

Bericht über nichtfinanzielle Informationen 2018/2019 der Energie AG Oberösterreich

VORWORT DES VORSTANDES

Als Oberösterreichs größter Energieversorger veröffentlichen wir zum zweiten Mal einen Bericht mit nichtfinanziellen Informationen aus unserem Konzern. Die darin behandelten Themenkreise gewinnen angesichts der allgemein wachsenden Besorgnis um das Klima an strategischer Bedeutung und erfordern eine klare und gesamtheitliche Positionierung der Energie AG.

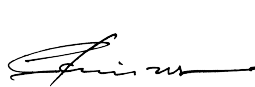
Besonders in der Energiewirtschaft nimmt das Thema Nachhaltigkeit eine zentrale Position ein, da unsere Geschäftstätigkeiten mit direkten ökologischen Auswirkungen, aber auch gesellschaftlichen Anforderungen verbunden sind. Während unsere Abfallentsorgung zunehmend von der Kreislaufwirtschaft beeinflusst und an einem schonenden Ressourcenumgang gemessen wird, sind wir als Telekom-Anbieter an der Transformation zu einer digitalen Gesellschaft wesentlich beteiligt. Die unmittelbaren Auswirkungen der Wetterextreme werden gerade für die Infrastruktur in den Bereichen Wasserver- und Abwasserentsorgung auch in Tschechien immer stärker spürbar. Zudem sind wir dem Einfluss demografischer Entwicklungen unterworfen. Als Energie AG sind wir – wie alle Unternehmen – einem deutlich spürbaren Wettbewerb um kompetente Mitarbeiter ausgesetzt. Ein attraktiver Arbeitgeber zu sein, ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor.

Die Energie AG ist sich dieser Herausforderungen bewusst. Im Rahmen unseres Strategieprozesses haben wir ökologische und gesellschaftliche Inhalte diskutiert und entsprechend Position bezogen. Als starker regionaler Partner für unsere Kunden stehen wir für Versorgungssicherheit und Stabilität. Unsere Flexibilität ermöglicht uns eine rasche Reaktion auf ein sich veränderndes Umfeld und so sehen wir die Dekarbonisierung, den Eckpfeiler der österreichischen Klima- und Energiestrategie, als große Chance. Die Digitalisierung eröffnet zudem Potenziale auf dem Markt, die wir mit Hilfe unserer wertvollsten Ressource, unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, nachhaltig nutzen wollen. Die Energie AG verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz und verschreibt sich den Themenbereichen Wirtschaft, Soziales, Umwelt, Arbeitnehmer sowie Compliance und Antikorruption. Die Fortschritte bei der Umsetzung der Strategie und der Nachhaltigkeitsziele sind diesem Bericht zu entnehmen.

Um fortwährend wirtschaftlich erfolgreich zu sein, haben wir es uns zum Ziel gesetzt, die Umsetzung innovativer und zukunftsfähiger Geschäftsmodelle aus eigener Kraft zu bewältigen. Hier gelang es im Berichtsjahr, neue Entwicklungen, wie den Online-Heizungsberater „HEINZI“, im Rahmen unserer neu gegründeten „Wertstatt 8“ als Leuchtturmprojekte praktisch umzusetzen. Unsere Positionierung als verantwortungsvolles Unternehmen in Österreich wird durch eine Studie belegt, der zufolge die Energie AG eine umfangreiche Wertschöpfung erzielt und zahlreiche abgesicherte Arbeitsplätze insbesondere in Oberösterreich bietet. Ein zentraler Beitrag zur Stärkung des ländlichen Raums ist der Ausbau des Glasfasernetzes, um den stetig steigenden Bandbreitenbedarf in den Kommunikations- und Datennetzen abzudecken. Darüber hinaus verfolgen wir den Ausbau von Erzeugungsanlagen erneuerbarer Energie und die Steigerung der Energieeffizienz mit Hochdruck. Es gelang uns, die Netzverluste im Strom- und Erdgasnetz zu reduzieren. Umweltgerechte Abfallentsorgung wird durch ein hervorragendes Umweltmanagementsystem im Bereich Abfall erreicht.

Verantwortlich für diese Erfolge zeichnen nicht zuletzt unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Beginnend bei den Lehrlingen, verfolgen wir das Ziel, die Qualität der Aus- und Weiterbildung konstant hochzuhalten. Seit 1943 wurden im Konzern 1.490 Lehrlinge erfolgreich zu Spitzenfachkräften ausgebildet. Ein weiterer Fokus liegt darauf, junge Frauen für die Ausübung technischer Berufe zu begeistern. Den steigenden Anforderungen im Umgang mit digitalen Technologien begegnen wir mit einem umfangreichen Weiterbildungsprogramm für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Als verantwortungsvolles Unternehmen konnte sich die Energie AG auch im Bereich der „Vereinbarkeit von Familie und Beruf“ positionieren, welcher durch das Audit „berufundfamilie“ zertifiziert ist.

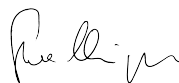
Die Energie AG denkt auch an zukünftige Generationen und richtet ihr Handeln konsequent an ökologischen, sozialen und gesellschaftlichen Aspekten aus. Wir laden Sie dazu ein, sich über unser Engagement im vorliegenden Bericht über nichtfinanzielle Informationen zu informieren und freuen uns darauf, gemeinsam mit Ihnen weiterhin an einer nachhaltigen Entwicklung zu arbeiten.



Generaldirektor
KommR. Prof. Ing. DDr.
Werner Steinecker MBA
Vorsitzender des Vorstands



KommR. Mag. Dr.
Andreas Kolar
Mitglied des Vorstands



Dipl.-Ing.
Stefan Stallinger MBA
Mitglied des Vorstands

ÜBER DIESEN BERICHT

Entsprechend der EU-Richtlinie 2014/95/EU zur Angabe nichtfinanzieller und die Diversität betreffender Informationen (NFI-Richtlinie) und ihrer Umsetzung gemäß des österreichischen Nachhaltigkeits- und Diversitätsverbesserungsgesetzes (NaDiVeG 2017) veröffentlicht der Energie AG-Konzern zum zweiten Mal die geforderten Informationen in einem eigenständigen Bericht über nichtfinanzielle Informationen (NFI-Bericht). Dieser Bericht ist der konsolidierte nichtfinanzielle Bericht der Energie AG Oberösterreich (Energie AG) gem. § 267a UGB.

Dieser Bericht wird jährlich veröffentlicht. Die gesetzlichen Anforderungen bezüglich des NFI-Berichtes 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 9](#), im [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.

Der Energie AG ist die Gleichbehandlung von Frauen und Männern ein wichtiges Anliegen. Zwecks besserer Lesbarkeit der Informationen wird entweder die maskuline oder feminine Form von Bezeichnungen gewählt. Dies impliziert keinesfalls eine Benachteiligung des jeweils anderen Geschlechts.

Der Bericht wurde mit der größtmöglichen Sorgfalt erstellt und durch die direkt vom Aufsichtsrat beauftragte Konzernrevision der Energie AG geprüft. Der Aufsichtsrat berichtet darüber in der auf das Berichtsjahr folgenden Hauptversammlung.

DAS GESCHÄFTSMODELL DER ENERGIE AG OBERÖSTERREICH

Die Energie AG hat ihren Hauptsitz in Linz in Oberösterreich. Das Marktgebiet der Energie AG umfasst Österreich, Tschechien, Süddeutschland sowie Norditalien.

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, stellt als zuverlässiger Errichter und Betreiber des Strom- und Erdgasnetzes das Rückgrat der Strom- und Erdgasversorgung in Oberösterreich zur Verfügung.

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 bei.

Das **Segment Energie › Seite 24** umfasst als Kerngeschäft des Konzerns die Stromerzeugung, die Strombeschaffung, den Strom- und Erdgasvertrieb, die Wärmeversorgung in Österreich und Telekommunikationsdienstleistungen. 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 30** umfasst die Errichtung und den Betrieb des Strom- und Erdgasnetzes der Netz OÖ.

Das **Segment Entsorgung › Seite 33** bietet seinen Kunden in Österreich und Norditalien ein integriertes Abfallmanagement und maßgeschneiderte Entsorgungslösungen. 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.

Das **Segment Tschechien › Seite 36** bietet umfassende Dienstleistungen im Bereich der Trinkwasser- und Wärmeversorgung sowie Abwasserentsorgung in Tschechien an. Die Geschäftsmodelle reichen von Konzessions-, Betreiber- und Serviceverträgen bis hin zu spezialisierten Wasser-, Abwasser- und Wärmedienstleistungen sowie Baumontagen auf dem freien Markt. Vertragspartner und somit Kunden des Segments Tschechien sind Städte, Gemeinden, Verbände, Industriebetriebe und Wohnungsgesellschaften/-genossenschaften.

Das **Segment Holding & Services › Seite 38** umfasst neben den Leitungs- und Steuerungsfunktionen der Holding auch das Geschäftsfeld Telekom, kaufmännische und technische Dienstleistungen sowie einige at equity einbezogene Beteiligungen. Die kaufmännischen und technischen Servicegesellschaften erbringen Leistungen für den gesamten Konzern.

Die Angaben zu gesellschaftsrechtlichen Veränderungen im Geschäftsjahr 2018/2019 sind im **Konzern-Lagebericht › Seite 9** enthalten.

Die **Eigentümerstruktur der Energie AG Oberösterreich › Seite 6** und die **Organe der Gesellschaft › Seite 5** sowie **Die Energie AG Oberösterreich auf einen Blick › Seite 3** sind im Geschäftsbericht enthalten.

I KONZERNSTRUKTUR



I STRATEGIE

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.

Starker regionaler Partner für die Kunden

Als oberösterreichischer Landesenergieversorger im exportstärksten Bundesland Österreichs positioniert sich die Energie AG als moderner und leistungsfähiger Anbieter für Energie- und Infrastrukturdienstleistungen. Der Energie AG-Konzern steht für qualitativ hochwertige und zuverlässige Produkte und Dienstleistungen in den Bereichen Energie, Entsorgung, Telekommunikation und Wasser, die laufend und konsequent an die Bedürfnisse der Kunden angepasst werden. Damit leistet das Unternehmen einen wesentlichen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung der Lebensqualität und der Wirtschaft in den Regionen, in denen es tätig ist.

Versorgungs- und Entsorgungssicherheit

Die 100-%-Tochtergesellschaft Netz Oberösterreich GmbH (Netz OÖ) sichert mit einem modernen und zuverlässigen Strom- und Erdgasnetz die Energieversorgung in Oberösterreich und ist österreichweit Vorreiter beim Ausbau der Smart-Meter-Technologie.

Neben den Investitionen in ein hochverfügbares und modernes Kabel- und Leitungsnetz der Netz OÖ ist vor allem die Zurverfügungstellung von gesicherter, flexibler Leistung für die Versorgungssicherheit erforderlich. Hierbei spielt das Gas- und Dampfkraftwerk Timelkam im Rahmen des Engpassmanagements bzw. als Netzreserve für Übertragungsnetzbetreiber eine wichtige Rolle. Eigene Gasspeicherrechte (oder Gasspeicherverträge) und -beteiligungen der Energie AG unterstützen die hohe Flexibilität. Besondere Bedeutung kommt künftig auch der Entwicklung und Anwendung neuer Technologien und intelligenter Systemlösungen für dezentrale Flexibilitäten und Ausgleichsenergiespeichern zu.

Im kompetitiven Wettbewerbsumfeld steht die Energie AG für nachhaltige und faire Lösungen, die sie auf Basis permanenter Prozessoptimierungen garantieren kann. Dadurch konnten den Stromkunden – im Gegensatz zu vielen anderen Stromanbietern – trotz steigender Großhandelspreise ab dem Jahr 2018 und der mit 01.10.2018 erfolgten Strompreiszonentrennung zwischen Deutschland und Österreich weiterhin stabile Preise angeboten werden.

Die Energie AG errichtet und betreibt in Oberösterreich eine moderne Telekommunikations-Infrastruktur. Im „Network Operation Center“ (NOC) der Energie AG wird das gesamte Glasfaser- und Übertragungsnetz gesteuert und überwacht.

Die Entsorgungssparte garantiert Lösungen in den Bereichen Abfälle und Wertstoffe auf höchstem technologischen und ökologischen Standard und leistet vor allem dank der beiden Verbrennungsanlagen in Wels und Lenzing einen wesentlichen Beitrag zur Entsorgungssicherheit in Österreich.

Im Segment Tschechien konnte sich die Energie AG dank laufender Anpassungen an die geänderten Kundenbedürfnisse als verlässlicher Versorger mit Trinkwasser, Entsorger von Abwasser und Bereitsteller von Raumwärme und Warmwasser etablieren. Mit selektiven Investitionen in die eigene Wasser-, Abwasser- und Wärmeinfrastruktur und der ständigen Modernisierung von Fuhrpark und Equipment sollen einerseits die Partnerschaften mit den Kommunen vertieft und andererseits die Effizienz der Unternehmen und damit die Wettbewerbsfähigkeit gesteigert werden.

Dekarbonisierung als Eckpfeiler der Klima- und Energiestrategie

Die nationalen Energie- und Klimaziele für 2030 sowie der angestrebte Dekarbonisierungspfad bis 2050 stellen einen bedeutenden Schritt für die zukünftige Energieversorgung in Österreich dar. Wesentlich aus Sicht der Energie AG ist dabei eine umfassende, integrierte Betrachtung des Energiesystems unter Berücksichtigung der Bereiche Strom, Wärme und Mobilität („Sektorkopplung“). Das Ziel, national bilanziell 100 % des Gesamtstromverbrauchs bis 2030 aus erneuerbaren Energien zu decken, ist sehr ambitioniert. Für die Umsetzung müssen seitens Politik bzw. Gesetzgebung zeitnah entsprechende Rahmenbedingungen geschaffen werden, um einerseits die notwendigen Stromerzeugungsanlagen errichten und andererseits auch weiterhin die sehr gute Versorgungssicherheit und -qualität gewährleisten zu können.

Im Bereich der Stromaufbringung setzt die Energie AG bereits seit Jahren mit 43 eigenen Wasserkraftwerken und entsprechenden Bezugsrechten auf Stromerzeugung aus erneuerbaren Energiequellen. Zusätzlich ist der weitere Ausbau des bestehenden Erzeugungssportfolios aus erneuerbaren Quellen, insbesondere Windkraft und Photovoltaik, ein weiterer strategischer Entwicklungsbereich. Mehrere attraktive Projekte werden aktuell zur Entscheidungsreife weiterentwickelt und bei entsprechenden gesetzlichen und stabilen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen realisiert. Mittels Nutzung von Biomasse, Geothermie und industrieller Abwärme verfolgt die Energie AG im Bereich der Raumwärme bereits seit Jahren eine Dekarbonisierungsstrategie und nimmt damit in ihren Marktgebieten eine Vorreiterrolle als nachhaltiger Energieversorger ein.

Um ihre Wachstumsziele zu erreichen und ihre strategische Position zu verbessern, nutzt die Energie AG strategische Partnerschaften, bietet umfassende Contracting-Lösungen an und geht Kooperationen ein.

Digitalisierung als Chance

Digitalisierung ist eine der größten Herausforderungen für die Energie AG – sowohl als Risiko, aber vor allem auch als Chance. Einerseits verändert sich das Wettbewerbsumfeld mit enormer Geschwindigkeit, andererseits stehen nunmehr innovative, leistungsfähige digitale Ansätze zur Verfügung, welche die Energie AG nutzen will. Unter dem Motto „sicher digital umsort“ gestaltet die Energie AG gemeinsam mit ihren Kunden und Partnern die digitale Zukunft Oberösterreichs aktiv mit. Zur Zielerreichung wurden Leitthemen und Ziele erarbeitet sowie eine entsprechende Roadmap entwickelt und konsequent umgesetzt. Eine bedingungslose Ausrichtung an den Bedürfnissen und Anforderungen der Kunden steht dabei im Zentrum. Dank digitaler Vertriebskanäle, von Plattformen über Portallösungen bis hin zu persönlicher Onlineberatung, können die Kunden individuell serviert werden.

