

Bericht über nichtfinanzielle Informationen 2019/2020 der Energie AG Oberösterreich

VORWORT DES VORSTANDES

Als Oberösterreichs größter Energieversorger veröffentlichen wir zum dritten Mal einen Bericht mit nichtfinanziellen Informationen aus unserem Konzern. Die darin behandelten Themenkreise gewinnen angesichts der in letzter Zeit immer öfter geführten Diskussionen um die Versorgungs- und Entsorgungssicherheit als auch den Klimaschutz an strategischer Bedeutung und erfordern eine klare und gesamtheitliche Positionierung der Energie AG.

Die zweite Hälfte des vergangenen Geschäftsjahres war für uns alle eine prägende und sehr herausfordernde. Das Virus „SARS-CoV-2“ hat eine globale Pandemie verursacht und weitreichende sowie einschneidende Konsequenzen nach sich gezogen. Nicht nur die Lebensgewohnheiten von uns allen haben sich schlagartig verändert, viele sind auch existenziell betroffen und mussten Schicksalsschläge verarbeiten. Unter den vorliegenden Gegebenheiten sehen wir uns als Betreiber kritischer Infrastruktur gegenüber der Gesellschaft, unseren Kunden sowie unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besonders verpflichtet.

Allen voran ist hierbei die Gewährleistung der Versorgungssicherheit und -qualität für unsere Kunden zu nennen. Dieser Verantwortung haben wir uns verschrieben, um ein Fundament für wirtschaftliches Wachstum, der Sicherung von Arbeitsplätzen und der Lebensqualität zu legen. Durch permanente Investitionen in den Ausbau des Leitungsnetzes und der Optimierung im Bereich der Zuverlässigkeit und Qualität wird diese auch nachhaltig sichergestellt.

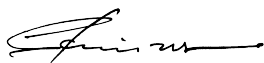
Die von der österreichischen Bundesregierung und der Europäischen Kommission festgesetzten Ziele zur Klimaneutralität bestätigen den vor langer Zeit eingeschlagenen Weg der Energie AG. Auch heuer spiegelt sich die Bedeutung von Energieeffizienz und Ressourcenschonung in der Auswertung der durch den Konzern verursachten Treibhausgase wider. Diese konnten um über 10 % im Vergleich zum Vorjahr gesenkt werden und stellen damit die Weichen zum strategischen Unternehmensziel der Dekarbonisierung.

Ein weiterer Fokus der Energie AG zielt auf die Förderung von Diversität, und insbesondere der Geschlechtervielfalt ab. So wurden auch im vergangenen Geschäftsjahr durch die Vergabe von Stipendien an Technikerinnen und einem erst kürzlich beendeten Traineeprogramm mit Frauenschwerpunkt konkrete Maßnahmen gesetzt. Wir sind überzeugt, dass diese Maßnahmen positiv auf die Unternehmenskultur wirken und letztlich auch wirtschaftlich einen Erfolgsfaktor darstellen.

Gerade in diesen herausfordernden Zeiten bestätigt sich, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die wertvollste Ressource im Unternehmen sind. Durch die Etablierung von Ideenwettbewerben beziehungsweise einer Plattform für Verbesserungsvorschläge wollen wir jeden Einzelnen dazu ermutigen, sich einzubringen, frei zu entfalten und gemeinsam dafür zu sorgen, das Unternehmen und sich persönlich weiterzuentwickeln.

Die Energie AG 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.

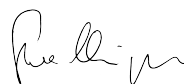
Der Vorstand der Energie AG Oberösterreich



Generaldirektor
DDr. Werner Steinecker MBA
Vorsitzender des Vorstands
CEO



Dr. Andreas Kolar
Mitglied des Vorstands
CFO



Dipl.-Ing. Stefan Stallinger MBA
Mitglied des Vorstands
COO

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 dritten 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 im Rahmen des Geschäftsberichtes veröffentlicht. Die gesetzlichen Anforderungen bezüglich des NFI-Berichtes wurden mit externer Begleitung in Anlehnung an internationale Rahmenwerke berücksichtigt. Neben dem vorliegenden NFI-Bericht stellt die Energie AG Informationen zu ihrer Unternehmensverantwortung im jährlichen **Konzern-Lagebericht** › Seite 9, im **Halbjahresbericht** sowie auf der › Website www.energieag.at zur Verfügung.

