 zertifiziert und werden regelmäßig überprüft. Die Anwender durchlaufen jährlich (elektronische) Schulungsprogramme und werden über besondere Gefahren proaktiv informiert.

Ergänzend setzt die Energie AG zahlreiche technische Maßnahmen zur Etablierung und Erhaltung eines adäquaten Sicherheitsniveaus um. Da es aber selbst bei höchsten Anstrengungen keine absolute Sicherheit in der heutigen Informations- und Kommunikationstechnologie gibt und somit immer ein gewisses Restrisiko bleibt, verfügt die Energie AG über ein entsprechendes Notfall- und Krisenmanagement, um im Störfall möglichst rasch wieder einen geordneten Betrieb und die Versorgung der Kunden sicherstellen zu können.

Beschwerdemanagement und Umfragen

Der Kontakt mit Kunden sowie Partnern ist für die Energie AG wichtig, um deren Bedürfnisse, Anliegen und Ideen zu erfahren. Dies dient einerseits dazu, konkrete Probleme zu lösen, andererseits zur Anpassung und Optimierung von Prozessen. Ein zentrales Instrument ist dabei das Beschwerdemanagement. Gemeinsam mit dem Kundenservice werden vierteljährlich die Kontakte analysiert (Beschwerde oder Lob), die Themenbereiche evaluiert und daraus Handlungsoptionen abgeleitet. So wurde beispielsweise im abgelaufenen Geschäftsjahr auf Anregung der Kunden darauf verzichtet, Erlagscheine an Strom- und Erdgaskunden ohne SEPA-Lastschriftmandat zu versenden. Weiters wird auf den mehrfachen Versand von Zählerablesekarten im Strom- und Erdgasbereich verzichtet.

Regelmäßig werden über Meinungsforschungsinstitute Umfragen bei der Bevölkerung, Kunden und einzelnen Zielgruppen durchgeführt. So wurde im Geschäftsjahr 2017/2018 die Bevölkerung befragt, welche Produkte aus ihrer Sicht attraktiv sind. In Zusammenarbeit mit dem Market Meinungsforschungsinstitut wurden in der Bürgermeisterbefragung 2018 die Herausforderungen und Zukunftsthemen der Gemeinden in Oberösterreich ermittelt. Darauf aufbauend können die Aktivitäten der einzelnen Unternehmensbereiche ausgerichtet und entsprechende Produkte entwickelt werden.

Im Strombereich ist eine recht gute Kundenloyalität zu beobachten. 63 % der Kunden sind grundsätzlich sehr und weitere 34 % eher zufrieden mit der Energie AG Vertrieb GmbH & Co KG. Mit der Messung der Loyalitätswerte in den festgelegten Kategorien (z.B. Produktangebot, Preiskommunikation, Homepage, regionales Engagement) können sinnvolle Ansatzpunkte zur Verbesserung der Leistungen für die Kunden im Detail gefunden werden.

An allen Standorten des Segments Entsorgung werden jährliche Kundenzufriedenheitsumfragen durchgeführt. Die Bewertung erfolgt nach dem Schulnotensystem und erreichte im Berichtszeitraum 2017/2018 die Note 1,4.

I STAKEHOLDERDIALOG

Ein proaktiver Dialog mit den Stakeholdern, wie z.B. Gemeinden, Anrainer und Bürgerinitiativen, ist seit langem ein Teil der bestehenden Unternehmensstrategie. Musterbeispiel für die nachhaltige Zusammenarbeit ist das Modell der Bürgerbeteiligung rund um die Welser Abfallverwertung, das bereits seit 27 Jahren besteht und somit das europaweit am längsten aktive und erfolgreichste Modell eines Bürgerbeteiligungs-, Mediations- und Projektumfeld-Managementverfahrens ist.

Zentrales Element dieses Modells ist eine Umweltkommission als Bindeglied zwischen der Energie AG als Betreiber sowie den Anrainern und Anrainergemeinden. Durch dieses Verfahren ist es gelungen, das gegenseitige Verständnis kontinuierlich weiterzuentwickeln und zu stärken. Ziel ist, durch eine offene und ehrliche Informationspolitik alle Beteiligten in die Entscheidungsfindung einzubinden und zugleich das Vertrauen durch ständige Kontrolle zu bewahren. Dieses Modell wurde Ende der 90er Jahre um die demokratiepolitischen Grundsätze erweitert.

In den **demokratiepolitischen Grundsätzen der Energie AG** ist festgeschrieben, wie die Energie AG vorgehen will, um die Interessen der betroffenen Bürger über das gesetzliche Maß hinaus zu wahren. Die demokratiepolitischen Grundsätze kommen konzernweit sowohl bei Kraftwerks- und Netzausbauten als auch bei anderen Genehmigungsverfahren zum Einsatz. Obwohl die Energie AG diese Vorgehensweise nach bestem Wissen und Gewissen verfolgt, ist festzuhalten, dass vor allem im Bereich des Netzausbaus vorhandene Konflikte auch mit diesem Instrument der Bürgerbeteiligung und -einbindung manchmal nicht zu lösen sind. Konfliktpotenzial entsteht oft durch nicht validierte Informationsquellen (wie z.B. Internet). Die Energie AG und Netz OÖ sind bestrebt, Stakeholder aktiv zu unterstützen, indem sie ihnen unabhängiges Expertenwissen und Studien zugänglich machen.