Die Energie AG engagiert sich an vorderster Front bei der Entwicklung und Einführung zukunftsorientierter Technologien und investiert dazu in eine moderne Telekommunikations-Infrastruktur mit dem Ziel, in diesen Bereichen zu wachsen. Mit ihrem Glasfasernetz, an das ein wesentlicher Anteil der oberösterreichischen öffentlichen Gebäude sowie Unternehmen und Privathaushalte angeschlossen ist, schafft der Energie AG-Konzern eine wesentliche Voraussetzung für die weitere Digitalisierung des Wirtschaftsstandorts Oberösterreich. Nach derzeitigem Stand der Technik ist die Glasfasertechnologie das zukunftssicherste Medium, um hohe Bandbreiten, auch über 1 Gigabit, mit der notwendigen Quality of Service anbieten zu können. Für den Privat- und Businesskundenbereich wird daher Fiber to the Home (FTTH) die technologische Richtung bleiben.

Motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – die wichtigste Ressource

Ohne motivierte und engagierte Mitarbeiter sind die strategischen Ziele nicht erreichbar. Um im Kampf um Talente bestehen zu können, will die Energie AG vor allem mit weiblichen Nachwuchskräften für technische Abteilungen und Führungspositionen eine große Zielgruppe erobern und hat in diesem Bereich neue Maßstäbe in der Weiterentwicklung der Arbeitgebermarke gesetzt.

Dank der erfolgreichen Lehrlingsausbildung gelingt es der Energie AG – entgegen dem Trend des europaweiten Facharbeitermangels –, die erforderlichen Spezialisten für die Sparten des Konzerns zu gewinnen. Die Energie AG setzt mit verschiedenen Maßnahmen im Bereich Diversität auch ein gesellschaftspolitisch wichtiges Signal für aktuelle und zukünftige Generationen.

Stabilität und Flexibilität

Die Grundlage jedes zukunftsorientierten Unternehmens ist sein wirtschaftlicher Erfolg. Das finanzwirtschaftliche Ziel ist daher, attraktive Renditen zu erzielen, den Wert des Konzerns nachhaltig zu steigern und auch in Zukunft für Eigentümer und Kapitalgeber ein zuverlässiger und interessanter Wirtschaftspartner zu sein. Die finanzielle Stabilität wird durch das ausgewogene Konzernportfolio aus liberalisierten und regulierten Geschäftsmodellen unterstützt. Eine weitere Grundlage des Erfolgs ist das effiziente Chancen- und Risikomanagement. Es ermöglicht, Herausforderungen für den Konzern frühzeitig zu erkennen und rechtzeitig wirkungsvolle Maßnahmen zu ergreifen.

Auf dynamische Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen sowie marktseitige Herausforderungen aufgrund geänderter Kundenbedürfnisse oder branchenfremder Mitbewerber wird proaktiv zugegangen.

Strategieprozess

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 gegenübergestellt und daraus Strategien und Maßnahmen abgeleitet, die die Wirtschaftlichkeit und Rentabilität nachhaltig sicherstellen.

Die im Juli 2019 durchgeführte Strategieklausur mit den Führungskräften des Konzerns stand unter dem Motto „#transformation2030“. Das Programm spiegelte das Spannungsfeld zwischen globalen und nationalen Entwicklungen sowie den Zielen und Maßnahmen der Energie AG als regional verankerter Player wider.

Im Geschäftsjahr 2018/2019 wurde der Vertrieb neu strukturiert: Die vier Vertriebsseinheiten für Strom, Gas, Wärme und Telekommunikation wurden innerhalb eines Unternehmens gebündelt. Die Erzeugungseinheiten und Wärmenetze wurden gesellschaftsrechtlich zusammengelegt. In Tschechien wurden die Wärme- und Wasseraktivitäten gebündelt.

I WESENTLICHE NACHHALTIGKEITSTHEMEN

Im Geschäftsjahr 2017/2018 wurden wesentliche Nachhaltigkeitsthemen für die Energie AG aus interner Sicht sowie aus der Perspektive externer Stakeholder identifiziert. Diese Themen werden im Rahmen des Strategieprozesses regelmäßig evaluiert und 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 (Lagebericht und Kapitel Wirtschaft)
- Zukunftsfähige Geschäftsmodelle – Innovation (Lagebericht und Kapitel Wirtschaft)
- Versorgungssicherheit und -qualität (Kapitel Soziales)
- Kundenorientierung und -zufriedenheit (Kapitel Soziales)
- Klimaschutz & Energieeffizienz (Kapitel Umwelt)
- Ressourcenschonung (Kapitel Umwelt)
- Verantwortungsvoller Arbeitgeber (Kapitel Arbeitnehmer)
- Gesundheitsschutz und Sicherheit am Arbeitsplatz (Kapitel Arbeitnehmer)
- Regionale Verantwortung und gesellschaftliches Engagement (Kapitel Soziales)
- Stakeholderdialog (Kapitel Soziales)
- Legal Compliance und Korruptionsprävention (Kapitel Compliance & Antikorrupption)

Die bei der Wesentlichkeitsanalyse identifizierten Themen werden im Rahmen dieses Berichtes in den Kapiteln **Wirtschaft** › Seite 56, **Umwelt** › Seite 57, **Soziales** › Seite 69, **Arbeitnehmer / verantwortungsvoller Arbeitgeber** › Seite 79, und **Compliance & Antikorrupption (inkl. Achtung der Menschenrechte)** › Seite 87 behandelt.

NACHHALTIGKEITSZIELE



WIRTSCHAFT

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



UMWELT

- Unterstützung der Ziele und Vorhaben gemäß der **österreichischen Klima- und Energiestrategie** unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Nachhaltigkeit
- Weiterer **Ausbau der erneuerbaren Erzeugungsanlagen**
- Steigerung der **Energieeffizienz, Ressourcenschonung**
- 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 Wasser und Energie**



SOZIALES

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



ARBEITNEHMER

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



COMPLIANCE & ANTIKORRUPTION

- 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**

NACHHALTIGKEIT IN DER ENERGIE AG IM ÜBERBLICK

Nachfolgende Tabelle zeigt einen Überblick über die innerhalb des Energie AG-Konzerns identifizierten Nachhaltigkeitsthemen, Konzepte, Chancen und Risiken für Stakeholder und für die Energie AG sowie Maßnahmen und Ergebnisse zur Risikominderung.

I 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
- Bescheidverwaltung
- Sicherstellung aller gesetzlich geforderten Beauftragten

Chancen und Risiken für Energie AG

Chancen:

- Neue Geschäftsmodelle
- Höheres Bewusstsein der Kunden für Umweltschutz und Regionalität

Risiken:

- Reputationsverlust
- Gerichtsverfahren
- Strengere Umweltgesetzgebung
- Klimawandel

Chancen und Risiken für Stakeholder

Chancen:

- Effiziente und umweltschonende Energieversorgung für die Gesellschaft und Wirtschaft
- Einbindung von Anrainern beim Anlagenausbau und -betrieb

Risiken:

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

I SOZIALES

VERSORGUNGSSICHERHEIT UND -QUALITÄT | KUNDENORIENTIERUNG UND -ZUFRIEDENHEIT | REGIONALE VERANTWORTUNG/ GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT | STAKEHOLDERDIALOG

Konzept

- Konsequentes QSU-Managementsystem
- Krisenmanagement
- Demokratiepolitische 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“, „Sponsoring und Spenden“
- Notfallpläne
- Revisions- und Wartungsarbeiten für (Versorgungs-)Sicherheit
- Stakeholderdialog
- Beschwerdemanagement und Umfragen
- Gesellschaftliche, kulturelle und sportliche Förderungen

Chancen und Risiken für Energie AG

Chancen:

- Hohe Verfügbarkeit der Kraftwerke und sonstiger Anlagen

Risiken:

- Reputationsverlust
- Gerichtsverfahren
- Geschäftsschädigung
- Geldbußen

Chancen und Risiken für Stakeholder

Chancen:

- Regionale Wertschöpfung durch Infrastrukturprojekte und -investitionen
- Versorgungs- und Entsorgungssicherheit

Risiken:

- Ausfall kritischer Infrastruktur
- Gesundheits- und Sicherheitsrisiken für die lokale Bevölkerung

I 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 Gesundheit 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“

Chancen und Risiken für Energie AG

Chancen:

- Know-how im Unternehmen
- Verfügbarkeit von Fachkräften durch gutes Employer Branding
- Geringe Fluktuation

Risiken:

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

Chancen und Risiken für Stakeholder

Chancen:

- Erhalt und Schaffung qualifizierter Arbeitsplätze in der Region
- Volkswirtschaftlicher Beitrag durch Aus- und Weiterbildung
- Langfristige Employability und Lebensqualität durch Gesundheit der Mitarbeiter

Risiken:

- Sicherheits- und Gesundheitsrisiken für eigene Mitarbeiter und Leasingmitarbeiter

COMPLIANCE & ANTIKORRUPTION

LEGAL COMPLIANCE UND KORRUPTIONSPRÄVENTION

Konzept

- Implementiertes Compliance- Managementsystem und -beauftragter
- Informationsmanagementsystem
- Datenschutzmanagementsystem

Maßnahmen | Ergebnisse

- Konzernrichtlinien „Compliance Management System“ und „Antikorruption“
- Konzernrichtlinie „IKT-Informationssicherheitsmanagement“
- Konzernrichtlinien „Datenschutz- Managementsystem“, „Datenschutz- Compliance-Policy“
- Präsenzs Schulungen und E-Learnings

Chancen und Risiken für Energie AG

Chancen:

- Positives Image durch ethisch vorbildliches Unternehmen

Risiken:

- Rechtliche und Compliance Risiken
- Geldbußen
- Gerichtsverfahren
- Reputationsverlust

Chancen und Risiken für Stakeholder

Chancen:

- Fairer Wettbewerb
- Positive Impulse für ethische Praktiken in der gesamten Wertschöpfungskette

Risiken:

- Risiken für Informationssicherheit, Cyber Security
- Datenschutz-Risiken
- Rechtliche und Compliance Risiken
- Gefährdung eines fairen Wettbewerbs

ACHTUNG DER MENSCHENRECHTE

Konzept

- Verhaltenskodex
- Siehe auch [Soziales › Seite 69](#) und [Arbeitnehmer › Seite 79](#)

Maßnahmen | Ergebnisse

- Compliance Management
- Betriebsrat
- Schulungen
- Information an neue Mitarbeiter
- Siehe auch [Soziales › Seite 69](#) und [Arbeitnehmer › Seite 79](#)

Chancen und Risiken für Energie AG

Chancen:

- Einbringung vielfältiger Kompetenzen unabhängig von persönlichem Hintergrund

Risiken:

- derzeit keine wesentlichen Risiken

Chancen und Risiken für Stakeholder

Chancen:

- Chancengleichheit und Fairness für alle Mitarbeiter

Risiken:

- Gleichbehandlung
- Darüber hinaus keine Risiken für menschenrechtliche Verstöße bekannt

Chancen und Risiken sind Teil des unternehmerischen Handelns. Zu den Aufgaben der Unternehmensführung gehört es daher, Risiken frühzeitig zu erkennen und ihnen mit geeigneten Maßnahmen zu begegnen sowie Chancen frühzeitig zu identifizieren und zu realisieren. Hierfür sind in der Energie AG im Rahmen des konzernweiten Risikomanagements entsprechende Instrumente und Prozesse installiert.

Details zum konzernweiten Risikomanagement siehe [Lagebericht › Seite 19](#) und [Anhang zum Konzernabschluss › Seite 182](#).

I QUALITÄTS-, SICHERHEITS- UND UMWELTMANAGEMENT

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.

Für alle im Anwendungsbereich befindlichen Konzerngesellschaften und Holdingseinheiten ist mindestens ein QSU-Ansprechpartner nominiert, der für die operative Umsetzung des QSU-Managementsystems zuständig ist.

Um die Einhaltung von relevanten Umwelt- und Arbeitssicherheitsanforderungen zu gewährleisten, wirken in den nicht zertifizierten Gesellschaften die **Umweltmanagementnormen ISO 14001 und EMAS** (Eco Management and Audit Scheme) sowie die **Sicherheitsmanagementnorm OHSAS 18001** unterstützend.

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 sowie durch unabhängige externe Institute gewährleistet beste Produkt- und Dienstleistungsqualität sowie optimale Abläufe für Kunden und Partner.

Jene Teilbereiche der Energie AG, die diese extern zertifizierten Qualitäts-, Sicherheits-, Umwelt- sowie Gesundheitsmanagementsysteme installiert haben, verfügen über Prozesse, in denen negative Auswirkungen für Umwelt und Gesundheit der Mitarbeiter identifiziert und in weiterer Folge entsprechend verhindert bzw. gemildert werden.

Alle Mitarbeiter in Österreich und Norditalien arbeiten in nach der Qualitätsmanagementnorm ISO 9001:2015 zertifizierten Gesellschaften. Ca. 30 % der österreichischen Mitarbeiter sind in nach dem betrieblichen Umweltmanagementsystem EMAS zertifizierten Gesellschaften und ca. 36 % der österreichischen und italienischen Mitarbeiter sind in nach der Umweltmanagementnorm ISO 14001:2015 zertifizierten Gesellschaften beschäftigt. Fast ein Drittel der österreichischen Mitarbeiter arbeitet in nach der Sicherheitsmanagementnorm OHSAS 18001:2007, künftig in nach ISO 45001:2018 zertifizierten Gesellschaften.

Das **Segment Netz › Seite 30** mit 556 Mitarbeitern verfügt über eine Zertifizierung nach ÖVGW QS GNB 200 (Qualitätsanforderungen für Gasnetzbetreiber).

Das **Segment Entsorgung › Seite 33** ist nach folgenden Normen zertifiziert: ISO 9001:2015 (Qualitätsmanagement), OHSAS 18001:2007 (Sicherheitsmanagement), ISO 14001:2015 (Umweltmanagement), EMAS-III-Verordnung, Entsorgungsfachbetrieb gemäß RAEF, EU-Verordnung gemäß Art. 6 der Verordnung (EG) Nr. 333/2011, Produktpotenzial-Zertifikat gemäß ISO 14024.

Die **tschechischen Gesellschaften › Seite 36** mit 1.940 Mitarbeitern befinden sich nicht im Anwendungsbereich des Konzern-QSU-Managementsystems der Energie AG. Je nach Anforderung des Qualitätsmanagements der jeweiligen Beteiligungsgesellschaft im Bereich Wasser oder Wärme sind die tschechischen Gesellschaften nach den tschechischen Normen zertifiziert: ČSN EN ISO 9001:2016 (Qualitätsmanagement), ČSN EN ISO 14001:2016 (Umweltmanagement), ČSN OHSAS 18001:2008 (Sicherheitsmanagement). Ca. zwei Drittel der tschechischen Mitarbeiter arbeiten in nach Qualitäts- und Umweltmanagementnormen

zertifizierten Gesellschaften, mehr als die Hälfte der tschechischen Mitarbeiter ist in nach Sicherheitsmanagementnormen zertifizierten Gesellschaften tätig.

Energie AG Oberösterreich Business Services GmbH (Business Services GmbH), Konzern-IT-Services und die Energie AG Oberösterreich Telekom GmbH (Telekom GmbH) sind nach der **Informationstechnologie – Sicherheitstechniknorm ISO 27001** zertifiziert.