Für Fragen zu diesem Bericht steht **Michael Frostel MSc, Pressesprecher und Leiter der Konzernkommunikation** zur Verfügung.

Der NFI-Bericht stellt in den Kapiteln Wirtschaft, Umwelt, Soziales, Arbeitnehmer und Compliance (inkl. Achtung der Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption) nichtfinanzielle Informationen zu den Aktivitäten der Energie AG und ihrer konsolidierten Konzernunternehmen sowie der anteilmäßig einbezogenen Unternehmen dar. Auf Angaben zu Themen von geringerer Relevanz wurde verzichtet. 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. Ihr Marktgebiet umfasst Österreich, Tschechien, Süddeutschland sowie Norditalien.

Als Anbieter von Strom, Gas, Wärme, Wasser sowie Entsorgungs-, Informations- und Kommunikationstechnologiedienstleistungen steht das Unternehmen für höchste Qualität und Zuverlässigkeit seiner Produkte, Prozesse und Services.

Der Energie AG-Konzern ist bestrebt als kompetentes, wettbewerbsorientiertes und verantwortungsvolles Unternehmen den Kunden Produkte und Dienstleistungen mit Mehrwert, ein faires Preis-/Leistungsverhältnis sowie regionale Verfügbarkeit zu bieten. Dies trägt zu einem partnerschaftlichen Miteinander mit Kunden, Mitarbeitern, Lieferanten sowie der Öffentlichkeit bei.

Das **Segment Energie › Seite 22** umfasst als Kerngeschäft des Konzerns die Stromerzeugung, die Strombeschaffung, den Strom- und Erdgasvertrieb, die Wärmeversorgung in Österreich und den Vertrieb von Telekommunikationsdienstleistungen. Energieeffizienz-Dienstleistungen, wie z.B. Energieaudits für große Unternehmen, Energieausweise und Gebäudesanierungskonzepte, spezielle Energie-Contracting-Modelle und Anlagenoptimierungen ergänzen das Leistungsportfolio.

Das **Segment Netz › Seite 28** umfasst die Errichtung und den Betrieb des Strom- und Erdgasnetzes als Rückgrat der Strom- und Erdgasversorgung in Oberösterreich durch die Netz Oberösterreich GmbH (Netz OÖ), eine 100 %-Tochtergesellschaft der Energie AG.

Das **Segment Entsorgung › Seite 31** bietet 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 34** 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. Vertragspartner und somit Kunden des Segments Tschechien sind Städte, Gemeinden, Verbände, Industriebetriebe und Wohnungsgesellschaften/-genossenschaften.

Das **Segment Holding & Services › Seite 36** umfasst neben den Leitungs- und Steuerungsfunktionen der Holding auch das Geschäftsfeld Telekommunikation und Metering Services, kaufmännische und technische Dienstleistungen sowie at equity-einbezogene Beteiligungen, welche nicht anderen Segmenten zugeordnet sind. Die kaufmännischen und technischen Servicegesellschaften erbringen Leistungen für den gesamten Konzern.

Die Angaben zu gesellschaftsrechtlichen Veränderungen im Geschäftsjahr 2019/2020 sind im **Konzern-Lagebericht › Seite 9** enthalten.

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

KONZERNSTRUKTUR



ENERGIE AG STRATEGIE 2030

Strategieprozess

Eine Voraussetzung für die konsequente Steuerung der langfristigen wirtschaftlichen Entwicklung des Energie AG-Konzerns ist **ein strukturierter jährlicher Strategieprozess**. Aus Analysen von Marktentwicklungen (Chancen und Risiken) werden Strategien und Maßnahmen abgeleitet, die Wirtschaftlichkeit und Rentabilität nachhaltig sicherstellen.