In der Vergangenheit wurde regelmäßig – vor allem im Zusammenhang mit 110-kV-Leitungen – mangelnde Transparenz von Planungsprozess und Entscheidungsfindung für eine „neue Leitung“ kritisiert. Im eigentlichen Genehmigungsverfahren wurden die Konsenswerber, die Genehmigungsbehörde, aber auch die Politik immer wieder mit Fragen nach der grundsätzlichen Notwendigkeit, nach der Systementscheidung Freileitung/Erdkabel und nach der Grundlage für den beabsichtigten Trassenverlauf konfrontiert.

Um diese Situation zu verbessern, haben Experten des Landes Oberösterreich, der Netzbetreiber Netz Oberösterreich GmbH, Linz Strom Netz GmbH und Austrian Power Grid AG sowie externe Berater (ILF Consulting Engineers Austria GmbH und Institut Retzl GmbH, Linz) einen „Leitfaden für Planungsprozesse zur Trassenfestlegung bei neuen Hochspannungsanlagen“ erarbeitet.

Die gewählte Systematik lehnt sich an die bewährten Trassenfindungsleitfäden für Verkehrsprojekte an. Im Rahmen des Trassenauswahlverfahrens sollen u.a. folgende Ziele in einem transparenten, akzeptierten und nachvollziehbaren Prozess sichergestellt werden: Vereinheitlichung des Rahmens eines Trassenauswahlverfahrens, Sicherstellung der frühzeitigen Berücksichtigung später notwendiger Bewilligungsverfahren, Systementscheidung (Freileitung/Erdkabel) auf Basis von vorher festgelegten Parametern, Ermittlung der bestmöglichen Leitungstrasse aus einem breiten, interdisziplinären Blickwinkel nach festgelegten Grundprinzipien, hohe Akzeptanz der vorgeschlagenen Lösung.

Die Anwendung des Leitfadens ist grundsätzlich freiwillig, wird aber vom Land Oberösterreich empfohlen und unterstützt. Der Planungsauftrag und die Verantwortlichkeit für das jeweilige Projekt bleiben beim jeweiligen Netzbetreiber.

Die Netz OÖ wendet die Methodik des Trassenfindungsleitfadens erstmalig beim 110-kV-Leitungsprojekt Rohrbach – Bad Leonfelden an. Hierbei wird aktuell eine offensive Diskussion der Vor- und Nachteile möglicher Trassenverläufe mit allen interessierten Stakeholdern geführt.

Eine **grundsätzliche Information zum Trassenfindungsleitfaden und zum laufenden Prozess** wurde/wird auf der Website des Landes Oberösterreich veröffentlicht.

Kommunikation im Online-Bereich

Mit der Einführung und Weiterentwicklung der sogenannten neuen Medien nutzt die Energie AG diese Möglichkeiten verstärkt zur Kommunikation im Online-Bereich. Als Informationsquellen dienen in erster Linie die unterschiedlichen Online-Portale: die Website › www.energieag.at, das Presseportal › news.energieag.at, die Projekthomepage › www.wirdenkenanmorgen.at für Kinder und Jugendliche, die verschiedenen Blogseiten der Energie AG (› blog.energieag.at und › hochspannungsblog.at) sowie die speziellen Produktwebsites der Energie AG.

Entsprechend den Kundenanforderungen und zur Optimierung der Kundenserviceprozesse bietet die Energie AG vor allem in den Massenkundenbereichen funktionale Self-Service-Portale an. Diese ermöglichen es den Kunden, zahlreiche Aufgaben und Anliegen rund um die Lieferverträge mit der Energie AG selbstständig und tageszeitunabhängig durchzuführen.

| REGIONALE VERANTWORTUNG

Gemäß seiner regionalen Verantwortung unterstützt der Energie AG-Konzern unabhängig vom unmittelbaren Geschäftszweck Institutionen und Projekte mit volkswirtschaftlicher Bedeutung, karitative bzw. gemeinnützige Organisationen und Aktivitäten, wie humanitäre und soziale Projekte, sowie Projekte aus dem Bereich Wissenschaft und Bildung.

Die Energie AG betreibt in ihrem Callcenter auch die Hotline des Landes Oberösterreich für Krisen- und Katastrophenfälle, um der Bevölkerung eine Informations- und Kommunikationsplattform zu bieten. Im Einsatzfall entsenden die Blaulichtorganisationen einen Verbindungsmann zum Callcenter, der den Informationsfluss zur Krisenstelle gewährleistet. Somit kann das Energie AG-Callcenter stets kompetent Auskunft erteilen.

Kultur und Soziales

Im kulturellen und gesellschaftlichen Bereich unterstützt die Energie AG zahlreiche Initiativen. Im Bereich Kultur ist das Unternehmen seit Jahren Partner des Projektes Höhenrausch in Linz und es finden auch regelmäßig Ausstellungen dazu im Power Tower in Linz statt. Gleichzeitig fördert der Energie AG-Konzern junge talentierte Künstler mit dem Klemens-Brosch Preis und mit dem Projekt „Traumstipendium“. Darüber hinaus ist das Unternehmen langjähriger Partner vieler kultureller Initiativen in ganz Oberösterreich, wie der OÖ Landesausstellung, der Salzkammergut Festwochen, der St. Florianer Sängerknaben, der Brucknertage etc. Als Partner des Roten Kreuzes und der Freiwilligen Feuerwehr unterstützt der Energie AG-Konzern bewusst Rettungsorganisationen mit hohem ehrenamtlichem Engagement.