WIRTSCHAFT

Die wirtschaftlichen Ziele der Energie AG sind:

- Nachhaltige Sicherstellung der finanziellen Stabilität
- Steigerung des Unternehmenswertes
- Laufende Profitabilität für eingesetztes Kapital über 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 Geschäftsjahr 2017/2018 weitere richtungsweisende Projekte gestartet und im abgelaufenen Geschäftsjahr umgesetzt.

Informationen zur wirtschaftlichen Lage des Energie AG-Konzerns sind im **Konzern-Lagebericht › Seite 9** enthalten. Der Geschäftsverlauf im Konzern ist dem Kapitel **Vermögens-, Finanz- und Ertragslage › Seite 12** zu entnehmen.

I INNOVATIONSGESELLSCHAFT „WERTSTATT 8“

Die Energie AG identifiziert frühzeitig jene Themen, die Potenzial für zukünftige Geschäftsmodelle haben. In diesem Zusammenhang wurde 2015 die „SOKO Innovation“ ins Leben gerufen, welche sich beim Innovationsprozess am sogenannten „Design Thinking“ bzw. dem iterativen Entwickeln der Geschäftsideen auf Basis der Kundenbedürfnisse orientiert.

Per 01.10.2019 werden die Aktivitäten der „SOKO Innovation“ in einer eigenen Innovations-Gesellschaft (Wertstatt 8 GmbH) gebündelt und weiterentwickelt, um noch schneller innovative Angebote für den Kunden zu schaffen. Eines dieser Angebote, welches bereits auf dem Markt etabliert werden konnte, ist „HEINZI“ – ein unabhängiger persönlicher Online-Heizungsberater. Unter www.heinzi.com wird der Kunde von der Entscheidungsfindung bis zur Umsetzung der Heizung mit einem regionalen Installateur unterstützt.

I VERBESSERUNGSPLATTFORM „LOOMINATI“

Auf der „Loominati“-Plattform werden Verbesserungsvorschläge aller Mitarbeiter gesammelt – von der kleinen Einsparungsidee bis zum neuen Geschäftsmodell. Wichtigste Ressource sind dabei innovative und motivierte Mitarbeiter, die mit ihren eingereichten Ideen und ihrer Expertise zur Weiterentwicklung des Konzerns beitragen.

Im Vergleich zum vorangegangenen Geschäftsjahr 2017/2018, in dem 135 Ideen eingereicht wurden, konnte heuer durch verschiedene Initiativen eine Steigerung um 28 % erzielt werden. Somit wurden heuer insgesamt 173 Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitern aus allen Bereichen des Konzerns eingereicht.

I DIGITALISIERUNGSOFFENSIVE „NEULAND“

Eine der Maßnahmen der digitalen Strategie der Energie AG ist die Projektwoche „Neuland“. Kern und Ausgangspunkt dieser jährlich durchgeführten Projektwoche sind digitale Ideen, die von Mitarbeitern aus allen Bereichen des Konzerns eingereicht und präsentiert werden. In einem mehrstufigen Auswahlprozess werden die besten Projektideen in einem vom Arbeitsalltag losgelösten, kreativen Setting mit agilen Methoden vorangetrieben und von hausinternen Experten begleitet. Veranstaltungen und mehrere weitere Möglichkeiten der Mitwirkung nehmen die gesamte Belegschaft mit auf die digitale Reise der Energie AG. Mit „Neuland“ und den weiteren Maßnahmen der Digitalisierungsstrategie sichert die Energie AG ihre Geschäftsmodelle proaktiv für die digitale Zukunft ab.

I NEUE TECHNOLOGIEN

Die Energie AG ist konstant bemüht, ihren Kunden den größtmöglichen Nutzen durch den Einsatz neuer Technologien zu ermöglichen. Beispielhaft dafür seien an dieser Stelle die Implementierung von Robotik-Lösungen und künstlicher Intelligenz als Unterstützung im Kundenkontakt, erste Einsätze von VR (virtuelle Realität) bei Kraftwerksbegehungen oder der Einsatz von Drohnen zum Befliegen von Stromleitungen in unwegsamem Gelände genannt. Ebenso wurden in verschiedenen Projekten der Einsatz der Blockchain-Technologie erprobt (Peer-to-Peer-Trading, Gridchain, Enerchain), Matching-Algorithmen im Recruiting-Prozess und für Heizungsberatung eingesetzt, Sprachsteuerung für die Beauskunftung zu Energiespartipps (Alexa Skill) sowie eine Internet-of-Things-(IoT)-Lösung für die Wasserverbrauchsüberwachung entwickelt.

Weitere Informationen sind im [Konzern-Lagebericht › Seite 9](#), Kapitel [Forschung, Entwicklung und Innovation › Seite 19](#) enthalten.

UMWELT

Die Ziele der Energie AG im Bereich Umwelt sind:

- Unterstützung der Ziele und Vorhaben gemäß der österreichischen Klima- und Energiestrategie unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Nachhaltigkeit
- Weiterer Ausbau von Erzeugungsanlagen im Bereich erneuerbare Energien
- Steigerung der Energieeffizienz, Ressourcenschonung
- 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 Wasser und 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 & Energieeffizienz und Ressourcenschonung. Diese Themen sind in diesem Kapitel nach den Segmenten [Energie › Seite 24](#), [Netz › Seite 30](#), [Entsorgung › Seite 33](#), [Tschechien › Seite 36](#), und [Holding & Services › Seite 38](#) gegliedert.

Der Großteil der Projekte des Energie AG-Konzerns zielt darauf ab, die Energieeffizienz sowohl innerhalb des Konzerns 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 umweltrelevanten gesetzlichen Bestimmungen 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 davon.

Sämtliche Prüfergebnisse sind den aktuellen Umwelterklärungen der [Energie AG Oberösterreich Umwelt Service GmbH \(Umwelt Service GmbH\)](#) und der [Energie AG Oberösterreich Erzeugung GmbH \(Erzeugung GmbH\)](#) 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 stabile 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 die Aufbereitung alter Kühltürme durch das Segment Entsorgung zur Einsparung von treibhausgaswirksamen Emissionen bei.

Im Geschäftsjahr 2018/2019 sind aufgrund erhöhter Engpassmanagementmaßnahmen der thermischen Kraftwerke, insbesondere des GuD-Kraftwerks Timelkam, für die Gewährung eines stabilen und sicheren Netzbetriebes im Sinne der Versorgungssicherheit höhere CO₂-Emissionen (Scope 1) zu verzeichnen. Es entstanden 1.500 kt CO₂-Emissionen betreffend Scope 1 (Vorjahr: 1.306 kt), davon sind 1.191 kt den fossilen Energieträgern (Vorjahr: 1.017 kt) und 308 kt den biogenen Energieträgern (Vorjahr: 289 kt) zuzurechnen. Der Energie AG-Konzern weist 71 kt indirekte CO₂-Emissionen (Scope 2) auf (Vorjahr: 74 kt).

Die CO₂-Emissionen der Stromproduktion betrugen im Geschäftsjahr 2017/2018 54,33 g/kWh (Geschäftsjahr 2016/2017: 58,3 g/kWh). ⁴⁾

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

4) Die CO₂-Emissionen der Stromproduktion im Geschäftsjahr 2018/2019 lagen zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichtes noch nicht vor.

CO₂-EMISSIONEN IN TONNEN PRO JAHR ⁵⁾

Direkte CO₂-Emissionen fossil (Scope 1)

Geschäftsbereich	2018/2019	2017/2018
Erzeugung GmbH	639.406	450.669
Segment Entsorgung	485.526	499.195
Segment Tschechien	35.254	35.791
Vertrieb GmbH	26.444	25.579
Netz OÖ	3.325	3.865 ¹⁾
Business Services GmbH	1.986	2.045 ²⁾
Gesamt	1.191.942	1.017.143

1) Bei der Umrechnung des Erdgasverbrauchs 2017/2018 wurde die Energiedichte (kg/m³) berücksichtigt. Der Wert wurde bereinigt.

2) Bei der Erhebung der fossilen Scope-1-Werte des Geschäftsjahres 2017/2018 ist irrtümlich der Treibstoffverbrauch von Privattankungen dem Bereich Business Services GmbH hinzugerechnet worden, dies ist nun berichtigt.

Direkte CO₂-Emissionen biogen (Scope 1) ¹⁾

Geschäftsbereich	2018/2019	2017/2018
Erzeugung GmbH	145.859	145.313
Segment Entsorgung	155.096	136.576
Segment Tschechien	7.348	7.225
Vertrieb GmbH	93	60
Netz OÖ	0	0
Business Services GmbH	0	0
Gesamt	308.396	289.174

1) Die Emissionsfaktoren betreffend Biomasse und Biogas wurden gemäß den veröffentlichten Werten des Umweltbundesamtes bzw. des deutschen Bundesamtes für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle aktualisiert.

Indirekte CO₂-Emissionen (Scope 2)

Geschäftsbereich	2018/2019	2017/2018
Erzeugung GmbH	4.587	5.581
Segment Entsorgung	14.766	15.106
Segment Tschechien	11.880	12.045 ¹⁾
Vertrieb GmbH	4.402	4.486
Netz OÖ	35.465	36.565
Business Services GmbH	0	0
Gesamt	71.100	73.783
Gesamt Scope 1 + 2 (in tCO₂eq) ²⁾	1.571.438	1.380.099

1) Fehlerhafte Berechnung für das Geschäftsjahr 2017/2018 wurde korrigiert.

2) Die Werte für das Geschäftsjahr 2018/2019 stammen aus direkter Messung, aus den Umwelterklärungen bzw. werden mit Hilfe von Umrechnungsfaktoren berechnet (für direkte CO₂-Emissionsfaktoren siehe Umweltbundesamt bzw. als Strommix wird der Energie AG OÖ Residualmix verwendet), z.B. werden für den Einsatz/Verbrauch von Erdgas, Benzin, Diesel, Flüssiggas, Heizöl, Kohle, Methan, Biomasse, Biogas Umrechnungsfaktoren verwendet. Die Emissionswerte der Verwertungslinien (Segment Entsorgung) beziehen sich auf kontinuierliche Messungen. Methan ist in den direkten Emissionen fossil enthalten. Die Daten der Umwelt Service GmbH (Segment Entsorgung) sind für das Kalenderjahr 2018 erhoben worden. Die Daten des Segments Tschechien sind aus Verfügbarkeitsgründen aus dem Geschäftsjahr 2017/2018. Nicht berücksichtigt sind – wegen Geringfügigkeit, gemessen an der Gesamtbilanz (<1 %) – die Bereiche Trading GmbH, Telekom GmbH, Servicebereiche (ausgenommen Business Services GmbH) und Ennskraftwerke AG. Das GuD-Kraftwerk Timelkam ist zu 50 % im Eigentum der Energie AG und zu 50 % im Eigentum der Groupe e (CH). Die CO₂ Emissionen werden davon unabhängig mit 100 % eingerechnet.

5) Es wurden die Greenhouse Gas (GHG) Protocol Corporate Standards und die Global Reporting Initiative (GRI) 305 Standards berücksichtigt.

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 durch 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 damit den eigenen Fuhrpark.

Unter **Scope 2** fallen indirekte Emissionen aus zugekauftem Strom sowie indirekte Emissionen aus Fernwärme/-kälte und aus gekauftem Dampf. Für alle Bereiche des Energie AG-Konzerns wird für die Bemessung der CO₂-Emissionen aus zugekauftem Strom der Residualmix der Energie AG (170,26 gCO₂/kWh) verwendet.

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), das alle vier Jahre durchgeführt wird, sind sämtliche österreichischen Standorte des Energie AG-Konzerns 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 Bereich „Prozesse“ umfasst Betriebsabläufe oder Anlagen in der Industrie (bspw. elektrische Antriebe und Anlagen, Warmwasser-Systeme in der Industrie). Der Anteil des Bereichs „Prozesse“ am Gesamtenergieverbrauch des Energie AG-Konzerns betrug im Geschäftsjahr 2017/2018 95,1 % (Geschäftsjahr 2014/2015: 92,0 %), jener des Bereiches Transport 4,2 % (Geschäftsjahr 2014/2015 4,0 %) und des Bereichs Gebäude 0,7 % (Geschäftsjahr 2014/2015 4,0 %).

I SEGMENT ENERGIE

Erzeugung

Der Erzeugungsbereich der Energie AG ist zuständig für die Entwicklung, die Errichtung, den Betrieb und die Instandhaltung von Strom- und Wärmeerzeugungsanlagen sowie Anlagen zur Verteilung von Wärme. Das Ziel des Geschäftsbereiches Erzeugung ist die Sicherstellung eines optimalen Portfolios von Strom- und Wärmeerzeugungsanlagen unter Berücksichtigung von ökologischen und ökonomischen Aspekten.

Die Energie AG bekennt sich zur umweltverträglichen Nutzung erneuerbarer Energien, errichtet und betreibt Wasserkraftwerke sowie thermische Kraftwerke, unter anderem auch mit Einsatz von Biomassebrennstoffen. Sie engagiert sich beim Ausbau von Windkraft- und Photovoltaikanlagen. Darüber hinaus fördert sie die Forschung im Bereich der alternativen Stromerzeugung.

Im Geschäftsjahr 2018/2019 entstammten 70,8 % der Stromeigenaufbringung der Energie AG erneuerbaren Quellen (Vorjahr: 78,1 %), davon 93,2 % aus Wasserkraft (Vorjahr: 92,6 %), der Rest aus Photovoltaik, Windkraft, Biomasse und biogene Abfälle.

Stromeigenaufbringung erneuerbare Energien

	2018/2019		2017/2018	
	GWh	%	GWh	%
Wasserkraft	2.518	93,2	2.345	92,6
Biomasse und biogene Abfälle	139	5,2	149	5,9
Windkraft	35	1,3	31	1,2
Photovoltaik	9	0,3	7	0,3
Summe erneuerbare Energien	2.701		2.533	

Die Energie AG betreibt insgesamt 43 eigene **Wasserkraftwerke** mit einer Gesamtleistung von rund 280 MW und einem Regelarbeitsvermögen von rund 1.150 GWh (Vorjahr: 1.160 GWh) und hält Bezugsrechte an Wasserkraftwerken mit einer Leistung von ca. 380 MW und einem Regelarbeitsvermögen von rund 1.390 GWh. Im Geschäftsjahr 2018/2019 wurde das Kraftwerk Kohlwehr an der Traun stillgelegt, da im Zuge des Ersatzneubaus des Kraftwerks Danzermühle, welches nicht im Eigentum der Energie AG steht, die Stauräume der beiden Kraftwerke zusammengelegt wurden.

Die Energie AG betreibt sieben Standorte ⁶⁾ für **thermische Kraftwerke** mit einer Leistung von rund 400 MW_{el} und einer jährlichen Stromerzeugung von bis zu 2.260 GWh ⁷⁾. Die gesamte installierte Kapazität für Wärmeproduktion beträgt rund 1.024 MW_{th}. Zudem werden in Österreich 11 **Fernwärmeversorgungsnetze** betrieben und rund 600 **Wärme-Contractinganlagen** für Kunden betreut. Ein großer Teil der Fernwärme wird aus hocheffizienten Kraft-Wärme-Kopplungs-(KWK)-Anlagen sowie mit Biomasseanlagen erzeugt. Neben der Förderung von Geothermie gewinnt auch die Nutzung von industrieller Abwärme an Bedeutung.

Die Energie AG ist darüber hinaus über Beteiligungsgesellschaften an 13 **Windkraftanlagen** beteiligt, mit einer Leistung von rund 15 MW und einem Regelarbeitsvermögen von rund 36 GWh. Das Unternehmen betreibt **PV-Anlagen** mit einer Leistung von rund 10 MW.