Die strategischen Weichenstellungen für den Energie AG-Konzern wurden im Rahmen der im April und Juli 2020 virtuell durchgeführten Konzernstrategieklausuren festgelegt. Die volkswirtschaftlichen Effekte der COVID-19-Krise und die verschiedenen Szenarien für eine Erholung der Wirtschaft wurden analysiert und die strategischen Schwerpunkte der Geschäfts- und Servicebereiche festgelegt.

Versorgungs- und Entsorgungssicherheit

Die COVID-19-Pandemie stellte auch die Energie AG vor enorme Herausforderungen betreffend Sicherstellung eines reibungslosen Betriebes der kritischen Infrastruktur (Kraftwerke, Strom- und Gasnetz, Telekommunikation, Wasserver- und Abfallentsorgung). Dank der konsequenten strategischen Ausrichtung der Energie AG blieb die hohe **Versorgungssicherheit und -qualität** gewahrt.

Die 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 einer leistungsfähigen Netzinfrastuktur ist es im Hinblick auf die Versorgungssicherheit erforderlich, gesicherte, flexible Leistung zur Verfügung zu stellen. Hierbei spielt das Gas- und Dampfkraftwerk Timelkam im Rahmen des Engpassmanagements bzw. als Netzreserve für Übertragungsnetzbetreiber eine wichtige Rolle. Eigene Gasspeicherrechte (oder Gasspeicher-verträge) und -beteiligungen der Energie AG unterstützen die hohe Flexibilität. Besondere Bedeutung kommt künftig auch der Entwicklung und Anwendung neuer Technologien und intelligenter Systemlösungen für die Integration volatiler dezentraler Stromerzeugungsanlagen (PV, Wind) und flexibler Verbrauchsanlagen (Batteriespeicher, E-Mobilität, Wärmespeicher) zu.

Das **Segment Entsorgung** › Seite 31 garantiert Lösungen in den Bereichen Abfälle und Wertstoffe auf höchstem technologischen und ökologischen Standard und leistet vor allem mit den beiden Verbrennungsanlagen in Wels und Lenzing einen wesentlichen Beitrag zur Entsorgungssicherheit in Österreich.

Im **Segment Tschechien** › Seite 34 hat sich die Energie AG als verlässlicher Versorger mit Trinkwasser, Entsorger von Abwasser und Bereitsteller von Raumwärme und Warmwasser etabliert. Zielgerichtete Investitionen in die eigene Wasser-, Abwasser- und Wärmeanfra-struktur und die ständige Modernisierung von Fuhrpark und Equipment vertiefen die Partnerschaften mit den Kommunen und steigern die Effizienz der Unternehmen und damit die Wettbewerbsfähigkeit.

Die Energie AG errichtet und betreibt in Oberösterreich eine moderne **Telekommunikations-Infrastruktur** und investiert bereits seit rund zwei Jahrzehnten in den Ausbau zukunfts-trächtiger Glasfasertechnologie, um die Digitalisierung voranzutreiben und die Attraktivität des Wirtschafts- und Wohnstandortes Oberösterreich zu steigern. An das konzerneigene Glasfasernetz sind bereits ein Großteil der öffentlichen oberösterreichischen Gebäude sowie viele Unternehmen und Privathaushalte angeschlossen.

Der wesentliche Vorteil von Glasfaser besteht darin, dass kein Bandbreiten-Sharing wie bei 5G notwendig ist und Datenkapazitäten sowohl im Up- als auch im Download nahezu unbegrenzt erweiterbar sind. Die 5G-Strategie des Konzerns sieht vor, anstelle eigener Investitionen in die 5G-Technologie den Mobilfunkanbietern Infrastruktur zur Verfügung zu stellen und mit diesen Senderanbindungen einen weiteren Beitrag zum Breitbandausbau in Oberösterreich zu leisten.