Erlebnisswelt Energie Timelkam

Die Energie AG betreibt in Timelkam ein Informationszentrum zu elektrischer Energie („Erlebnisswelt Timelkam“). Im Geschäftsjahr 2017/2018 wurden rund 4.800 Besucher gezählt. Die Erlebnisswelt wurde im abgelaufenen Geschäftsjahr modernisiert und um die Bereiche „Digitalisierung“ und „Lehrlinge“ erweitert. Seit fünf Jahren finden in bzw. bei der Erlebnisswelt auch Workshops für Schulen sowie das Schulstartfest statt.

Sport

„Sport ist Energie“: Unter diesem Motto unterstützt der Energie AG-Konzern seit dem Jahr 2000 Spitzen- und Breitensportler („Sportfamilie“). Im Geschäftsjahr 2017/2018 waren 15 Sportler in der Sportfamilie verankert, die neben finanzieller Unterstützung auch für die Ausübung ihres Sports wichtige Leistungen wie z.B. Physiotherapie, Ausrüstung, Werbemittel, Medientraining etc. zur Verfügung gestellt bekommen. Das Hauptaugenmerk liegt bei den Unterstützungen im Sport auf der Nachwuchsförderung.

Bildung

Die Bewusstseinsbildung in Sachen Nachhaltigkeit, Energie und Umwelt, bereits in frühen Jahren, ist dem Energie AG-Konzern ein großes Anliegen. Daher werden immer wieder Initiativen von Jugendorganisationen unterstützt. Der bewusste und sorgsame Umgang mit Natur und Umwelt ist einer von acht pädagogischen Schwerpunkten der weltweiten Pfadfinderbewegung. Seit vielen Jahren führen die Oberösterreichischen Pfadfinder mit Unterstützung des Energie AG-Konzerns und des Landes Oberösterreich gezielt Umweltprojekte unter dem Motto „Wir tragen Verantwortung für morgen!“ durch.

Wassertropfen

10 Jahre lang unterstützte die Energie AG das Brunnenbau-Projekt „Wassertropfen“ der Caritas im Kongo. 262 Brunnen sind neu errichtet und saniert worden, um die Wasserversorgung für rund eine halbe Million Menschen zu sichern. Mit Abschluss des Projekts im Kongo im Jahr 2018 wurde nun ein Folgeprojekt der Energie AG in Tschechien ins Leben gerufen. Gefördert wird der Aufbau der Jugendorganisation YoungCaritas.cz in Budweis nach oberösterreichischem Vorbild, um Jugendliche an soziales Engagement und Verantwortung heranzuführen. Konzept, Engagement und Spendenlogik bleiben unverändert: 1 Heller pro Kubikmeter Trinkwasser, das an die tschechischen Kunden geliefert wird, kommt Spendenzwecken zugute.

Energie AG macht Schule

Das Bildungsprogramm „Energie AG macht Schule“ wurde im Geschäftsjahr 2017/2018 um das Thema „Digitalisierung“ erweitert. Neben den Grundlagen wie Hardware und Software werden beispielsweise auch die Chancen und Risiken beim Einsatz neuer Technologien

aufgezeigt. Die neuen Schulunterlagen gibt es für die 3. und 4. Klasse Volksschule sowie für die NMS bzw. AHS-Unterstufe.

Energieinstitut an der Johannes Kepler Universität Linz

Wissenschaft und Forschung genießen in der Energie AG traditionell einen hohen Stellenwert. Dies zeigt sich auch in der langjährigen Partnerschaft mit dem Energieinstitut an der Johannes Kepler Universität in Linz. Als Gründungsmitglied bringt sich das Unternehmen einerseits in die Gestaltung und positive Weiterentwicklung des Instituts ein, andererseits wird auch die hohe Kompetenz in energierelevanten Bereichen und die fächerübergreifende Aufstellung genutzt: Die Energie AG beauftragt das Institut immer wieder mit der Ausarbeitung von Studien und pflegt eine enge Zusammenarbeit bei Forschungsprojekten. Exemplarisch sei hier das Projekt LEAFS (Integration of Loads and Electric Storage Systems into advanced Flexibility Schemes for LV Networks) genannt, an dem die Netz OÖ mitarbeitet. Siehe auch Lagebericht Kapitel **Forschung, Entwicklung und Innovation** › Seite 18.

Mitgliedschaften in Vereinen, Verbänden und Organisationen

Die Energie AG ist Mitglied in unterschiedlichen, für die operative Tätigkeit relevanten Verbänden und Interessensvertretungen im In- und Ausland. Dabei übernimmt das Unternehmen in diesen Vereinen, Organisationen bzw. Verbänden nicht nur Positionen in diversen Organen, Energie AG-Mitarbeiter nehmen auch Aufgaben in Gremien und Arbeitsgruppen wahr. Auch Mitarbeiter, die dort nicht aktiv Funktionen ausüben, können von diesen Mitgliedschaften profitieren: durch Newsletter, Onlineportale, Webinare, Teilnahme an Veranstaltungen, Publikationen, Studien, Modelle & Analysen etc.