Die Energie AG betreibt das leistungsstärkste Kraftwerk in Oberösterreich, das **Gas- und Dampfturbinenkraftwerk (GuD) Timelkam**, mit einer Leistung von 405 MW_{el} ⁸⁾. Dieses GuD-Kraftwerk verfügt über die nötige Flexibilität und einen hocheffizienten Teillastbetrieb, der den Einsatz zur Stabilisierung des Stromnetzes im Zuge des Engpassmanagements ermöglicht. Mit zunehmendem Ausbau von erneuerbarer Energie kommt flexiblen Kraftwerkskapazitäten eine erhöhte Bedeutung zu. Der Standort Timelkam ist für den Regelzonenführer von besonders hoher Bedeutung für die Versorgungssicherheit, mit 01.10.2018 konnte ein 3-Jahresvertrag abgeschlossen werden.

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}.

Weiterführende Informationen zur Energieerzeugung sind im Lagebericht, Abschnitt **Leistungswirtschaftliche Kennzahlen** › Seite 22, enthalten.

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

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

8) GuD Timelkam 100 %

Bei den Laufkraft- und Speicherkraftwerken der Energie AG werden entsprechend der geltenden Wasserrahmenrichtlinie **Fischaufstiegshilfen** errichtet. Neben dem im vergangenen Geschäftsjahr errichteten Fischaufstieg beim Speicherkraftwerk Partenstein wurden im Geschäftsjahr 2018/2019 die Fischaufstiegshilfen an den größten Traunkraftwerken, den Kraftwerken Marchtrenk und Traun-Pucking, errichtet.

Die Energie AG zählt mit über 20 Fischereirechten in Oberösterreich und Salzburg zu den größten Fischereibewirtschaftern Oberösterreichs. Die an die Wasserkraftwerksanlagen angrenzenden Fischereireviere werden nachhaltig bewirtschaftet. Die Energie AG unterstützt nicht nur die natürliche Reproduktion der Fischbestände, sondern sichert mit ökologischen Aufzuchtprogrammen und regelmäßigem Besatz mit heimischen Fischarten auch eine attraktive und naturnahe Bestandsdichte.

Die Erhaltung von wertvollen Lebensräumen, Biodiversität und Gewässermorphologie sind wesentliche Aspekte bei der Projektentwicklung der Energie AG. Umweltaspekte werden vielseitig in den jeweiligen Genehmigungsverfahren zur Kraftwerkserrichtung behandelt. Weiters werden durch umfassende Kommunikation Anrainer und weitere Interessensgruppen bereits in frühen Phasen der Projektentwicklung eingebunden. In Oberösterreich konnte so ein sehr hoher Ausbaugrad der Wasserkraft von über 90 % umweltschonend und in gutem Einvernehmen mit betroffenen Interessensgruppen erreicht werden.

Maßnahmen zur Verbesserung der Ökologie und zur Verringerung von Umweltauswirkungen, wie z.B. Fischaufstiegshilfen, erfordern einerseits Investitionen und vermindern andererseits den energiewirtschaftlichen Ertrag durch Erzeugungs- und Leistungseinbußen. Für kleine und mittelgroße Kraftwerke ist dadurch die Wirtschaftlichkeit gefährdet, durch Investitionsförderprogramme konnte dies bis heute weitgehend kompensiert werden. Für den weiteren Wasserkraftausbau ist das in Vorbereitung befindliche Erneuerbaren-Ausbau-Gesetz ein wichtiges Element, von dem die Realisierbarkeit weiterer Projekte abhängt.

Alle thermischen Strom- und Wärmeerzeugungsanlagen der Energie AG 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.

Die gute Umweltverträglichkeit der thermischen Kraftwerke und der Wärmeerzeugung wird durch den Einsatz des besten verfügbaren Standes der Technik sichergestellt, der auch bei Bestandsanlagen regelmäßig intern wie extern überprüft wird. Ein wichtiges Element zur Effizienzsteigerung ist die Nutzung von Kraft-Wärme-Kopplung, der kombinierten Erzeugung von Strom und Wärme. Die Nutzung der Wärme erfolgt durch Verwendung als industrielle Prozesswärme oder durch Fernwärme für Industrie, Gewerbe und Haushaltskunden. Effizienzsteigerungen werden durch interne Verbesserungsprozesse im Zuge der laufenden Betriebsführung und Instandhaltung sowie die Umwelt- und sonstigen Audits erreicht. Die Wärmenutzung wird laufend erweitert. Für den Standort der Cogeneration-Kraftwerke

Management Oberösterreich GmbH konnten 2019 Verträge zur Steigerung des Wärmeabsatzes abgeschlossen werden. In Gmunden wird derzeit ein Fernwärmenetz errichtet, mit dem die Abwärme aus einem etablierten Industriebetrieb der Zementindustrie für die Fernwärmeversorgung in der Region genutzt werden soll. Weiters gibt es ein Forschungsprojekt von Energie AG und Austrian Institute Of Technology (AIT), das gemeinsam mit weiteren Projektpartnern eine Hochtemperaturauskopplung zur Abwärmenutzung des Zementwerkes Gmunden prüft. Am Standort Kirchdorf erfolgen wesentliche Schritte zur Weiterentwicklung der Prozessautomatisierung und Fernüberwachung.

Für größere Anlagen werden darüber hinaus regelmäßig Gutachten zum Nachweis der Hocheffizienz eingeholt.

Der thermische Kraftwerkspark der Energie AG spielt in der Energiewende und bei der Umstellung auf erneuerbare Energien aus Versorgungssicherheitsgründen eine wichtige Rolle und wandelt sich dabei in seinem Selbstverständnis. Einerseits ist es ein langfristiges gesellschaftliches Ziel, die „Dekarbonisierung der Brennstoffe“ zu erreichen. Dies kann durch verstärkten Biomasseeinsatz und durch „Greening the Gas“, also erneuerbare Anteile im Erdgas (z.B. Methanisierung oder Wasserstoff aus erneuerbarer Energie), erreicht werden. Der Kraftwerkspark und die Fernwärmeerzeugungsanlagen der Energie AG unterstützen diese Entwicklung. Andererseits ist es die sichere Bereitstellung von elektrischer Leistung und von Flexibilität, also Regelernergie im weitesten Sinne. Stand bisher die Stromerzeugung im Vordergrund, so sind in zunehmendem Maße die Leistungsvorhaltung für kurzfristige Einsatzzeiten bei Schwachwind, Niedrigwasserführung und Dunkelheit sowie Einsätze auf Anforderung der Netzbetreiber, um unerwünschte Lastflüsse und Netzengpässe zu vermeiden, ein Thema.

Vertrieb

Die Energie AG beliefert ihre Kunden seit Jahren zum größten Teil mit umweltfreundlicher Wasserkraft. Ebenfalls einen bedeutenden Anteil an der Gesamtaufbringung haben Windenergie und Biomasse. Von den fossilen Energieträgern wird ausschließlich Erdgas zu knapp 10 % eingesetzt. Privat- und Gewerbekunden der Energie AG werden mit dem Produktmix „Wasserkraft“ beliefert. Darüber hinaus setzt das Unternehmen durch Förderungen und Kampagnen auf einen effizienten und nachhaltigen Umgang mit Energie.

Die nachstehende Darstellung des Versorgermix bzw. des Produktlabels „Wasserkraft“ bezieht sich auf das Geschäftsjahr 2017/2018 ⁹⁾.

9) Die Stromkennzeichnung gem. § 78ff Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz (ElWOG) für das Geschäftsjahr 2018/2019 lag zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichtes noch nicht vor.

(z. B. energiesparende LED-Lampen) bei und rund um die Energiesparmesse bzw. im Rahmen der Energie AG-Regionaltour an die Kunden gratis oder zum Sonderpreis abgegeben.

Die **Haushaltsgerätetauschkampagne** „Kaufe oder miete“ wurde mit Ende Dezember 2018 beendet und führte insgesamt seit 2006 zum Tausch von über 70.000 ineffizienten Haushaltsgeräten und einer Einsparung von insgesamt rund 16 GWh. An der Konzeption einer Nachfolgekampagne wurde zu Geschäftsjahresende bereits gearbeitet.

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 510 neue Anlagen installiert werden (Vorjahr: 500). Die Gesamtenergieeinsparung entspricht ca. 8,4 GWh (Vorjahr: 8,3 GWh).

Im **Gasvertrieb** wurde das „**Energie-Sparpaket**“, das den Einbau und die Erneuerung bzw. Umstellung von Heizungsanlagen auf Brennwerttechnik im Haushaltskundenbereich unterstützt, erfolgreich weitergeführt. Im Berichtszeitraum wurden rund 270 Heizungen auf Erdgas umgestellt bzw. erneuert (Vorjahr: 370) und damit rund 3,5 GWh (Berechnungsgrundlage EEffG) Energie gespart (Vorjahr: 4,8 GWh). 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.

Die Realisierung von Kundenprojekten, speziell **Photovoltaik-Anlagen**, gewinnt zunehmend an Bedeutung. Die Energie AG verfügt in diesem Bereich über umfassende Expertise und Erfahrung, die verstärkt eingesetzt werden soll.

Die Contracting-Lösungen der Energie AG ermöglichen Businesskunden, sich auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren – und dennoch die Vorteile der umweltfreundlichen eigenen Stromerzeugung durch die Kraft der Sonne zu nutzen. Seit 2013 wurden 38 Photovoltaikanlagen mit rund 5,9 MWp errichtet. Die Jahreserzeugung im Geschäftsjahr 2018/2019 aller Anlagen, die die Energie AG auf den Dächern oberösterreichischer Wirtschaftsbetriebe errichtet hat, beträgt 4,4 GWh.

I SEGMENT NETZ

Netzverluste

	2018/2019	2017/2018
Strom	2,5 % (209 GWh)	2,5 % (215 GWh)
Erdgas	26.606 m ³	53.543 m ³

Netzverluste sind ein Indikator für die Effizienz von Energieversorgungsnetzen und damit für die Ressourcenschonung beim Energietransport. Die **Verluste im Stromnetz** lagen im Geschäftsjahr 2018/2019 bei 2,5 % oder 209 GWh (Vorjahr: 2,5 %/215 GWh). Die **Verluste im Gasnetz** durch Abblasen bei Reparatur- und Wartungsarbeiten betrugen im Geschäftsjahr 2018/2019 26.606 Nm³ (Vorjahr: 53.543 Nm³). Die Leitungsverluste im Erdgasnetz entsprechen 3.325 t CO₂.

Der laufende Ersatz von Mittel- und Niederspannungsfreileitungen – insbesondere durch Erdkabel, die auf diesen Spannungsebenen im Vergleich zum Hochspannungsnetz wesentlich leichter umzusetzen sind –, aber ebenso der Ersatz von alten Transformatoren durch neue reduziert die Verluste. Auch bei Komponenten der Sekundärtechnik (messen, steuern, regeln und Datenübertragung) sowie des Meterings wird auf geringen Energieverbrauch geachtet.

I SEGMENT ENTSORGUNG

Das Segment Entsorgung manipuliert an 24 Standorten eine **Gesamtabfallmenge** von ca. zwei Millionen Tonnen im Jahr. Dank der modernen Logistik und des umfangreichen Anlagenverbundes werden diese Abfälle ökonomisch und ökologisch gemäß modernstem Stand der Technik gesammelt, aufbereitet, verwertet oder entsorgt.

Das Segment Entsorgung der Energie AG ist seit vielen Jahren im Bereich Qualität (ISO 9001:2015), Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (OHSAS 18001:2007), Umwelt (ISO 14001:2015) sowie als Entsorgungsfachbetrieb (RAEF) zertifiziert. Im Jahr 2013 hat die Umwelt Service GmbH als erstes österreichweit tätiges Entsorgungsunternehmen für alle Standorte die EMAS-Validierung (Verordnung [EG] Nr. 1221/2009 sowie Nr. 2017/1505 des Europäischen Parlaments) erfolgreich umgesetzt. All diese Maßnahmen dienen letztlich dem schonenden Umgang mit Ressourcen sowie der Vermeidung bzw. Verminderung von Emissionen unter der aktiven Einbeziehung von Kunden, Mitarbeitern und Eigentümern.

Investitionen in höchste technische Standards und in den Umwelt- und Klimaschutz sind eine der Grundlagen des unternehmerischen Handelns des Segments Entsorgung.

Die **Umwelterklärung der Umwelt Service GmbH 2019** nach EMAS beinhaltet auch die Auszeichnung mit dem österreichischen **EMAS-Preis** im Jahr 2018 in der Kategorie „Bestes Umweltteam“.

Die Kontrolle der relevanten Prozesse zum Thema Legal Compliance im Bereich der umweltrelevanten gesetzlichen Bestimmungen wird im Rahmen der internen Audits sichergestellt. Die Schwerpunkte liegen hier auf den Bereichen des Rechtsinformationssystems, der Auflagenkontrolle (Gesetze, Verordnungen, Bescheide) in der Gutwin-Rechtsdatenbank sowie der rechtskonformen Abfallübernahme und Zwischenlagerung. Zudem gewährleistet das extern zertifizierte Umweltmanagementsystem Prozesse, in denen negative Auswirkungen für die Umwelt identifiziert und in weiterer Folge entsprechend verhindert bzw. gemildert werden.

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 wird am Standort Wels auch die nach der Abfallverbrennung verbleibende Schlacke wiederaufbereitet. In einem mehrstufigen mechanischen Separationsverfahren werden Eisen- und Nichteisenmetalle, die nach der Verbrennung in der Schlacke zurückbleiben, abgeschieden. Das hat nicht nur den Vorteil, dass diese Rohstoffe (Aluminium, Kupfer, Messing und Edelstahl) getrennt, recycelt und in den Metallverarbeitungskreislauf zurückgeführt werden können – 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 ist ein Ausweichen auf andere Deponien nicht notwendig und zusätzliche LKW-Fahrten und Treibstoff können eingespart werden.

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. Im Bereich der Produktionsanlagen wird Trinkwasser, sofern technisch möglich, stets durch Prozess-, Regen- oder Sickerwasser ersetzt.

Das Segment Entsorgung bietet auch **Wasserver- und Abwasserentsorgungsleistungen** in Österreich an. Das Segment agiert als überregionaler Wasserversorger. Die Kunden sind Städte und Gemeinden, die mit Wasserver- und Abwasserentsorgungsleistungen serviert werden. Im Eigentum des Segments stehen nur die Transportleitungen und keine Verteilnetze. Bei den Transportleitungen entstehen keine nennenswerten Wasserverluste, die Differenzen zwischen den Messpunkten an Brunnen und den Behältern bzw. Übergabschächten an die 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 TSCHEDIEN

Durch Schäden im Wasserleitungsnetz geht täglich wertvolles Trinkwasser verloren. Dies kann viele Ursachen haben: Alter des Netzes, Rohrmaterial, Qualität der Verlegung, Geologie des Untergrundes und Material für die Rohrbettung, Verkehrsbelastung und Druckniveau.

Die Verringerung von **Wasserverlusten** und von Schäden im Wasserleitungsnetz sind daher eine Kernaufgabe der Wasserwirtschaft. Da die Verantwortung für die Erneuerung der Netze – mit Ausnahme einer Beteiligung (VaK Beroun, a.s.) – bei den Infrastruktureigentümern, also den Kommunen, liegt, fokussieren sich die Maßnahmen der Energie AG auf die Leckortung und -behebung, welche durch ein Reporting und Benchmarking analysiert werden. In den vergangenen Jahren wurde umfassend in moderne Hard- und Software zur hydraulischen Netzmodellierung, in die Ausweitung der Messzonen, das Equipment und in die Ausbildung der Mitarbeiter investiert.