„Sicher digital umsort“

Digitalisierung ist eine der größten Herausforderungen für die Energie AG. Einerseits verändert sich das Wettbewerbsumfeld mit enormer Geschwindigkeit, andererseits stehen nunmehr innovative digitale Ansätze zur Verfügung, die der Energie AG-Konzern sowohl für effiziente Prozesse als auch für neue Geschäftsmodelle nutzen will. Unter dem Motto „sicher digital umsort“ gestaltet die Energie AG gemeinsam mit ihren Kunden und Partnern die digitale Zukunft Oberösterreichs aktiv mit. Diesbezüglich wurden Leitthemen und Ziele erarbeitet sowie eine entsprechende Roadmap entwickelt und konsequent umgesetzt.

Enabler der Energiewende und der Kreislaufwirtschaft

Die nationalen **Energie- und Klimaziele für 2030** sowie der angestrebte nationale **Dekarbonisierungspfad bis 2040** stellen einen sehr herausfordernden Schritt für die zukünftige Energieversorgung in Österreich dar. Wesentlich aus Sicht der Energie AG ist dabei eine umfassende, integrierte Betrachtung des gesamten Energiesystems unter Berücksichtigung der Bereiche Strom, Wärme und Mobilität („Sektorkopplung“).

Im Bereich der **Stromaufbringung** setzt die Energie AG mit 43 eigenen Wasserkraftwerken und entsprechenden Bezugsrechten auf Stromerzeugung aus erneuerbaren Energiequellen. Der Energie AG-Konzern betreibt darüber hinaus derzeit 71 große Solarkraftwerke (davon

sind inzwischen 53 PV-Contractinganlagen bei Kunden verwirklicht) und ist an vier Windparks in Österreich beteiligt.

Die Energie AG unterstützt mit **nachhaltigen strategischen Entscheidungen** das aktuelle Regierungsprogramm 2020-2024. Dazu ist die Umsetzung einer Reihe von Kraftwerksprojekten in den Bereichen Wasserkraft, PV und Windkraft in Planung, welche die aus erneuerbaren Quellen erzeugten Strommenge um rund ein Fünftel pro Jahr bis 2030 steigern sollen. Die Energie AG leistet damit einen Beitrag zum Erreichen der Klimaneutralität und Versorgungssicherheit in der Zukunft.

Mit ihren Ausbauvorhaben setzt die Energie AG gerade im Umfeld der COVID-19-Pandemie bedingten Rezession wirtschaftliche Impulse mit hoher **heimischer Wertschöpfung**. Pro investierter Million Euro generiert die Energie AG zusätzlich ca. EUR 0,5 Mio. Bruttowertschöpfung und rund sechs Arbeitsplätze.

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

Die Energie AG bekennt sich zu einem **verantwortungsvollen und nachhaltigen Umgang mit der Umwelt** und unterstützt durch ihre Aktivitäten die drei Dimensionen: Versorgungssicherheit, Klimaschutz/Nachhaltigkeit und Wettbewerbsfähigkeit/Leistung im energiepolitischen Dreieck. Nähere Angaben zu politischen und regulatorischen Rahmenbedingungen sind dem **Konzern-Lagebericht, Energie- und klimapolitisches Umfeld › Seite 10** und **Rechtliche und regulatorische Rahmenbedingungen im Segment Netz › Seite 28** zu entnehmen.

Der Großteil der Projekte des Energie AG-Konzerns zielt darauf ab, einerseits erneuerbare Energien zu forcieren und die Energieeffizienz zu verbessern, andererseits den Ressourceneinsatz und die Abfallproduktion sowohl innerhalb des Konzerns als auch bei den Kunden zu reduzieren, um damit insgesamt die Energie- und Klimaziele nachhaltig zu unterstützen.

Regionalität

Als oberösterreichischer Landesenergieversorger positioniert sich die Energie AG für ihre Kunden als **starker regionaler Partner** und ist dabei ein bedeutender Wirtschaftsfaktor für Oberösterreich. Hohe regionale Wertschöpfung wird unter anderem durch die heimische Energieerzeugung, weitreichende Investitionen in Infrastrukturprojekte im ganzen Bundesland (Ausbau von Stromerzeugungsanlagen, Glasfasernetz etc.) und die damit verbundene Schaffung von Arbeitsplätzen erreicht.