Die Energie AG ist langjähriges Mitglied im **Verein Oesterreichs Energie (vormals VEÖ)**, der Interessenvertretung der österreichischen E-Wirtschaft.

Weiters ist die Energie AG Mitglied der **Österreichischen Energieagentur (AEA – Austrian Energy Agency GmbH)**, die das nationale Kompetenzzentrum für Energie ist. Die Energie AG sieht die AEA als starken Kooperations- und Servicepartner, der für seine Mitglieder Partnerschaften mit energierelevanten Institutionen in Mittel- und Osteuropa lanciert.

Die Mitgliedschaft beim **Verein für Ökologie und Umweltforschung (VÖU)** bietet der Energie AG eine Plattform für den Interessens Austausch zwischen Energiewirtschaft und Experten der angewandten Forschung im Bereich Ökologie und Ökonomie.

Für die Energie AG als ein Leitbetrieb am Standort Oberösterreich sind auch die **Industriellenvereinigung (IV)** und die Wirtschaftskammer (WK) bedeutende Partner in vielen Bereichen.

Als Mitglied des **IWS (Initiative Wirtschaftsstandort)** fördert die Energie AG den Wirtschaftsstandort Oberösterreich mit Grundlagenforschung, Studien, Themen-Enqueten und Medienarbeit.

Energie AG Oberösterreich Trading GmbH (Trading GmbH) ist assoziiertes Mitglied der **EFET Organisation (European Federation of Energy Traders)**. EFET setzt sich für einen freien und wettbewerblichen Energiemarkt ein.

Das Segment Entsorgung ist Mitglied beim **Verband Österreichischer Entsorgungsbetriebe (VOEB)**, einer unabhängigen Interessenvertretung der kommerziellen Entsorgungsbetriebe Österreichs.

Der **Bundesverband der Energie und Wasserwirtschaft (BDEW, vormals VDEW)** vertritt und bündelt die politischen Interessen seiner über 1.800 Mitgliedsunternehmen in Deutschland.

Viele der Themenfelder, mit denen sich der BDEW beschäftigt, sind auch für österreichische Energieversorgungsunternehmen von Interesse und Relevanz. Aus diesem Grund ist die Energie AG Mitglied des BDEW, Vertreter des Unternehmens nehmen an diversen Sitzungen und Kongressen des Verbands teil.

Der **OÖ Energiesparverband**, eine Einrichtung des Landes Oberösterreich, ist seit 1991 die zentrale Anlaufstelle für produktunabhängige Energieinformation. Seit der Gründung ist die Energie AG Mitglied des Verbandes und arbeitet mit ihm unter anderem in den Themenbereichen Energieberatung, Förderungen, Gemeinden eng zusammen.

Die Energie AG ist seit 1998 Mitglied des **Energy Centre Budweis**, einer vom Land Oberösterreich und den Kreis Südböhmen unterstützten Energieberatungsstelle, deren Schwerpunkte die Unterstützung der Energieeffizienz und die Nutzung erneuerbarer Energieträger sind.

Seit 2002 ist die Energie AG Mitglied der Fachgruppe Energie, deren Ziel die grenzüberschreitende Zusammenarbeit zwischen Oberösterreich und Südböhmen im Energiebereich ist. In der Fachgruppe Energie werden grenzüberschreitende Projekte unterstützt sowie Wissen und Erfahrungen ausgetauscht.

ARBEITNEHMER – VERANTWORTUNGSVOLLER ARBEITGEBER

Die Ziele der Energie AG im Bereich Arbeitnehmer – verantwortungsvoller Arbeitgeber sind:

- Positionierung als familienfreundlicher Arbeitgeber
- Personal- und Führungskräfteentwicklung
- Förderung der Diversität – Frauen in technischen Berufen
- Weiterentwicklung Employer Branding
- Sicherstellung und Erhalt der guten Qualität in der Lehrlingsausbildung
- Vermeidung und Senkung der Anzahl von Arbeitsunfälle

Zur Umsetzung der Nachhaltigkeitsziele bedarf es engagierter und zufriedener Mitarbeiter. Als wichtiger Arbeitgeber in den versorgten Regionen bietet die Energie AG attraktive und sichere Arbeitsplätze.

Der durchschnittliche konsolidierte Personalstand im Energie AG-Konzern betrug im Geschäftsjahr 2017/2018 4.389 FTE (Full Time Equivalent) und ist im Vergleich zum Durchschnitt des Geschäftsjahres 2016/2017 (4.340 FTE) um 1,13 % geringfügig höher.

Zum Stichtag 30.09.2018 waren 4.419 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (FTE) in vier Ländern für den Energie AG-Konzern tätig.

Im Geschäftsjahr 2017/2018 wurden durchschnittlich 269 Leasingkräfte (FTE) eingesetzt – für zeitlich begrenzte Projekte und um Arbeitsspitzen auszugleichen.

Sämtliche Mitarbeiter in Österreich und in Südtirol fallen unter Kollektivvertragsvereinbarungen. In Tschechien sind diese in Gewerkschaften organisiert.