Eine in der internationalen Wasserwirtschaft gängige Kennzahl zur Beschreibung der Verluste ist die sogenannte „Unit Water Leakage“. Diese Kennzahl ist ein Indikator für den Zustand der Leitungsnetze und drückt aus, wie viele Kubikmeter Trinkwasser pro Kilometer des auf einen Einheitsdurchmesser umgerechneten Leitungsnetzes und Jahr verloren gehen. Das Benchmarking wird aktuell in 51 Versorgungsgebieten der Energie AG mit jeweils mehr als 5.000 Einwohnern durchgeführt. 2007 waren 73 % der Netze in gutem und 10 % in durchschnittlichem Zustand. In den letzten 11 Jahren ist es trotz zunehmendem Alter und steigender Abnutzung der Rohrnetze gelungen, den Anteil der als gut eingestuften Netze auf 94 % zu erhöhen (Vorjahr 90 %). Der Anteil der als „gut“ und „ausreichend“ eingestuften Netze beträgt 100 %. Seit 2016 gibt es im tschechischen Versorgungsgebiet der Energie AG keine als unzureichend eingestuften Netze mehr.

Wissenswertes über das Energie AG-Segment Tschechien samt leistungswirtschaftlicher Kennzahlen, Benchmarking und Umweltthemen wird seit 2019 einerseits auf www.energieag-bohemia.at und www.energieag.cz, andererseits mittels des elektronischen Newsletters „PowerNEWS“ veröffentlicht. Der elektronische Newsletter ersetzt seit dem Vorjahr die gedruckte Ausgabe der „WaterPages“. Das spart Papier und ermöglicht die aktuelle und zeitnahe Weitergabe von Informationen an Mitarbeiter, Kunden, Kooperationspartner und Interessenten.

I SEGMENT HOLDING & SERVICES

Die Energie AG betreibt in Österreich ein aktives **Gebäude-Benchmarking**. Mit ihrer Bauweise ist die Konzernzentrale, der PowerTower 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 PowerTowers ist eine Photovoltaik-Anlage in die Fassade integriert. Laufende Verbesserungen und Optimierungen stellen sicher, dass nicht nur der PowerTower, sondern auch alle anderen Gebäude des Energie AG-Konzerns sehr energiesparend betrieben werden.

Die Energie AG nimmt die **Betreiberverantwortung gemäß der ÖNORM B1301** (Objekt- und Gebäudesicherheit) sehr ernst. Im Zentrum steht das Wohlbefinden der Mitarbeiter an einem sicheren und hochqualifizierten Standort.

In den Küchen in den oberösterreichischen Standorten Linz und Gmunden wurden im Geschäftsjahr 2018/2019 146.936 Menüs für Mitarbeiter frisch zubereitet. Beim Lebensmitteleinkauf wird besonders auf saisonale und regionale Produkte geachtet. Der Fokus liegt auf einer gesunden Küche für gesunde Mitarbeiter.

Bei den **Einkaufsprozessen** werden umweltrelevante Kriterien zum Teil als zwingende Voraussetzung im Ausschreibungstext festgelegt. Bei Transportausschreibungen wird auf den CO₂-Ausstoß bei der Auftragsvergabe Bedacht genommen. Im Konzerneinkaufshandbuch wurde im Geschäftsjahr 2018/2019 bei der Lieferantenbewertung eine Umweltkomponente hinzugefügt.

Im Geschäftsjahr 2018/2019 wurden Aufträge in der Höhe von EUR 208 Millionen an 2.177 Lieferanten erteilt. 84,1 % der Lieferanten hatten ihren Sitz in Österreich, 15,8 % in anderen europäischen Ländern.

Beschaffungsstatistik

	Einheit	2018/2019	2017/2018
Beauftragte Lieferanten (ca.)	Anzahl	2.177	2.212
davon Anteil in Österreich	%	84,1	84,2
davon Anteil im restlichen Europa	%	15,8	15,7
andere	%	0,1	0,1
Bestellvolumen	Mio. EUR	208	197
Gesamt		2.177	2.212

Im Geschäftsjahr 2018/2019 wurde eine Initiative gestartet mit dem Ziel, den **Anteil an elektrisch betriebenen PKWs** – soweit technisch und wirtschaftlich möglich – deutlich zu erhöhen. Der aktuelle Anteil an elektrisch betriebenen PKWs im Energie AG-Konzern in Österreich liegt über dem österreichischen Durchschnitt.

Ab dem Geschäftsjahr 2019/2020 berücksichtigt eine überarbeitete Fahrzeug-Policy im Segment Tschechien bei Neuanschaffungen und Reinvestitionen Anforderungen an die Kraftfahrzeuge unter Berücksichtigung der Betriebskosten und des Einsatzes alternativer Antriebssysteme.

Für das Segment Entsorgung gilt bei der Nachanschaffung von LKWs die EU-Richtlinie 2007/46/EG zur Schaffung eines Rahmens für die Genehmigung von Kraftfahrzeugen, die der Abgasnorm „Euro 6“ unterliegen. Die Einführung dieser Abgasnorm ist mit einer wesentlichen Verschärfung bezüglich der Abgasgrenzwerte verbunden. Zusätzlich werden bei Neuanschaffungen Antriebssysteme wie Gas- oder Elektromotor verglichen.

Die Ladekarte der Energie AG ist der Schlüssel zu Österreichs größtem Ladenetz und zum bequemen Laden von Elektroautos. Die Energie AG hat in Oberösterreich ein dichtes **Ladenetz** zum öffentlichen und schnellen Laden von Elektroautos errichtet. Diese Ladestationen stehen allen Fahrern von Elektroautos zur Verfügung. An allen öffentlichen Ladestationen, die von der Energie AG betrieben werden, kann 100 % Strom aus Wasserkraft, Wind und Sonne getankt werden. Österreichweit stehen 3.500 Ladepunkte zur Verfügung. Weitere Informationen im Lagebericht, Abschnitt [Elektromobilität](#) > Seite 29.

SOZIALES

Die Ziele der Energie AG im Bereich Soziales sind:

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

Im Rahmen einer umfassenden **Studie des „Economica Instituts für Wirtschaftsforschung“** wurde erstmals der „ökonomische Fußabdruck“[®] der Energie AG in Österreich und in Oberösterreich bestimmt. Mit einem totalen Wertschöpfungseffekt von EUR 1,1 Milliarden (davon EUR 881,8 Mio. in Oberösterreich) und mehr als 10.000 abgesicherten Arbeitsplätzen (davon 8.143 in Oberösterreich) ist die Energie AG von österreichweiter Relevanz. Alleine in Oberösterreich hängen 2,1 % des Bruttoregionalprodukts und 1,3 % der Beschäftigung unmittelbar und mittelbar von der Energie AG ab.

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 technischen Niveau entlang der Wertschöpfungskette.

Leitungsnetze in km

	2018/2019	2017/2018
Strom	32.648	32.365
Erdgas	5.585	5.549
Glasfaser	6.100	5.550

Das Anlagenmanagement („Asset Management“) der Netz OÖ zielt auf die höchstmögliche Effizienz im Rahmen von Sicherheit, Qualität und Kosteneffizienz bei allen Aktivitäten ab. Der primäre Fokus für Versorgungssicherheits- und Qualitätsmaßnahmen liegt auf dem Mittel- und Niederspannungsnetz. Durch gezielte Verkabelungen bestehender Freileitungen und die Erhöhung des Netzautomatisierungsgrads in der Mittelspannungsebene wird die Netzqualität konsequent verbessert.

Für die Bewertung der Versorgungssicherheit und -qualität werden jährlich unter anderem Kennwerte wie Netzzuverlässigkeit, Netzstörungen und deren Ursachen (<3 min) ermittelt und daraus Handlungsoptionen für die Zukunft hinsichtlich Optimierungen in der Netzerhaltung und im Netzausbau abgeleitet und bestimmt.

Die Netz OÖ betreibt ein **Stromnetz** mit einer Leitungslänge von insgesamt 32.648 km (Vorjahr: 32.365) und ein **Erdgasnetz** mit einer Leitungslänge von insgesamt 5.585 km (Vorjahr: 5.549). Diese modernen und zuverlässigen Netze gewährleisten die Energieversorgung von Endverbrauchern und Kraftwerken.

Die **Versorgungszuverlässigkeit** des Stromnetzes lag im Kalenderjahr 2018 – gemessen an der leistungsbezogenen Nichtverfügbarkeit (ASIDI – Average System Interruption Duration Index) – bei 38,02 min/a (2017: 32,91 min/a), wobei regional außergewöhnliche Ereignisse in der Statistik nicht berücksichtigt sind. Die kundenbezogene Nichtverfügbarkeit (SAIDI – System Average Interruption Duration Index) lag bei 37,26 min/a (2017: 36,28 min/a). Die Verfügbarkeit des Erdgasnetzes lag im Kalenderjahr 2018 wie im Jahr davor bei 100 %.

Versorgungszuverlässigkeit ¹⁾

	2018	2017
SAIDI (min/a)	37,26	36,28
ASIDI (min/a)	38,02	32,91

1) Bei diesen Kennzahlen handelt es sich um statistische Systemkennzahlen für den nationalen und internationalen Vergleich, welche keine Aussagen über die jeweils lokal vorherrschende Nichtverfügbarkeit zulassen. Für das Kalenderjahr 2017 wurden 2018 bzw. 2019 unterschiedliche Werte veröffentlicht. Die minimalen Abweichungen (ASIDI 33,03 min/a zu nun 32,91 min/a und SAIDI 36,58 min/a zu nun 36,28 min/a) sind auf die nachträgliche Ereigniszuordnung der E-Control zurückzuführen.

Die Netz OÖ und die Salzburg Netz GmbH haben im Geschäftsjahr 2018/2019 eine enge **Sicherheitskooperation** in den Versorgungsgebieten rund um den Wolfgangsee geschlossen, um bei Schadensfällen den Erdgaskunden schnellstmöglich helfen zu können.

Im Erzeugungsbereich erfolgt die Optimierung der technischen Verfügbarkeit durch einen ganzheitlichen Ansatz, beginnend bei der Berücksichtigung in der Planung und Auslegung von Kraftwerken und Komponenten, durch die systematische Erarbeitung von Instandhaltungsstrategien und Maßnahmen je Anlage und Komponente. Die Überwachung und Umsetzung erfolgt mittels moderner EDV-unterstützter Betriebsführungssysteme.

Neben den ökologischen Maßnahmen im Zuge der Wasserkraftwerksplanung ist auch die Verbesserung des Hochwasserschutzes ein wesentlicher Aspekt bei der Errichtung der Laufwasserkraftwerke der Energie AG. Die einzelnen Maßnahmen für den laufenden Betrieb sind in der behördlich genehmigten Betriebsordnung festgelegt.

Aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung und des guten konjunkturellen Umfelds des Wirtschaftsstandortes Oberösterreich wurde auch im Geschäftsjahr 2018/2019 das Netz für lichtschnelles Breitbandinternet weiter ausgebaut. Die Energie AG engagiert sich seit ca. 15 Jahren für den Ausbau eines flächendeckenden **Glasfasernetzes** vorwiegend im Netzgebiet der Netz OÖ. Das Glasfasernetz hatte mit Ende des Geschäftsjahres 2018/2019 eine Länge von ca. 6.100 km (Vorjahr 5.550 km).

Die Verfügbarkeit der **Wasserversorgung** im Segment Tschechien liegt konstant bei 99,99 % oder darüber. Die Netzqualität im Bereich Trinkwasser schwankt (überwiegend bedingt durch winterliche Bedingungen bzw. Frost) von Jahr zu Jahr zwischen 0,2 bis 0,3 Schadensfällen pro Kilometer und Jahr. Die Netzqualität im Bereich Abwasser liegt bei rund 0,1 Netzstörungen pro Kilometer und Jahr.

Im Bereich Wasser in Tschechien werden laufend Investitionen in das Infrastruktureigentum zwecks Versorgungssicherheit sowie zur Erhaltung der Betriebsfähigkeit (Kraftfahrzeuge, Maschinen, Werkzeuge) auf Basis laufender prüfender Analysen des Anlagevermögens hinsichtlich Nutzungsdauer, Zustand, Kosten und Notwendigkeit durchgeführt. Gerade der Einsatz neuer Technologien (Kanalspiegel, Satellitenleckortung, Smart-Water-Meter) garantiert gegenüber Mitbewerbern einen Effizienz- und Wettbewerbsvorteil, der letztendlich den Kunden (Kommunen) zugute kommt.

Bedingt durch die **Klimaveränderungen** treten in den Sommermonaten vermehrt lang andauernde Trockenperioden auf. In einzelnen Regionen kann es dadurch temporär zur Wasserknappheit kommen. Betroffen sind davon meist Gemeinden mit eigenen Brunnen ohne zweites Versorgungsstandbein. Die Energie AG ist auch dann bemüht, temporär die ausreichende Versorgung mit Trinkwasser, z.B. mittels Trinkwasserlieferung durch Tankwagen und mit Zisternen, sicherzustellen. Eine Maßnahme zur Verbesserung der Versorgungssicherheit ist der überregionale Zusammenschluss von Wasserversorgungssystemen. So kann Trinkwasser aus Gebieten mit Wasserüberschuss in Mangelgebiete gelangen.

Auch die grenzüberschreitende Wasserhilfe zwischen Tschechien und Österreich wurde reaktiviert und im Jahr 2019 erstmals genützt. Zwischen der südböhmischen Grenzstadt České Velenice und dem niederösterreichischen Gmünd besteht eine Netzverbindung zur Notwasserversorgung. Diese Kooperation hatte es bis 1960 bereits gegeben, sie war aufgrund der politischen Lage unterbrochen und erst jetzt wieder aufgenommen worden.

I KUNDENORIENTIERUNG UND -ZUFRIEDENHEIT

Mit 01.05.2019 hat die neue Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH (Vertrieb GmbH) nach Ausstieg der LINZ AG für Energie, Telekommunikation, Verkehr und kommunale Dienste aus der ENAMO GmbH die Arbeit in der neuen Struktur aufgenommen.

Für die Kunden bietet sich somit der wesentliche Vorteil eines einzigen Ansprechpartners für alle Fragen rund um Preisangebote, Service- und Zusatzleistungen. Die Energie AG profitiert im Gegenzug von einer einfacheren Servicierung vom Privathaushalt bis hin zum Großkunden.

Eine zentrale Säule der künftigen Aktivitäten wird ein intensiver Dialog mit den Kunden sein. Dies wird insbesondere mittels eines 2019 installierten, eigenen **Kundenforums** realisiert.

30 Kunden sollen sich künftig zweimal im Jahr mit der Energie AG auseinandersetzen und in einem Forum mit der Unternehmensführung und der Geschäftsführung aktuelle Entwicklungen der Branche, Ideen und neue Produkte diskutieren. Damit werden bei der Entwicklung der Angebote und Produkte neue Wege beschritten.

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 zunehmend digitale Kontaktkanäle und Angebote gefordert und bei steigender Preissensibilität höhere Serviceansprüche (z.B. kürzere Reaktionszeiten) gestellt werden.

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.

Digitalisierung als starkes Standbein

Ein wesentlicher Schwerpunkt der Energie AG liegt auf dem Bereich Digitalisierung entlang der gesamten Vertriebsstrategie. Für die Kunden soll der Kontakt zum Unternehmen dadurch schneller, besser und effizienter werden.

Im ersten Schritt geht es bei der Digitalisierung der Vertriebs- und Kommunikationskanäle darum, sinnvolle Touchpoints zu identifizieren, deren Digitalisierung für den Kunden einen echten Mehrwert bedeuten. Ein Beispiel dafür ist die Harmonisierung der derzeitigen Online-Kundenportale, die ein hohes Maß an Selbstverantwortung ermöglichen sollen. Ziel ist ein modernes Erscheinungsbild am Puls der Zeit im Widget-Format zur persönlichen Individualisierung durch den Kunden und mit der Möglichkeit, verschiedene Produkte und Features sofort online zu bestellen. Auch der Einsatz von „digitalen Unterschriften“, die es bisher nur in Teilbereichen der Energie AG gab, wird auf andere Kundenprozesse ausgeweitet.