Ein wichtiger Impuls auf regionaler Ebene ist die Digitalisierung. Die Energie AG forciert die Entwicklungen zukunftsweisender digitaler Technologien und nutzt diese, um die Lebensqualität ihrer Kunden in deren unmittelbarem Umfeld zu steigern – beispielsweise durch Bereitstellung von Instrumenten für effizientere Energienutzung und Glasfaser-Internet, das auch Bewohnern weniger gut erschlossener Gebiete die Chance auf attraktive Arbeitsplätze via Home Office eröffnet.

In **Tschechien** ist die Wasser- und Wärmewirtschaft so wie in Österreich stark regional geprägt. Sämtliche Services des Energie AG-Konzerns werden in Tschechien durch sieben regionale bzw. lokal tätige Wassergesellschaften, fünf Wärmegesellschaften und eine gemischte Wasser- und Wärmegesellschaft erbracht.

Der Energie AG-Konzern leistet durch seine Aktivitäten einen wesentlichen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung der Lebensqualität und der Wirtschaft in den Regionen, in denen es tätig ist.

Kunde im Zentrum

Der Energie AG-Konzern steht für **qualitativ hochwertige, zuverlässige Produkte und Dienstleistungen**, die laufend und konsequent an die Bedürfnisse der Kunden angepasst werden. Neue innovative Lösungen sollen dem Konsumenten einen persönlichen Mehrwert verschaffen, etwa durch spezielle Anreize für den Erwerb umweltschonender Produkte oder durch digitale Unterstützung bei seinen Entscheidungsprozessen.

Zur Ermittlung der Kundenanliegen geht die Energie AG offensiv auf ihre Kunden zu, bindet sie in Entscheidungsprozesse ein und schafft durch transparente, offene Kommunikation die Basis für einen ebenso vertrauensvollen wie wertschätzenden Austausch.

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

Besonders hoch sind die Erwartungen der Kunden an den Energie AG-Konzern in Bezug auf Umweltschutzmaßnahmen bzw. soziales Engagement. Ersterem trägt das Unternehmen vor allem durch Forcierung und Investitionen in den Bereichen erneuerbare Energien sowie nachhaltige Kreislaufwirtschaft Rechnung. Ihre Verantwortung für das Gemeinwohl nimmt die Energie AG unter anderem durch andauernde Förderung von Gesundheit, Bildung, Sport, Kunst und Kultur sowie karitativer bzw. gemeinnütziger Aktivitäten wahr. Deutliche Zeichen der Solidarität setzte der Konzern durch aktive Unterstützung stark betroffener Kunden anlässlich der COVID-19-Pandemie.

Die Energie AG misst der Wahrung berechtigter Kundeninteressen hohe Bedeutung bei. Dies gilt nicht nur im Hinblick auf den ethisch-korrekten Umgang mit Kunden, der in einem eigenen Verhaltenskodex definiert ist, sondern auch für den Schutz personenbezogener Daten. Interne Kontrollinstanzen wachen über die Einhaltung diesbezüglicher Regelungen. Darüber hinaus werden die Mitarbeiter durch eine im Herbst 2019 gestartete Awareness-Kampagne u. a. für den sorgsamen Umgang mit Kundendaten sowie mögliche Gefahren (Cyberkriminalität etc.) sensibilisiert.

Finanzielle Stabilität

Das finanzwirtschaftliche Ziel der Energie AG ist es, attraktive Renditen zu erzielen, den Wert des Konzerns nachhaltig zu sichern 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 der Konzernführung Herausforderungen 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.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Ohne **motiviert und engagierte Mitarbeiter** sind die strategischen Ziele nicht erreichbar. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Energie AG-Konzerns sind seine wichtigste Ressource. Im Kampf um Talente setzt die Energie AG auf ein strategisch koordiniertes Recruiting- und Nachfolgemanagement im Konzern und hat zusätzlich Schritte zur Weiterentwicklung der Arbeitgebermarke gesetzt.