Personalbestand und -struktur

	Einheit	2017/2018	2016/2017
Belegschaft (Anzahl Mitarbeiter)	Personen	4.841	4.778
Arbeitsplätze			
Vollzeitstellen (FTE) ¹⁾	Anzahl	4.389	4.340
davon in Österreich		2.700	2.682
davon Frauen		586	544
davon Männer		2.114	2.138
davon in Tschechien		1.630	1.603
davon Frauen		480	379
davon Männer		1.150	1.224
davon in weiteren europäischen Ländern		59	55
davon Frauen		7	9
davon Männer		52	46
Teilzeit	Personen	451	413
davon Frauen	%	66,4	73,3
davon Männer	%	33,6	26,7
Neuaufnahmen	Personen	402	390
Neuaufnahmen	%	8,6	8,2
Fluktuationsrate ohne Pensionierungen	%	4,9	6,4
Demografie			
Durchschnittsalter der Belegschaft	Jahre	43,7	43,8
Diversity			
Frauen	%	22,2	21,9
Männer	%	77,8	78,1
Frauen in Führungspositionen ²⁾	%	16,8	17,3
Männer in Führungspositionen	%	83,2	82,7
Kompetenzentwicklung			
Weiterbildung pro Mitarbeiter	Stunden	11,8	11,0
Mitarbeitergesprächsquote	%	79,6	77,1
Lehrlinge	Personen	66	61
Abgeschlossene Lehrausbildungen	Personen	19	20

1) Die angeführten Angaben zu Mitarbeitern beziehen sich auf Full Time Equivalent (FTE) im Jahresdurchschnitt der voll- und quotenkonsolidierten Gesellschaften.

2) Definition Führungsposition: Geschäftsführer, Abteilungs-, Bereichs-, Betriebs-, Holding-, Stabstellen-, Team und- Gruppenleiter.

I ARBEITEN UND LEBEN IN DER ENERGIE AG OBERÖSTERREICH

Die Energie AG unterstützt die Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Das Unternehmen ist mit Ausnahme der Segmente Entsorgung und Wasser seit 2012 mit dem Audit „berufundfamilie“ zertifiziert, um sich einerseits als familienfreundlicher Arbeitgeber zu positionieren und andererseits Vorteile im Wettbewerb um qualifizierte Arbeitskräfte zu generieren sowie mit dem damit verbundenen umfangreichen Maßnahmenpaket für Führungskräfte und Mitarbeiter zu einem positiven Betriebsklima beizutragen.

Das „Aktive Karenzmanagement“ unterstützt die österreichischen Mitarbeiter bei der Planung von Auszeiten. Eine Pflegeplattform bietet umfassende Informationen und Servicelinks für Mitarbeiter, die Angehörige pflegen und betreuen. Zur Erleichterung der Ferienplanung unterstützt die Energie AG ihre Mitarbeiter in den ersten beiden Augustwochen mit einem abwechslungsreichen Ferienprogramm für Kinder zwischen 6 und 12 Jahren. Der Kids-Day am Osterdienstag trägt ebenfalls dazu bei, die Eltern an einem schulfreien Tag zu entlasten. Mitarbeitern, die Eltern geworden sind, gratuliert die Energie AG zur Geburt ihres Neugeborenen mit einem Babypaket.

I PERSONALENTWICKLUNG 4.0

Um als Unternehmen proaktiv auf die Anforderungen der Zukunft zugehen zu können, ist es wichtig, dass die Mitarbeiter mit den entsprechenden Kompetenzen ausgestattet sind und dass Diversität nicht nur im Recruiting, sondern auch intern, beispielsweise bei der Besetzung von Führungspositionen, gelebt wird.

Um die weiblichen Nachwuchskräfte im Unternehmen zu fördern, wurde das einjährige Programm „FORWARD“ gestartet. Eine Kombination aus Mentoring sowie der Auseinandersetzung mit Führungsthemen soll die Expertinnen beim Einstieg in eine Führungskarriere unterstützen.

Im Geschäftsjahr 2017/2018 wurde das Konzept der Führungskräfte-Akademie überarbeitet und das „Energie AG Future LAB“ ins Leben gerufen. Im Future LAB liegt der Fokus sehr stark auf Eigenverantwortung, Selbstorganisation und Anwendung neuer Methoden. Für Mitarbeiter legt das Personalentwicklungskonzept 4.0 nach einer ersten Bewusstseinsbildungsphase zum Thema Digitalisierung den Fokus auf Methoden-, Medien- und Sozialkompetenz.

Ein Konfliktmanagementsystem wurde im Berichtszeitraum erarbeitet, es wird im nächsten Geschäftsjahr in Österreich umgesetzt.

I LEHRLINGSAUSBILDUNG

Als wesentlicher Wettbewerbsvorteil und Antwort auf den aktuellen Fachkräftemangel hat sich die unternehmenseigene Lehrlingsausbildung erwiesen. In den vergangenen sieben Jahrzehnten wurden im Energie AG-Konzern 1.473 Lehrlinge in Österreich erfolgreich zu Spitzenfachkräften ausgebildet. Rund die Hälfte davon ist auch heute noch im Unternehmen tätig.