Die bereits im Strombereich mit Energiespartipps erprobten Alexa Skills wurden ausgeweitet. Alexa kann seit dem Geschäftsjahr 2018/2019 bei Smart-Meter-Tarifen auf Wunsch auch Strompreisinformationen geben.

Um die Kunden bei der Wahl des richtigen Strompreismodells bestmöglich zu unterstützen, wurde ein Strompreis-Konfigurator entwickelt, der mehr als nur Wohnort, Haushaltsgröße und Verbrauch berücksichtigt. Sieben einfache Fragen helfen dabei, den idealen Tarif zu wählen. Hinter der Empfehlung liegt eine eigene Logik mit Entscheidungsbaum, die in monatelanger Arbeit entwickelt und getestet wurde. In die Entwicklung des Strompreis-Konfigurators sind Erkenntnisse aus früheren Projekten eingeflossen. Zum Beispiel hat das von der EU geförderte und mit dem Energieinstitut der Johannes-Kepler-Universität Linz durchgeführte Forschungsprojekt PEAKapp wichtige Erkenntnisse zu Verbrauchsmustern geliefert. Dieses Projekt erreichte beim **EU Sustainable Energy Award** in der Kategorie „Consumerse“ den zweiten Platz. Weitere Informationen zu diesem Projekt sind im Konzern-Lagebericht, Kapitel **Forschung, Entwicklung und Innovation**, › Seite 19 enthalten.

Telefonisches Kundenservice

Für den Kunden ist beim telefonischen Kontakt eine prompte Erledigung seines Anliegens sehr wichtig. Topgeschulte Kundenservice-Mitarbeiter sind essenziell, um diesen Erwartungen gerecht zu werden. Interne Kundenzufriedenheitsbefragungen spiegeln den hohen Qualitätsanspruch wider.

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 Homeoffice ist auch die Bearbeitung nicht vorhersehbarer bzw. hoher Anrufaufkommen möglich.

Einführung und Nutzung neuer Technologien

Die Energie AG engagiert sich aktiv bei 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 94 % aller Kundenanlagen mit intelligenten elektronischen Stromzählern ausgestattet (Vorjahr 76 %). Mit Ende des Geschäftsjahres 2018/2019 waren im Stromnetz der Netz OÖ ca. 633.000 AMIS-Zähler installiert. Das System trägt mit verschiedenen Smart-Grid-Funktionen zu einer Verbesserung der Stromversorgungsqualität bei. Das Gesamtsystem AMIS bewährt sich in der Praxis und bietet dabei regelmäßig Verfügbarkeiten von mehr als 99 %.

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. Dies ermöglicht eine Kostenersparnis, einen geringeren Verbrauch und höheren Komfort für den Kunden.

Die tschechischen Wasserbeteiligungen setzen bereits seit mehreren Jahren auf intelligente **digitale Wasserzähler**. Bisher dienten die Verbrauchsdaten ausschließlich zur Abrechnung. Die Daten stehen nun auch den Endkunden zur Verfügung. Das Angebot „Voda pod kontrolou“ (Wasser unter Kontrolle) ist für die meisten gängigen Wasserzähler geeignet. Der Kunde erhält eine nach seinen Bedürfnissen gestaltete, kontinuierliche Verbrauchsübersicht und wird bei Überschreitung einer bestimmten Menge (Rohrbruchwarnung) oder bei sonstigen ungewöhnlichen Messdaten sofort alarmiert. „Wasser unter Kontrolle“ wurde im Geschäftsjahr 2018/2019 auf dem tschechischen Markt eingeführt und entwickelt sich sehr positiv. An der Weiterentwicklung für IoT und andere Medien wie Gas, Strom und Wärme wird gearbeitet.

Kundenzufriedenheitsumfragen

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, die Themenbereiche evaluiert und daraus Handlungsoptionen abgeleitet. Solche Handlungsoptionen umfassen unter anderem auch die Zusammenarbeit mit sozialen Diensten zur Schuldenprävention und die Beratung im Zusammenhang mit der Senkung von Energiekosten.

Regelmäßig werden über Meinungsforschungsinstitute **Umfragen in der Bevölkerung** bzw. Befragungen von Kunden und einzelnen Zielgruppen durchgeführt. So konnten auch im Geschäftsjahr 2018/2019 wieder wertvolle Informationen gewonnen werden. In Zusammenarbeit mit Meinungsforschungsinstituten wurden zum Beispiel in der Befragung der Wohnungswirtschaft bzw. Multisitekunden 2019 die Herausforderungen und Zukunftsthemen in diesen Segmenten ermittelt. Darauf aufbauend können die Aktivitäten der Vertrieb GmbH ausgerichtet und entsprechende Produkte entwickelt werden.

Im **Strombereich** ist eine überwiegend gute Kundenloyalität zu beobachten: 95 % der Kunden sind grundsätzlich sehr oder eher zufrieden (Vorjahr 97 %) mit dem Vertrieb. Mit der laufenden Messung der Loyalitätswerte in den festgelegten Kategorien (z.B. Produktangebot, Preiskommunikation, Homepage, regionales Engagement) können sinnvolle Ansatzpunkte zur Verbesserung der Leistungen im Detail gefunden und die laufende Entwicklung verfolgt werden.

Die Kundenzufriedenheitsbefragung der **Netz OÖ** für Erdgasnetzbetreiber, die im September 2018 bereits zum sechsten Mal mit dem standardisierten Fragebogen – basierend auf der vom Arbeitskreis der Österreichischen Vereinigung für das Gas- und Wasserfach (ÖVGW)

erstellten Vorlage – durchgeführt wurde, brachte wiederholt ein sehr gutes Ergebnis. Die höchste Zufriedenheit zeigt sich wie im Vorjahr in Bezug auf die Verfügbarkeit der Gasversorgung. Die Kunden der Netz OÖ bewerten ihren Verteilnetzbetreiber in den Dimensionen Zuverlässigkeit (Note 1,16), Sicherheit (Note 1,21) und Qualität (Note 1,29) hervorragend – besser als den Durchschnitt der Netzbetreiber. In vielen Teilaspekten zeigen sich gegenüber dem Vorjahr sogar weitere Verbesserungen.

An allen Standorten des **Segments Entsorgung** werden jährliche Kundenzufriedenheitsumfragen durchgeführt. Die Bewertung erfolgt nach dem Schulnotensystem und erreichte auch im Berichtszeitraum 2018/2019 die Note 1,4.

Die Österreichische Gesellschaft für Verbraucherstudien (ÖGVS) untersuchte in Kooperation mit dem Wirtschaftsmagazin „trend“ österreichweit zahlreiche Unternehmen. Die besten Unternehmen werden mit dem „ÖGVS-Service-Award“ ausgezeichnet. Die Energie AG zählt mit ihrem E-Mail-Kundenservice zu den Top-Anbietern im Energiebereich. Das Kundenservice der Energie AG erreichte schon 2017 in der Gesamtwertung aller Branchen den 1. Platz, was mit dem „ÖGVS-Service-Award 2017“ ausgezeichnet wurde. Beim market-Markttest „Stromanbieter 2019“ erzielte die Energie AG den Gesamtsieg in Oberösterreich und erhielt den **„market Quality Award – Gesamtsieg Oberösterreich 2019“**.

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 1991 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 der Abfallverwertungsanlage 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 dabei oft durch nicht validierte Informationsquellen (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-Stromleitungen – mangelnde Transparenz von Planungsprozess und Entscheidungsfindung für den Netzausbau 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 OÖ, LINZ NETZ GmbH und Austrian Power Grid AG sowie externe Berater im Geschäftsjahr 2017/2018 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 wurde eine offensive Diskussion der Vor- und Nachteile möglicher Trassenverläufe mit allen interessierten Stakeholdern geführt. In diesem Zusammenhang wurde Ende Juni 2019 im Rahmen der 5. Regionskonferenz die abschließende Bewertung der einzelnen Freileitungs- und Kabelkorridore vorgestellt und die Empfehlung eines Freileitungskorridors (8B Nord 2) als die beste Variante präsentiert. Nun ist es Aufgabe der Netzbetreiber (Gemeinschaftsprojekt mit LINZ NETZ GmbH), die Detailplanungen in enger Abstimmung mit den Grundeigentümern und Gemeinden zu starten.

Eine grundsätzliche Information zum Trassenfindungsleitfaden und zum laufenden Prozess ist 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](#), die Presseportale › [news.energieag.at](#) und › [news.netzooe.at](#), die Projekthomepage › [www.wir-denken-an-morgen.at](#) für Kinder und Jugendliche, die verschiedenen Blogseiten der Energie AG (› [www.energieag.at/blog](#) und › [hochspannungsblog.at](#)), die Facebookseite „Energie AG – Wir denken an Morgen“ sowie die speziellen Produktwebsites der Energie AG.

Entsprechend der 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.

I 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.

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 Höhen- bzw. Sinnesrausch in Linz, dazu finden regelmäßig Ausstellungen im PowerTower 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 ehrenamtlichen Engagement.

Die Energie AG betreibt in ihrem Callcenter auch die **Hotline des Landes Oberösterreich für Krisen- und Katastrophenfälle**, um der Bevölkerung im Ernstfall 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.

Erlebniswelt Energie Timelkam

Die Energie AG betreibt in Timelkam ein Informationszentrum zum Thema elektrische Energie („Erlebniswelt Timelkam“). Im Geschäftsjahr 2018/2019 wurden mehr als 5.000 Besucher gezählt (Vorjahr: 4.800). Die Erlebniswelt wird ständig um neue Technologien erweitert. In den letzten zwei Jahren wurde die Ausstellung um die Bereiche „Digitalisierung“ und „Lehrlinge“ erweitert. Seit sechs Jahren finden in bzw. bei der Erlebniswelt 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“). Auch im Geschäftsjahr 2018/2019 waren 15 Sportler Teil der Sportfamilie, die neben finanzieller Unterstützung auch für die Ausübung ihres Sports wichtige Leistungen, wie z.B. Physiotherapie, Ausrüstung, Werbemittel, Medientraining etc., zur Verfügung gestellt bekommen. Ein Hauptaugenmerk liegt dabei auf der Förderung des sportlichen Nachwuchses.

Bewusstseinsbildung

Die Bewusstseinsbildung in Sachen Nachhaltigkeit, Energie und Umwelt bereits in jungen 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.

Das seit 2007 bestehende **Bildungsprogramm „Energie AG macht Schule“** bietet Kindergärten und Schulen unterschiedliche Unterlagen für die jeweiligen Altersgruppen zu den Themen Energie, Nachhaltigkeit und – seit Herbst 2018 – Digitalisierung. Die neuen Schulunterlagen gibt es für die 3. und 4. Klasse Volksschule sowie für die NMS bzw. AHS-Unterstufe. Für dieses Bildungsprogramm und im Speziellen für dessen Erweiterung erhielt die Energie AG 2019 das **Gütesiegel „Familie Digital Kompetent“**.

Darüber hinaus gibt es bereits für die Jüngsten Minibücher zu den unterschiedlichsten Themen rund um Energie und Nachhaltigkeit. Das neueste und bereits achte Buch ist 2019

zum Thema Mülltrennung und Anti-Littering erschienen und kann von Privatpersonen genauso wie von Schulen und Kindergärten kostenlos angefordert werden. Insgesamt sind mit der neuesten Ausgabe bereits 250.000 Minibücher im Umlauf.

„DOODPADU – was nicht in den Abfluss gehört“ oder „Die Toilette ist kein Mülleimer“: Unter diesen Bezeichnungen startete 2014 mit Begleitung der Energie AG ein Bildungsprogramm für tschechische Studenten und Schüler der Grund- und Mittelschulen, dessen Ziel der Schutz von Natur und Wasser ist. Mittels maßgeschneidertem Unterrichtsmaterial für die Grundschulen sowie kreativen Projekten für höhere Schulstufen wird eine Sensibilisierung für den korrekten Umgang mit Abfall gefördert. Bei dem jährlichen Projektwettbewerb der ENERGIE AG BOHEMIA s.r.o. gewannen 2019 die Schüler eines Budweiser Gymnasiums mit einer Spieleapplikation zu DOODPADU.

Der sorgsame Umgang mit der Umwelt und ein Bekenntnis zum ökologischen und effizienten Wirtschaften sind Leitlinien der Energie AG. Seit 20 Jahren unterstützt die Energie AG den Umweltpreis Energy Globe. Knapp 25.000 Umweltprojekte wurden seit dessen Bestehen eingereicht. Österreich liegt jährlich im Spitzenfeld, was die „Weltmeisterrolle“ Österreichs betreffend Nachhaltigkeit unterstreicht.

Energieinstitut 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 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 fachübergreifende 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 **„Gmunden High Temperature Heat“** (Nutzung von Hochtemperaturabwärme) im Rahmen der Energie-Vorzeigeregion NEFI (New Energy For Industry) genannt, an dem Erzeugung GmbH und Vertrieb GmbH mitarbeiten.

Wassertropfen

Soziale Verantwortung zeigt die Energie AG auch im Segment Tschechien: Im Rahmen des Projekts „Vodní kapky“ („Wassertropfen“) werden soziale Aktivitäten unterstützt. Dazu zählt der Aufbau der „Young Caritas CZ“ mit dem Ziel der Förderung ehrenamtlichen Engagements junger Menschen. Im Geschäftsjahr 2018/2019 unterstützte das Segment Tschechien Veranstaltungen der Young Caritas CZ in Budweis. Für soziale Zwecke spendet das Segment Tschechien je einen tschechischen Heller pro Kubikmeter Wasser, der seitens der tschechischen Energie AG-Gesellschaften an die Haushalte geliefert wird.

„Börse der Menschlichkeit“

Jede Energie AG-Gesellschaft in Tschechien nimmt regional gesellschaftliche Verantwortung wahr. Beispielsweise nimmt die Gesellschaft VHOS a.s. seit 2015 an der „Philanthropy Exchange“ („Börse der Menschlichkeit“) in der Region Pardubice und Moravská Třebová zur Kooperation mit Nichtregierungsorganisationen teil. Dies ist ein transparentes Instrument zur Vorstellung von Projekten ausgewählter gemeinnütziger Organisationen, die im Rahmen dieser Veranstaltung Unternehmen und öffentliche Institutionen bezüglich Unterstützung ansprechen können. Soziale Verantwortung nimmt die Energie AG auch durch finanzielle Unterstützung von Projekten wahr, die das Leben benachteiligter Mitmenschen oder Familien verbessern.

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, in welchen Energie AG-Mitarbeiter auch Funktionen und Aufgaben in diversen Organen, Gremien und Arbeitsgruppen wahrnehmen. Von diesen Mitgliedschaften profitieren sämtliche Mitarbeiter der Energie AG durch den Erhalt von Newslettern, die Teilnahme an Veranstaltungen und Webinaren und durch Zugang zu Onlineportalen, Publikationen, Studien, Modellen und Analysen etc.

Neben der langjährigen Mitgliedschaft beim **Verein Österreichs E-Wirtschaft**, der Interessenvertretung der österreichischen Energieversorgungsunternehmen, bei der **Industriellenvereinigung (IV)** und der **Wirtschaftskammer (WK)** ist die Energie AG auch Mitglied der **IWS (Initiative Wirtschaftsstandort)**, welche den Wirtschaftsstandort Oberösterreich mit Grundlagenforschung, Studien, Themen-Enqueten und Medienarbeit fördert.

Weiters ist die Energie AG Mitglied der **Österreichischen Energieagentur (AEA – Austrian Energy Agency GmbH)**, des nationalen Kompetenzzentrums für Energie sowie des deutschen **Bundesverbandes der Energie und Wasserwirtschaft (BDEW)**. Beide Verbände beschäftigen sich mit für Energieversorgungsunternehmen relevanten Themenfeldern, wie beispielsweise Energieeffizienz, erneuerbare Energien, Sektorkopplung etc.