Durch eine erfolgreiche **Lehrlingsausbildung** gewinnt die Energie AG die erforderlichen Spezialisten für die einzelnen Konzernbereiche und setzt mit Maßnahmen im Bereich **Diversität** ein gesellschaftspolitisch wichtiges Signal.

I WESENTLICHE NACHHALTIGKEITSTHEMEN

Die wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen für die Energie AG 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, Banken, Versicherungen und Nichtregierungsorganisationen (NGOs)) weiterentwickelt. In einer Wesentlichkeitsmatrix wurden die Nachhaltigkeitsthemen von „wichtig“ bis „sehr wichtig“ eingestuft. Auf Basis dieser Wertungsmatrix wurden die zu erhebenden quantitativen und qualitativen Leistungsindikatoren festgelegt. Die Wesentlichkeitsmatrix wurde an die Ergebnisse des Strategieprozesses 2019/2020 angepasst und im Juli 2020 aktualisiert.

Die wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen des Energie AG-Konzerns werden in folgenden Kapiteln behandelt:

Wirtschaft › Seite 59 und Konzern-Lagebericht › Seite 9

- Partner für Eigen- und Fremdkapitalgeber
- Zukunftsfähige Geschäftsmodelle – Innovation

Soziales › Seite 76

- Versorgungssicherheit und -qualität
- Kundenorientierung und -zufriedenheit
- Regionale Verantwortung und gesellschaftliches Engagement

Umwelt › Seite 61

- Klimaschutz
- Ressourcenschonung

Arbeitnehmer › Seite 87

- Verantwortungsvoller Arbeitgeber
- Gesundheitsschutz und Sicherheit am Arbeitsplatz

Compliance (inkl. Achtung der Menschenrechte) › Seite 94

- Legal Compliance und Korruptionsprävention

Stakeholder-Dialog

Die Energie AG nutzt den **proaktiven Stakeholder-Dialog** als wertvolles strategisches Instrument und hat diesen als essenziellen Eckpfeiler für Initiativen im Bereich Nachhaltigkeit definiert.

Unter seinen vielen Stakeholdern widmet der Energie AG-Konzern den Kunden und Mitarbeitern besonderes Augenmerk. Der intensive Austausch mit internen wie externen Interessensgruppen wird vorwiegend dazu genutzt die Bedürfnisse der Kunden treffsicher zu befriedigen.

Im Rahmen eines neu geschaffenen **Kundenforums** werden aktuelle Vertriebsprojekte im kritisch-konstruktiven Dialog diskutiert, siehe [Soziales, Kundenorientierung](#) › Seite 79

Im Sinne ihrer gesellschaftspolitischen Verantwortung sucht die Energie AG den direkten **Stakeholder-Kontakt** auf regionalen und überregionalen Veranstaltungen sowie im Rahmen der Regionaltour des Vertriebes, um Kunden praktische Lösungsansätze zum verantwortungsvollen Umgang mit natürlichen Energieressourcen zu vermitteln.

Um **transparente Information und Kommunikation** ist der Energie AG-Konzern insbesondere bei Infrastrukturprojekten bemüht, die mit Eingriffen in sensible Lebens- und Landschaftsräume verbunden sind. Betroffene Stakeholder werden bereits im Frühstadium der Planungsphase über Projekte informiert und im direkten Dialog in einzelne Verfahrensschritte eingebunden, um Verständnis für die Maßnahmen und den größtmöglichen Konsens zu erzielen.

Ein Musterbeispiel für nachhaltige Zusammenarbeit ist das Modell der **Bürgerbeteiligung** rund um die Welser Abfallverwertung. Es besteht seit 1991 und ist damit europaweit das am längsten praktizierte und erfolgreichste Modell eines Bürgerbeteiligungs-, Mediations- und Projektumfeld-Managementverfahrens.

Zentrales Element dieses Modells ist eine **Umweltkommission** als Bindeglied zwischen der Energie AG als Betreiber der Abfallverwertungsanlage und den Anrainern bzw. Anrainergemeinden. Dank offener, ehrlicher Kommunikation bei gleichzeitiger Kontrolle eines geregelten Ablaufs wurden mithilfe dieses Verfahrens gegenseitiges Verständnis und Vertrauen entwickelt bzw. nachhaltig gestärkt.