Um auch in den nächsten Jahren im verstärkten Wettbewerb um die fähigsten Jugendlichen als Lehrlinge erfolgreich zu sein, wurden die Marketingaktivitäten verstärkt (Messeauftritte, Medienpräsenz, Folder, Videos usw.). Dabei liegt ein besonderer Fokus darauf, auch Mädchen für die Ausbildung zu begeistern. Durch die Kooperation mit Pflichtschulen (Polykurs-

Elektrotechnik, Powergirls, Girls Day etc.) und das Schnupperlehre-Angebot können jährlich ca. 150 Schüler die Energie AG-Lehrwerkstätte hautnah erleben.

Dem Thema „Digitalisierung“ wird bereits in der Lehrlingsausbildung ein besonders hoher Stellenwert eingeräumt. Von Digitaltechnik-Basiswissen über CNC-Technik, SPS-Programmieren, Konstruktion mit 3D-Druckern bis zur Smart-Home-Digitalsteuerung auf dem Tablet werden die Lehrlinge mit der Digitalisierung vertraut gemacht. Seit vielen Jahren messen sich die Energie AG-Lehrlinge beim größten Lehrlingswettbewerb in Oberösterreich mit Kollegen aus anderen Betrieben. 770 Lehrlinge aus 105 Betrieben haben am Lehrlingswettbewerb 2018 teilgenommen. Der beste Lehrling des Energie AG-Konzerns wurde als Gesamtsieger in allen Kategorien gekürt und erreichte mit 95 von 100 Punkten den 1. Platz.

Im Jahr 2018 wurde unter anderem auf Initiative der Energie AG der **Verein ZLÖ (zukunft.lehre.österreich)** gegründet. Die Präsidenschaft hat derzeit der Initiator, Generaldirektor Prof. KR. Ing. DDR. Werner Steinecker, MBA inne. Ziel des Vereins ist das Image der Lehre in Österreich zu stärken. Gemeinsam mit den anderen Vereinsmitgliedern will die Energie AG der Lehre den Stellenwert zurückgeben, der ihr als Fundament der Wirtschaft und damit der Gesellschaft und der Zukunft gebührt.

EMPLOYER BRANDING UND RECRUITINGMASSNAHMEN ZUR GEWINNUNG VON TECHNIKERINNEN

Für die zukünftige Geschäftsentwicklung eines Unternehmens ist entscheidend die besten Köpfe zu finden und zu binden. Insbesondere bei Absolventinnen technischer Studienrichtungen ist die Nachfrage wesentlich höher als das vorhandene Potenzial auf dem Arbeitsmarkt. Da auch in einem technisch orientierten Unternehmen wie der Energie AG Diversität wichtig ist, hat sie sich das Ziel gesetzt, mehr Technikerinnen in den Konzern zu holen.

Nach einer umfassenden Analysephase wurde im Geschäftsjahr 2017/2018 ein Employer Branding-Konzept entwickelt, das vor allem junge Akademikerinnen ansprechen und ihre Bedürfnisse erfüllen soll. Bei vielen Veranstaltungen und auch mit Hilfe von Online-Medien wurden ein Stipendiatinnen-Programm für Technikerinnen sowie ein Traineeprogramm mit dem Schwerpunkt auf Technikerinnen beworben. Ziel des Stipendienprogrammes ist, Studentinnen möglichst frühzeitig auf die Energie AG als Arbeitgeber aufmerksam zu machen und an das Unternehmen zu binden. Auch das Traineeprogramm soll Jungakademikerinnen gleich nach ihrem Abschluss für das Unternehmen gewinnen. Im Jänner 2018 wurden Stipendien an vier Technikstudentinnen vergeben. Am 01.10.2018 starteten neun Jungakademikerinnen und drei Jungakademiker das Traineeprogramm. Employer Branding wird nicht als einmalige Aktion gesehen, sondern als Dauermaßnahme.

GESUNDHEITSSCHUTZ UND SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ

Nur gesunde und zufriedene Mitarbeiter können erfolgreich für ein Unternehmen tätig sein. Die Energie AG fördert das Bewusstsein und die Eigenverantwortung der Mitarbeiter hinsichtlich Qualität und Arbeitssicherheit. Durch vorbeugende Maßnahmen und Information werden arbeitsbedingte Erkrankungen vermieden und die Mitarbeiter zu einem bewussteren Umgang mit ihrer Gesundheit im Rahmen des Gesundheitsprojektes „energy@work“ herangeführt. Sind bereits Erkrankungen aufgetreten, setzt das Unternehmen Maßnahmen, um die Rehabilitation zu fördern. Das Betriebliche Gesundheitsmanagement der Energie AG wurde im Geschäftsjahr 2017/2018 mit dem Gütesiegel „Betriebliche Gesundheitsförderung bis 2019“ ausgezeichnet (ausgenommen Segmente Entsorgung und Wasser).

In regelmäßigen Gesundheits-Jour-Fixes werden unter Einbeziehung der Arbeitnehmervertretung, der Arbeitsmedizin und des Sicherheitsmanagements aktuelle Themen besprochen und Lösungen erarbeitet. Wöchentliche Bewegungsangebote an mehreren Arbeitsstätten fördern das Gesundheitsbewusstsein. In allen österreichischen Arbeitsstätten des Energie AG-Konzerns wurde im Geschäftsjahr 2017/2018 das Rauchverbot umgesetzt und durch „Nichtraucher-Maßnahmen“ unterstützt. Für Mitarbeiter, die überwiegend vor dem Bildschirm arbeiten, werden Übungen, Sehtests und Sitzbälle angeboten. Das Betreuungsangebot der Arbeitsmedizin umfasst ausführliche Beratungen in den Sprechstunden sowie Impfaktionen.