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 und Förderungen eng zusammen.

Die Mitgliedschaft beim **Verein für Ökologie und Umweltforschung (VÖU)** bietet der Energie AG eine Plattform für den Interessensaustausch zwischen Energiewirtschaft und Experten der angewandten Forschung im Bereich Ökologie und Ökonomie. Der Verein setzt sich mit komplexen Energie- und Umweltthemen wie erneuerbare Energieträger, Ressourcenschonung oder Genehmigungsfragen bei Energie-Infrastrukturprojekten auseinander und fördert interdisziplinäre Lösungsansätze.

Die Energie AG ist seit 1998 Mitglied des **Energy Centre Budweis**, einer vom Land Oberösterreich und vom Kreis Südböhmen unterstützten Energieberatungsstelle, deren Schwerpunkte die Unterstützung der Umsetzung von Energieeffizienzmaßnahmen 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.

Die Energie AG ist auch Mitglied im **Verband Alternativer Telekom-Netzbetreiber (VAT)**. Der VAT steht für einen raschen und flächendeckenden, durch Einsatz von Zukunftstechnologien entsprechend nachhaltigen Ausbau für eine sichere Informationsinfrastruktur.

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 der Lehrlingsausbildung
- Langfristige Sicherstellung der Arbeitskräfte-Verfügbarkeit
- Vermeidung und Senkung der Anzahl von Arbeitsunfällen

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 2018/2019 4.506 FTE (Full Time Equivalent) und ist im Vergleich zum Durchschnitt des Geschäftsjahres 2017/2018 (4.389 FTE) um 2,67 % höher. Zum Stichtag 30.09.2019 waren 4.599 Mitarbeiter (FTE) in vier Ländern für den Energie AG-Konzern tätig (Vorjahr 4.419).

Im Geschäftsjahr 2018/2019 wurden durchschnittlich 295 Leasingkräfte (FTE) für zeitlich begrenzte Projekte und zum Ausgleich von Arbeitsspitzen (Vorjahr: 269 FTE) eingesetzt.

Die Arbeitsverträge mit sämtlichen Mitarbeitern in Österreich und in Südtirol unterliegen Kollektivvertragsvereinbarungen. In Tschechien sind die Mitarbeiter in Gewerkschaften organisiert.

Die Energie AG beschäftigt Mitarbeiter aus 27 Nationen. ¹⁰⁾

10) exkl. Tschechien

Personalstand und -struktur

	Einheit	2018/2019	2017/2018
Belegschaft (Anzahl Mitarbeiter)	Personen	4.949	4.841
Arbeitsplätze			
Vollzeitstellen (FTE) ¹⁾	Anzahl	4.506	4.389
davon in Österreich		2.832	2.700
davon Frauen		535	586
davon Männer		2.297	2.114
davon in Tschechien		1.616	1.630
davon Frauen		399	480
davon Männer		1.217	1.150
davon in weiteren europäischen Ländern		58	59
davon Frauen		6	7
davon Männer		52	52
Teilzeit	Personen	480	451
davon Frauen	%	65,8	66,4
davon Männer	%	34,2	33,6
Neuaufnahmen	Personen	584	402
Neuaufnahmen	%	11,8	8,6
Fluktuationsrate ohne Pensionierungen	%	8,8	4,9
Demografie			
Durchschnittsalter der Belegschaft	Jahre	43,7	43,7
Diversity			
Frauen	%	22,6	22,2
Männer	%	77,4	77,8
Frauen in Führungspositionen ²⁾	%	14,6	16,8
Männer in Führungspositionen	%	85,4	83,2
Kompetenzentwicklung			
Weiterbildung pro Mitarbeiter	Stunden	12,9	11,8
Mitarbeitergesprächsquote	%	72,8	79,6
Lehrlinge	Personen	72	66
Abgeschlossene Lehrausbildungen	Personen	16	19

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 Tschechien seit 2012 mit dem **Audit „berufund-familie“** zertifiziert, um sich als familienfreundlicher Arbeitgeber zu positionieren, 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 österreichische Mitarbeiter bei der Planung von Auszeiten. Eine Pflegeplattform bietet umfassende Informationen und Servicelinks für Mitarbeiter, die Angehörige pflegen und betreuen. Zur Erleichterung der Ferienplanung unterstützte die Energie AG ihre Mitarbeiter im Sommer 2019 mit einem abwechslungsreichen Programm für Kinder zwischen sechs und 14 Jahren. Der Kids-Day am Osterdienstag trug ebenfalls dazu bei, die Eltern an einem schulfreien Tag zu entlasten. Mitarbeitern, die Eltern geworden sind, gratuliert die Energie AG zur Geburt ihres Neugeborenen seit dem Geschäftsjahr 2013/2014 mit einem Babypaket.

Im PowerTower in Linz wurden seit dem Spätsommer 2018 in mehreren Stockwerken ehemalige Raucherbereiche in moderne Begegnungszonen umgewandelt. Durch eine vielfältige Ausstattung können die Bereiche für Individualarbeit, Zwiesgespräche, aber auch für Abstimmungen in kleineren Gruppen parallel genutzt werden.

I PERSONALENTWICKLUNG 4.0

Ein wesentlicher Fokus des Konzeptes Personalentwicklung 4.0 liegt auf dem Ziel, Mitarbeiter und Führungskräfte mittels gezielter Angebote auf die Herausforderungen der Arbeitswelt der Zukunft vorzubereiten. Das Bildungsprogramm, das allen Mitarbeitern zur Verfügung steht, ist stark auf die Erweiterung der Methoden- und Medienkompetenz fokussiert. Dies betrifft insbesondere die Zusammenarbeit und Interaktion im Arbeitsalltag und den Umgang mit neuen digitalen Technologien.

Speziell für österreichische Führungskräfte und PowerTalente wurde das **„Energie AG Future Lab“** als einjähriges Programm neu entwickelt und im Geschäftsjahr 2018/2019 erstmals durchgeführt. Im Fokus standen das Lernen von anderen und die Auseinandersetzung mit neuen Arbeitsmethoden. Gleichzeitig entwickelten die Teilnehmer Ideen für die Weiterentwicklung der Energie AG. Diese wurden im Anschluss an das „Future Lab“ auch im Rahmen von Projekten umgesetzt.

Zusätzliche Fresh-up-Veranstaltungen richten sich ebenfalls an Führungskräfte und PowerTalente und sollen durch unterschiedliche Keynote-Speaker einen Blick nach außen ermöglichen. Im Geschäftsjahr 2018/2019 behandelte der Vortrag das Themenfeld „Start-up“ und Erfolgsfaktoren für die Zusammenarbeit von etablierten Unternehmen und Start-ups. Fresh-up-Veranstaltungen bieten darüber hinaus eine gute Möglichkeit zum Austausch zwischen Führungskräften und PowerTalenten.

Für den Personenkreis der Team- und Gruppenleiter wurde im Geschäftsjahr 2018/2019 ein neuer Durchlauf des „Erfahrungszirkels Führung“ gestartet. In diesem Rahmen treffen sich die Teilnehmer dreimal jährlich in Kleingruppen, begleitet durch einen Coach, um sich über Führungsthemen auszutauschen. Der Erfahrungszirkel soll dazu beitragen, im Führungsalltag auftauchende Probleme zu lösen und sich gegenseitig im Führungskreis als Sparring-Partner zur Verfügung zu stehen.

Nachwuchskräfte erhielten im Rahmen eines **PowerTalente-Programms** im Geschäftsjahr 2018/2019 Feedback zu ihren Kompetenzen und konnten in weiterer Folge Entwicklungspläne mit ihren Vorgesetzten vereinbaren. Eine der Entwicklungsmöglichkeiten war die Teilnahme am „Energie AG-Management Advanced Programm“, das sich über zwei Jahre erstreckt und ebenfalls einen Fokus auf Zukunftsthemen wie Innovation und Veränderung legt.

Der Schutz des Lebens sowie der physischen und psychischen Gesundheit der Mitarbeiter ist Bestandteil der Fürsorgepflicht eines Arbeitgebers. Besonders im Hinblick auf die psychische Gesundheit hat sich die Energie AG zum Ziel gesetzt, ein nach anerkannten Standards für Konzerne konzipiertes **Konfliktmanagementsystem** zu etablieren. In einem Energie AG-internen Team wurde in Zusammenarbeit mit einer externen Expertin für Konfliktmanagement ein Strukturmodell erarbeitet, welches einen empfohlenen Weg zur Konfliktlösung darstellt. Primär sollen Konflikte innerbetrieblich gelöst werden. Kann jedoch unter Einbeziehung der entsprechenden Anlaufstellen (außerhalb und innerhalb der Hierarchie) keine gemeinsame Lösung gefunden werden, so besteht zukünftig die Möglichkeit, eine externe Anlaufstelle für Konflikte anzurufen, die per 01.04.2019 eingerichtet wurde. Begleitend zur Einführung des Konfliktmanagementsystems wurden Führungskräfte und Mitarbeiter mittels unterschiedlicher Veranstaltungsformate im Umgang mit Konflikten entsprechend geschult.

Zusätzlich sind umfangreiche Informationen zum Thema Konfliktmanagement im konzerninternen Intranet sowie in einer eigens dafür eingerichteten App zu finden.

Um als Unternehmen proaktiv auf die Anforderungen der Zukunft eingehen 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.

Mit dem seit Oktober 2017 in Österreich laufenden **Programm „FORWARD“** werden weibliche Nachwuchskräfte im Unternehmen durch eine Kombination aus Mentoring und der Auseinandersetzung mit Führungsthemen unterstützt und gefördert. Seit Bestehen des Programms haben vier Teilnehmerinnen eine Führungsposition eingenommen.

Im Segment Tschechien ist im Geschäftsjahr 2018/2019 der Frauenanteil – bedingt durch eine höhere Fluktuationsrate – gesunken, wodurch auch der Prozentsatz der Frauen in Führungspositionen leicht zurückgegangen ist. Zusätzlich zur Fluktuationsrate hatten eine Umstrukturierung und ein daraus resultierendes Ansteigen der Mitarbeiterzahl Einfluss auf die rückläufige Mitarbeitergesprächsquote.

I LEHRLINGSAUSBILDUNG

Die eigene Lehrlingsausbildung der Energie AG ist ein wichtiger Wettbewerbsvorteil. Neben dem aktuellen Fachkräftemangel kam es selbst in der Lehrlingsausbildung zu einem verstärkten Konkurrenzkampf um leistungsfähige Jugendliche unter den Lehrstellenanbietern. Zusätzlich zum Fachkräftemangel besteht nun auch ein Lehrlingsmangel.

Seit 1943 wurden im Konzern 1.490 Lehrlinge erfolgreich zu Spitzenfachkräften ausgebildet. Rund die Hälfte davon ist auch heute noch im Unternehmen tätig. Im September 2019 begannen 19 Jugendliche, darunter zwei jungen Frauen, ihre Ausbildung als Lehrlinge bei der Energie AG im Bereich Elektrotechnik. Im Sinne der Förderung der Diversität haben auch Lehrlinge mit Migrationshintergrund und Asylwerber ihren Platz im Energie AG-Konzern.

Um auch in den nächsten Jahren im verstärkten Wettbewerb um die fähigsten Jugendlichen als Lehrstellenwerber erfolgreich zu sein, wurden und werden die Marketingaktivitäten in diesem Bereich ausgeweitet (Messeauftritte, Medienpräsenz, Folder, Videos etc.). Dabei liegt ein besonderer Fokus darauf, auch Mädchen für die Ausbildung zu begeistern.

Durch die Kooperation mit Pflichtschulen (Polykurs Elektrotechnik, Powergirls, Girls' Day) und ein Schnupperlehre-Angebot können jährlich ca. 150 Schüler die Lehrwerkstätte der Energie AG hautnah erleben. Gemäß dem Unternehmensanspruch, der rasanten technischen Entwicklung aktiv zu begegnen, ist Lehrwerkstätte modern ausgestattet, wie z.B. die Anschaffung eines modernen CO₂-Lasers beweist. Auch der virtuelle Rundgang durch die Lehrwerkstätte in Gmunden mit einer 3D-Brille spricht auf Lehrlingsmessen die Jugendlichen besonders an.

Dem Thema Digitalisierung wird bereits in der Lehrlingsausbildung ein besonderer Stellenwert eingeräumt. Von Digitaltechnik-Basiswissen über CNC-Technik, SPS-Programmieren, Konstruktion mit 3D-Drucker bis zur Loxone-Smart-Home-Digitalsteuerung am Tablet werden die Lehrlinge mit digitaler Technik vertraut gemacht.

Die Themen Sicherheit und Gesundheit sind der Energie AG bei der Ausbildung der Lehrlinge ein besonders großes Anliegen. Mit professionellen Workshops und Seminaren bietet das Unternehmen den jungen Menschen Orientierung, beispielsweise bei Themen wie Suchtprävention und sicherem Umgang mit dem Internet.

Der wichtigste Meilenstein ist für einen Lehrling die Facharbeiterprüfung in der Wirtschaftskammer. Die Qualität der Ausbildung wurde dabei auch im Geschäftsjahr 2018/2019 mit einem hervorragenden Ergebnis dokumentiert. Die 14 aktuellen Absolventen erreichten zwölf Auszeichnungen in der Berufsschule und 13-mal einen guten oder ausgezeichneten Erfolg bei den Abschlussprüfungen.

Die Energie AG-Lehrlinge messen sich beim größten Lehrlingswettbewerb in Oberösterreich mit Jugendlichen aus anderen Betrieben. Am Lehrlingswettbewerb 2019 haben 777 Lehrlinge aus 105 Betrieben teilgenommen. Der beste Lehrling aus der Energie AG erreichte im Geschäftsjahr 2018/2019 den 3. Platz.

Im Jahr 2018 wurde auf Initiative der Energie AG der Verein „**z.l.ö. – 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. Im Geschäftsjahr 2018/2019 wurde intensiv an der Konzeptionierung und Ausschreibung einer österreichweiten Lehrlingsplattform gearbeitet und eine zielgruppengerechte Imagekampagne für die Lehre umgesetzt.

EMPLOYER BRANDING UND RECRUITINGMASSNAHMEN ZUR GEWINNUNG VON TECHNIKERINNEN

Für die zukünftige Geschäftsentwicklung eines Unternehmens ist es 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. Im Sinn der Förderung der Diversität hat sich das Unternehmen das Ziel gesetzt, mehr Technikerinnen in den Konzern zu holen.

Im Geschäftsjahr 2018/2019 hat die Energie AG vor allem an technischen Universitäten mehrere Employer-Branding-Aktivitäten umgesetzt, um weibliche Technikerinnen auf die Energie AG aufmerksam zu machen.

Per Oktober 2018 wurde ein **Traineeprogramm** mit zwölf Trainees, davon neun Frauen, gestartet. Nach einer Startphase im jeweiligen Stammbereich sind die Trainees in unterschiedliche Unternehmensbereiche rotiert, um den Konzern möglichst umfassend kennenzulernen. Darüber hinaus absolvierte die Gruppe der Trainees bereits mehrere speziell konzipierte Seminarveranstaltungen.

Aufgrund des großen Erfolges im Vorjahr wurde auch im Herbst 2018 ein **Stipendium für Technikerinnen** vergeben. Die Stipendiatinnen erhalten nicht nur eine finanzielle Unterstützung, sondern können auch Praktika im Unternehmen absolvieren oder ihre Masterarbeit mit Unternehmensbezug verfassen. So kann eine frühzeitige Bindung an das Unternehmen erfolgen. Im Geschäftsjahr 2018/2019 wurden drei neue Stipendien an Technikerinnen vergeben (Vorjahr: vier).

Mit „digiTalent“, dem Siegerprojekt der internen Digitalisierungsoffensive „Neuland“, wurde im Jänner 2019 die Umsetzung einer digitalen Jobplattform gestartet. Die Bewerberbedürfnisse von heute haben sich im Vergleich zu früher stark gewandelt. Gerade die junge Generation fordert die Möglichkeit eines einfachen und schnellen Bewerbens über eine Online-Jobplattform. Die Energie AG tritt somit als moderner Arbeitgeber auf und erhöht durch dieses Projekt zusätzlich die interne Prozesseffizienz.

Die Energie AG beteiligt sich an verschiedenen Schüler- und Studentenprogrammen, wie z.B. dem IAESTE-Programm (International Association for the Exchange of Students for Technical Experience). IAESTE vermittelt Praktikanten aus technischen und naturwissenschaftlichen Studienrichtungen in über 80 Mitgliedsstaaten. Diese Praktika basieren auf einem 1:1-Austausch, wodurch auch österreichischen Studierenden ein Auslandspraktikum ermöglicht wird. In der Energie AG sind jährlich zwei Studenten im Rahmen eines Praktikums im Sommer eingesetzt.

Seit 2014 fördert die Energie AG mit dem START-Stipendienprogramm begabte und gesellschaftlich engagierte Schüler mit Migrationshintergrund materiell und ideell, um Voraussetzungen für eine akademische Laufbahn zu schaffen. Diese Patenschaft deckt Kosten für eine PC-Ausstattung (einmalig), Bildungsmittel, die Teilnahme an Seminaren, Jahrestreffen und regionalen Veranstaltungen sowie Workshops ab.

I 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 ist mit dem **Gütesiegel „Betriebliche Gesundheitsförderung bis 2019“** ausgezeichnet (ausgenommen die Segmente Entsorgung und Tschechien), das auch im nächsten Jahr bis 2022 wieder beantragt wird.

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. Das Betreuungsangebot der Arbeitsmedizin umfasst ausführliche Beratungen in den Sprechstunden sowie Impfaktionen. Bei persönlichen Problemen bzw. Konflikten steht als Unterstützung die **„Arbeitspsychologische Serviceline“** für alle österreichischen Mitarbeiter zur Verfügung.

Die Energie AG sorgt dafür, dass das Arbeitnehmerschutzgesetz und die dazu erlassenen Verordnungen konzernweit konsequent eingehalten und entsprechende Präventionsmaßnahmen getroffen werden. Im Laufe des Geschäftsjahres 2018/2019 wurden rund 85 angekündigte und unangekündigte Arbeitsstätten- und Baustellenbegehungen durch Sicherheitsfachkräfte und Arbeitsmediziner gemeinsam mit den örtlichen Verantwortlichen und/oder mit dem Management des Energie AG-Konzerns durchgeführt (Vorjahr 95). Büroarbeitsplätze wurden auf ergonomische Gestaltung kontrolliert und nachjustiert, um Erkrankungen des Bewegungsapparates der Mitarbeiter so gering wie möglich zu halten.

Insgesamt wurden 101 meldepflichtige Arbeitsvorfälle (Vorjahr: 82) registriert, dies entspricht einer Unfallrate von 20,63 ‰ (Vorjahr: 17,46 ‰) (Unfälle pro 1.000 Mitarbeiter). Der Unfall-Schweregrad lag bei 24,37 Ausfalltagen pro Arbeitsunfall (Vorjahr: 24,67). Auf eine internationale Kenngröße umgelegt, bedeutet dies eine LTIF (LTIF – Lost Time Injury Frequency – Unfallhäufigkeitsrate pro 1.000.000 Arbeitsstunden) von 11,85 (Vorjahr: 10,89). Auch im Berichtsjahr 2018/2019 ereignete sich im Energie AG-Konzern kein tödlicher Arbeitsunfall.

Bei näherer Betrachtung der Arbeitsunfälle ergibt sich ein differenziertes Bild nach nationalen Gesichtspunkten und besonders nach den unterschiedlichen Tätigkeitsgebieten des Energie AG-Konzerns. Das Segment Entsorgung weist eine höhere Unfallrate auf als die restlichen Segmente des Energie AG-Konzerns, zudem liegen die Werte im Segment Entsorgung etwas höher als im Branchendurchschnitt.

Im Segment Entsorgung wurde im Geschäftsjahr 2018/2019 eine Steigerung der Unfallzahlen verzeichnet, die Zahl der Ausfalltage sank. Das Managementsystem des Segments Entsorgung wurde bereits im Geschäftsjahr 2006/2007 um die Zertifizierung der Bereiche Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (OHSAS 18001:2007) erweitert und wird im Geschäftsjahr 2019/2020 in die ISO 45001:2018 überführt. Darüber hinaus wurde im Geschäftsjahr 2018/2019 eine Projektstudie zur Verbesserung der Arbeitssicherheit gestartet.

Eine besondere Herausforderung stellten im abgelaufenen Geschäftsjahr 2018/2019 die organisatorischen Änderungen dar. Während die Zusammenführung der Vertriebe zur neuen Erzeugung GmbH für den Bereich Arbeitnehmerschutz kein Problem darstellte, war die Angleichung der Strukturen von Energie AG Oberösterreich Kraftwerke GmbH (Kraftwerke

GmbH) und Energie AG Oberösterreich Wärme GmbH (Wärme GmbH) anspruchsvoll. Es galt, von der Arbeitsbekleidung bis hin zur persönlichen Schutzausrüstung (PSA) einheitliche Standards zu schaffen. Darüber hinaus war die organisatorische Zuständigkeit der Sicherheitsvertrauenspersonen (SVP) neu zu definieren.

Im gesamten Energie AG-Konzern werden regelmäßig die gesetzlich erforderlichen Unterweisungen zu Gefahren, Sicherheit und Gesundheit sowie zu Maßnahmen zur Gefahrenverhütung durchgeführt. Die Kurzunterweisungen wurden um mehrere Themen erweitert und stehen für die Mitarbeiter online zur Verfügung. Nachdem im Geschäftsjahr 2017/2018 das Thema Brandschutzunterweisung auf E-Learning-Basis erfolgreich umgesetzt wurde, konnten im Berichtszeitraum auch andere allgemeine Themen wie beispielsweise Heben und Tragen, Arbeiten mit Hubarbeitsbühnen, Umgang mit Arbeitsstoffen, Leitern und Tritten, Bildschirmarbeitsplätze, Absturzsicherung ausgearbeitet werden, die nun im Testbetrieb stehen.

Neben den Unterweisungen wurde im Berichtszeitraum eine Vielzahl an themenspezifischen Schulungen durchgeführt, die im Bedarfsfall auch von Mitarbeitern von Auftragnehmern im technischen und elektrotechnischen Bereich besucht werden können. Neben Ausbildungen zum Thema Arbeiten unter Spannung, Zählerwechsel, Verfügungserlaubnisberechtigung wurden auch Schulungsblöcke zur Schalt- und Schaltauftragsberechtigung in den Bereichen Nieder- und Hochspannung sowie zu anderen sicherheitsrelevanten Themen, wie z.B. Bauarbeitenkoordination, abgehalten.

Im Geschäftsjahr 2018/2019 wurde die Neubestellung der Sicherheitsvertrauenspersonen und Brandschutzbeauftragten bzw. Brandschutzwarte für das Segment Energie durchgeführt. In den Sparten Arbeitnehmerschutz und Brandschutz konnten wieder mehr Personen bestellt werden als der gesetzliche Rahmen vorgibt. Dies ist ein Zeichen des positiven Zugangs zum Arbeitnehmerschutz im Konzern. Im Energiebereich werden diese Positionen in der Gesamtheit alle vier Jahre neu besetzt.

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.

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 und enthält wesentliche Vorgaben für respektvolles Verhalten sowie eine offene Kommunikation. Konzernweit wurden und werden alle Führungskräfte und Mitarbeiter über den internen Verhaltenskodex informiert. Bei Neueintritt erhalten die Mitarbeiter die maßgeblichen Compliance-Dokumente.

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. Informationen hinsichtlich Compliance werden den Mitarbeitern via E-Learning vermittelt. Sie können selbstständig entscheiden, wann sie dieses interaktive Tool nutzen möchten und es somit optimal in ihren Berufsalltag integrieren.

Im Geschäftsjahr 2018/2019 wurden keine Compliance-Vorfälle gemeldet.

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

Die Netz OÖ hat dem Verhalten ihrer Geschäftsführung und ihrer Mitarbeiter in Zusammenhang mit Lobbying-Tätigkeiten einen eigenen **Verhaltenskodex** gemäß § 7 LobbyG zugrunde gelegt. Aufgrund ihrer gesetzlichen Verpflichtung hat die Netz OÖ als Verteilernetzbetreiber für das Strom- und Gasnetz ein Gleichbehandlungsprogramm erstellt und einen Gleichbehandlungsbeauftragten ernannt.

Anhand juristischer Datenbanken, aktueller Kodizes, diverser Gesetzeskommentare, Newsletter und Rechtsregister externer Anbieter wird sichergestellt, dass in der operativen

Tätigkeit der Rechtsabteilung immer aktuelle Fassungen der jeweiligen Vorschriften verwendet werden. Die Rechtsabteilung dient hierbei als einer von mehreren Multiplikatoren und informiert die jeweiligen Fachbereiche und Gesellschaften über neue juristische Entwicklungen. Der Besuch von Seminaren, Fachtagungen, die Mitwirkung in diversen Ausschüssen und die damit verbundene Beachtung der aktuellen Rechtsentwicklungen/ Gesetzesvorhaben sowie nicht zuletzt Besuche der einzelnen Standorte vermitteln Rechtssicherheit und sorgen für die Einhaltung der geltenden Vorschriften.

I COMPLIANCE FORUM

Um konsistente Bearbeitung von Compliance-Anfragen 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 ihre Mitarbeiter die Compliance-Werte kennen und leben. Der Konzernvorstand hat auch im Geschäftsjahr 2018/2019 mit den Führungskräften messbare und beeinflussbare Compliance-Ziele vereinbart.

I UMSETZUNG DSGVO

Mit einem Datenschutzmanagementsystem stellt die Energie AG sicher, dass die Vorgaben 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, das 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. Das Datenschutzmanagementsystem wurde im Geschäftsjahr 2018/2019 weiterentwickelt und operativ umgesetzt. Im abgelaufenen Geschäftsjahr wurden drei Datenschutzverletzungen gemäß Art. 33 DSGVO bei der Datenschutzbehörde gemeldet. Aufgrund der getroffenen Maßnahmen wurden die Verfahren eingestellt.

I INFORMATIONSSICHERHEITSMANAGEMENT

Um die bedarfsgerechte, kontinuierliche Servicierung der Kunden und anderer 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.

Im Geschäftsjahr 2018/2019 wurde eine Cyberrisiko- und Vertrauensschadenversicherung EU-weit ausgeschrieben und in der Folge abgeschlossen. Schlüsselbereiche sind nach ISO 27001 zertifiziert und werden regelmäßig überprüft. Die auf dem Bundesgesetz zur Gewährleistung eines hohen Sicherheitsniveaus von Netz- und Informationssystemen (Netz- und Informationssystemensicherheitsgesetz – NISG) beruhenden Vorgaben werden schrittweise in den betroffenen Bereichen umgesetzt. Die Anwender durchlaufen jährlich (elektronische) Schulungsprogramme und werden über besondere Gefahren proaktiv informiert. So wurde unter anderem eine Phishing-Mail-Attacke simuliert und das Sicherheitsbewusstsein der Anwender geschärft.

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.

I INTERNES KONTROLLSYSTEM

Corporate Governance stellt einen Ordnungsrahmen für die Leitung und Überwachung der Energie AG dar, mit dem Ziel der nachhaltigen und langfristigen Unternehmenswertstärkung. Durch das Unternehmensrechts-Änderungsgesetz (URÄG 2008) wurde im AktG und GmbHG für Kapitalgesellschaften die Verpflichtung zur Einrichtung eines angemessenen internen Kontrollsystems (IKS) verankert. Die Wirksamkeit eines etablierten IKS, Risikomanagement- und Revisionssystems ist durch den Prüfungsausschuss zu überwachen.

Die Steuerungsarchitektur der Energie AG entspricht dem „Three lines of defense“-Modell.

Ausgehend vom Unternehmensgegenstand der Energie AG und den Unternehmenszielen werden die Geschäftsprozesse und die dazu passende Organisationsform abgeleitet. Die im QSU gepflegte Prozesslandkarte bildet die Grundlage, um die den prozessimmanenten Risiken angepassten IKS-Kontrollen zu beschreiben und zu evaluieren. Diese Kontrollen werden durch operative Audits regelmäßig getestet und das Kontrolldesign wird zyklisch durch die Konzernrevision auf Effektivität und die Kontrolldurchführung auf Effizienz geprüft. Die derart aufbereitete Datenbasis ist konzernweit revisionssicher dokumentiert und mündet in einem zielfokussierten Reporting an den Vorstand und die Aufsichtsorgane.

Weiterführende Informationen zum Internen Kontrollsystem der Energie AG sind im Lagebericht, Kapitel **Internes Kontrollsystem** › **Seite 18**, enthalten.

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 „Antikorrruption“ haben bisher 67,7 % der österreichischen Mitarbeiter absolviert (Vorjahr 72,0 %). Die Abweichung zum Vorjahr erklärt sich durch Veränderungen im Personalstamm.

Im Energie AG-Konzern gab es im Geschäftsjahr 2018/2019 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.

Zum Thema Kartellrecht/Wettbewerbsrecht steht seit dem Geschäftsjahr 2018/2019 konzernweit ein Lernmodul zur Verfügung, um situationsbezogen allen Kollegen, insbesondere auch den neu eingetretenen Mitarbeitern, das Thema in einer gut aufbereiteten Form und nachweislich zugänglich zu machen. Die Zielgruppen für die Absolvierung sind vorrangig alle Vertriebs- und vertriebsnahen Unternehmensbereiche sowie der Beschaffungsbereich.

I ACHTUNG DER MENSCHENRECHTE

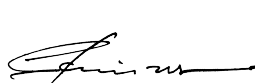
Die Achtung der Menschenrechte ist für den Energie AG-Konzern selbstverständlich. Die Energie AG erwartet von ihren Geschäftspartnern, dass sie sich ebenfalls an die gesetzlichen Rahmenbedingungen und an die geltenden Gesetze und Standards in Bezug auf Menschenrechte halten. Hinsichtlich Achtung der Menschenrechte werden für die Einhaltung der geltenden Rechtsstandards in der Europäischen Union und 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 Gleichbehandlung wurde als Menschenrechtsthema im direkten Einflussbereich identifiziert, wobei hier kein wesentliches Risiko besteht. Die Anlaufstellen für eine eventuelle Diskriminierung sind wahlweise der Compliance-Beauftragte, der Betriebsrat oder der jeweilige Vorgesetzte. Auch im abgelaufenen Geschäftsjahr 2018/2019 sind weder Vorfälle der Diskriminierung an Compliance-Verantwortliche gemeldet worden noch gerichtliche Verfahren im Laufen.

Die Energie AG toleriert kein diskriminierendes Verhalten und keine ungleiche Behandlung, sei es aufgrund von nationaler oder ethnischer Herkunft, Religion, Alter, Geschlecht oder anderer Merkmale. Die Vielfalt stellt für den Konzern als international tätiges 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 auch ein Klima der Wertschätzung und des Respekts für alle Mitarbeiter im Unternehmen. Verhaltensweisen, die auf einen fairen und vertrauensvollen Umgang miteinander abzielen, werden unterstützt.

Linz, am 3. Dezember 2019

Der Vorstand der Energie AG Oberösterreich



Generaldirektor
KommR. Prof. Ing. DDr.
Werner Steinecker MBA
Vorsitzender des Vorstands



KommR. Mag. Dr.
Andreas Kolar
Mitglied des Vorstands



Dipl.-Ing.
Stefan Stallinger MBA
Mitglied des Vorstands