Außerdem gibt es als Unterstützung bei seelischen Problemen bzw. Konflikten eine „Arbeitspsychologische Serviceline“ für alle österreichischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die Energie AG sorgt dafür, dass das Arbeitnehmerschutzgesetz und die dazu erlassenen Verordnungen konzernweit konsequent eingehalten und entsprechende Präventionsmaßnahmen getroffen werden. Im Geschäftsjahr 2017/2018 wurden rund 95 angekündigte und unangekündigte Arbeitsstätten- und Baustellenbegehungen durch Sicherheitsfachkräfte gemeinsam mit den örtlichen Verantwortlichen und/oder dem Management des Energie AG-Konzerns durchgeführt. Büroarbeitsplätze wurden hinsichtlich ergonomischer Gestaltung kontrolliert und gegebenenfalls nachjustiert, um Erkrankungen des Bewegungsapparates der Mitarbeiter so gering wie möglich zu halten.

Im Berichtsjahr 2017/2018 ereignete sich im Energie AG-Konzern kein tödlicher Arbeitsunfall. Insgesamt wurden 82 meldepflichtige Arbeitsvorfälle registriert, dies entspricht einer Unfallrate von 17,46 ‰ (Unfälle pro 1.000 Mitarbeiter)⁹⁾. Der Unfall-Schweregrad lag bei 24,67 Ausfalltagen pro Arbeitsunfall. Auf eine internationale Kenngröße umgelegt, bedeutet dies einen LTIF (LTIF – Lost Time Injury Frequency – Unfallhäufigkeitsrate pro 1.000.000 Arbeitsstunden) von 10,89.

Bei näherer Betrachtung ergibt sich ein differenziertes Bild nach nationalen Gesichtspunkten und besonders aufgrund der unterschiedlichen Tätigkeitsgebiete innerhalb des Energie AG-Konzerns. Das Segment Entsorgung weist eine höhere Unfallrate auf als die restlichen Segmente des Unternehmens, die Werte liegen gemäß Branchenvergleichs jedoch im üblichen Rahmen.

Das Segment Entsorgung hat sich für das Geschäftsjahr 2017/2018 eine Senkung der Unfallzahlen zum Ziel gesetzt und mit einer gemeinsamen Initiative mit der AUVA auf die Unfallentwicklung im Vorjahr reagiert. Mit einem Rückgang der Unfallzahlen um 25 % wurde das angepeilte Ziel klar erreicht. Das Managementsystem des Segments Entsorgung ist auch um die Zertifizierung der Bereiche Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (OHSAS 18001) erweitert.

Im gesamten Energie AG-Konzern werden regelmäßig die gesetzlich vorgeschriebenen Unterweisungen betreffend Gefahren, Sicherheit und Gesundheit sowie zu Maßnahmen zur Gefahrenverhütung durchgeführt. Als sehr taugliches Mittel haben sich dabei die sogenannten Kurzunterweisungen erwiesen. In ganz Österreich wurde im Geschäftsjahr 2017/2018 erstmals das Thema Brandschutz auf E-learning-Basis angeboten. Der Einsatz weiterer Module wird geprüft.

Neben den Unterweisungen wurde im Berichtszeitraum eine Vielzahl an themenspezifischen Schulungen durchgeführt, die im Bedarfsfall auch Mitarbeiter von Auftragnehmern im technischen und elektrotechnischen Bereich besuchen konnten. Neben Ausbildungen zu den Themen Arbeiten unter Spannung, Zählerwechsel, Verfügungserlaubnisberechtigung wurden auch Schulungsblöcke zur Schalt- und Schaltauftragsberechtigung in den Bereichen Nieder- und Hochspannung abgehalten.

9) Per Stichtag 30.09. inkl. teilkonsolidierte Unternehmen

COMPLIANCE & ANTIKORRUPTION IN DER ENERGIE AG OBERÖSTERREICH

Die Ziele der Energie AG im Bereich Compliance & Antikorrruption sind:

- Sicherstellung der Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften sowie aller konzernweiten Richtlinien und Vorgaben
- Vermeidung von Vermögensschäden und Reputationsverlusten
- Minimierung/Vermeidung von Haftungsrisiken und immateriellen Schäden
- Sensibilisierung aller Mitarbeiter der Energie AG für die Einhaltung von Richtlinien und des Verhaltenskodex
- Förderung einer gelebten und konsistenten Compliance-Kultur
- Implementierung effektiver Präventionsmaßnahmen
- Erhöhung der Rechtssicherheit
- Sicherstellung einer wertebewussten Unternehmenskultur
- Sicherstellung eines fairen Wettbewerbs

Compliance basiert in der Energie AG auf einem gemeinsamen Werteverständnis, das im **Verhaltenskodex „So denken wir, so handeln wir“** für alle Stakeholder nachvollziehbar veröffentlicht ist, auch auf der Homepage.

Der Verhaltenskodex ist das Kernstück für gesetzes- und richtlinienkonformes Handeln und bildet die Grundlage für alle geschäftlichen Aktivitäten und Entscheidungen im Energie AG-Konzern. Er ist die Basis für moralisch, ethisch und rechtlich einwandfreie Verhaltensweisen aller Mitarbeiter des Konzerns. Der Verhaltenskodex ist für alle verbindlich.

Um Compliance wirksam im Unternehmen zu verankern, wurden in den vergangenen Jahren ein Compliance-Managementsystem etabliert, entsprechende Regelwerke erarbeitet sowie zahlreiche Präsenztrainings veranstaltet. Inhalte, Verantwortlichkeiten, Kompetenzverteilungen, Dokumentations- und Berichtspflichten wurden festgelegt. Mit einem interaktiven E-Learning-Tool haben die Mitarbeiter die Möglichkeit, ihren Informationsbedarf optimal mit ihrem beruflichen Alltag in Einklang zu bringen. Konzernweit wurden und werden alle Führungskräfte und Mitarbeiter über den internen Verhaltenskodex informiert.

Das Monitoring der relevanten nationalen und europäischen Gesetzesgrundlagen erfolgt durch die Experten der Rechtskompetenzbereiche. Bei konzernweit relevanten Themen ist die Compliance-Organisation eingebunden.

I COMPLIANCE FORUM

Um konsistente Compliance-Regelungen sicherzustellen, wurde das Compliance-Forum eingerichtet. Durch regelmäßige Treffen ist für den erforderlichen Informationsaustausch gesorgt und eine konzernweit einheitliche Behandlung der Compliance-relevanten Themen gewährleistet. Alle Konzernbereiche haben die Möglichkeit Compliance-Anfragen zu stellen und Compliance-Beratung in Anspruch zu nehmen.

I FÖRDERUNG DES BEWUSSTSEINS FÜR COMPLIANCE

Die Förderung des Bewusstseins für Compliance bei den Mitarbeitern liegt in der Verantwortung der Führungskräfte. Die Energie AG stellt sicher, dass die Mitarbeiter die

Compliance-Werte kennen und leben. Der Konzernvorstand hat im Geschäftsjahr 2017/2018 mit den Führungskräften messbare und beeinflussbare Compliance-Ziele vereinbart.

I ANTIKORRUPTION

Die Organe und die Mitarbeiter der Energie AG sind dem Amtsträgerbegriff im Sinne des Korruptionsstrafrechts unterstellt. Im Energie AG-Konzern gelten umfassende Compliance-Vorgaben zur Korruptionsprävention. Entsprechende Schulungen werden laufend konzernweit durchgeführt. Das in Österreich angebotene Lernmodul „Antikorrupcion“ haben bisher 72 % der österreichischen Mitarbeiter absolviert.

Im Energie AG-Konzern gab es im Geschäftsjahr 2017/2018 keine Vorfälle von Korruption.

I KARTELLRECHTLICHE COMPLIANCE

Die Energie AG bekennt sich vorbehaltlos zu einem fairen Wettbewerb mit ihren Mitbewerbern, Geschäftspartnern und sonstigen Marktteilnehmern. Aus diesem Grund wurden konzernweit kartellrechtliche Präsenzs Schulungen durchgeführt und der bereits bestehende Kartellrechtsleitfaden aktualisiert. Dieser richtet sich mit seinen Ausführungen zum gebotenen Marktverhalten primär an die vertriebsorientierten Unternehmensbereiche und steht allen Mitarbeitern im Energie AG-Konzern auch via Intranet zur Verfügung.

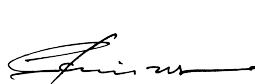
I ACHTUNG DER MENSCHENRECHTE

Die Achtung der Menschenrechte ist für den Energie AG-Konzern selbstverständlich. Die Energie AG erwartet von ihren Geschäftspartnern, dass sie sich ebenfalls an die gesetzlichen Rahmenbedingungen und an die geltenden Gesetze und Standards betreffend Menschenrechte halten. Hinsichtlich Achtung der Menschenrechte werden für die Einhaltung der geltenden Rechtsstandards in Europa keine wesentlichen Risiken gesehen. Risiken in der vorgelagerten Lieferkette können nicht gänzlich ausgeschlossen werden, weshalb in der Beschaffung mit gebührender Sorgfalt vorgegangen wird.

Die Energie AG toleriert kein diskriminierendes Verhalten und ungleiche Behandlung, sei es aufgrund von nationaler oder ethnischer Herkunft, Religion, Alter, Geschlecht oder anderer Merkmale. Die Vielfalt stellt für den Konzern als international tätigem Unternehmen ein wertvolles Potenzial dar. Die Energie AG achtet die Individualität des Einzelnen und verpflichtet sich zu einem toleranten und respektvollen Verhalten sowie einer offenen Kommunikation. Dies fördert im Unternehmen auch ein Klima der Wertschätzung und des Respekts für alle Mitarbeiter. Verhaltensweisen, die auf einen fairen und vertrauensvollen Umgang miteinander abzielen, werden unterstützt.

Linz, am 30.11.2018

Der Vorstand der Energie AG Oberösterreich



Generaldirektor
DDr. Werner Steinecker MBA
Vorsitzender des Vorstands



Dr. Andreas Kolar
Mitglied des Vorstands



Dipl.-Ing. Stefan Stallinger MBA
Mitglied des Vorstands