Dieses Modell wurde um die [demokratiepolitischen Grundsätze der Energie AG](#) erweitert, mit denen sich der Energie AG-Konzern freiwillig dazu bekennt, die Interessen betroffener Stakeholder gerade bei Bauprojekten und Genehmigungsverfahren über das gesetzliche Maß hinaus zu berücksichtigen.

Um Konflikten bei Vorhaben des Netz(aus)baus – vor allem hinsichtlich der beabsichtigten Trassenführung bei 110-kV-Hochspannungsleitungen – vorzubeugen, wurde im März 2017 der [„Leitfaden für Planungsprozesse zur Trassenfestlegung bei neuen Hochspannungsanlagen“](#) entwickelt. In Anlehnung an den bewährten Trassenfindungsprozess im Straßenbau wird damit sichergestellt, dass die objektiv bestmögliche Leitungstrasse aus einem breiten, interdisziplinären Blickwinkel nach festgelegten Grundprinzipien ermittelt wird.

Dieser Leitfaden wurde vom Land Oberösterreich das erste Mal beim Projekt **Stromversorgung Mühlviertel** (110-kV-Projekt Rohrbach – Bad Leonfelden – Rainbach, Gemeinschaftsprojekt der Netz OÖ und der LINZ NETZ GmbH) angewandt und mit allen interessierten Stakeholdern aktiv über Vor- und Nachteile möglicher Trassenverläufe diskutiert. Auch die Detailplanungen erfolgten in enger Abstimmung bzw. im direkten Dialog mit den Grundeigentümern.

Zur Optimierung interner Prozesse und Betriebsabläufe richtet der Energie AG-Konzern interne Ideenwettbewerbe aus, um den praktischen **Erfahrungsschatz** bzw. **das kreative Potenzial der Mitarbeiter** zu nutzen (Projekte „Neuland“, „Loominati“). Die in einem mehrstufigen Auswahlverfahren festgelegten Siegerprojekte werden direkt im Anschluss in die Praxis umgesetzt. Die Projektanten erfahren durch diese Möglichkeit des unmittelbaren persönlichen Mitgestaltens im Unternehmen besondere Wertschätzung, der Konzern profitiert von der Prozessoptimierung ebenso wie die davon betroffenen Mitarbeiter und Kunden. Siehe auch [Wirtschaft, Innovation](#) › Seite 59.

In dem Bewusstsein, dass der Unternehmenserfolg eng an das Engagement der Mitarbeiter gekoppelt ist, ist die Energie AG laufend bestrebt, ihr Image als attraktiver Arbeitgeber auszubauen und ein Arbeitsumfeld zu bieten, das nicht nur interessante Entwicklungsmöglichkeiten umfasst, sondern auch individuelle Bedürfnisse der Mitarbeiter berücksichtigt.

Weitere Informationen und Initiativen des Energie AG-Konzerns, die auf die Befriedigung der Bedürfnisse und Berücksichtigung der Interessen dieser wichtigen Stakeholdergruppe abzielen, sind im Kapitel **Arbeitnehmer – Verantwortungsvoller Arbeitgeber** › Seite 87 zusammengefasst.

Als Basis für die Umsetzung des Stakeholder-Managements dient der › **Verhaltenskodex** des Energie AG-Konzerns mit dem Titel „**So denken wir, so handeln wir**“. Darin sind die Grundsätze fairer, transparenter und nachhaltiger Geschäftspraktiken definiert, zu denen sich jeder Mitarbeiter als Teil des Unternehmens bekennt bzw. verpflichtet.

Medienanalyse

Die nichtfinanziellen Informationen der Energie AG werden durch Berichte über Konzernthemen in relevanten oberösterreichischen und nationalen Medien ergänzt.

Im Berichtszeitraum haben Beiträge im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie die Medienlandschaft weitgehend dominiert. Für positives Medienecho sorgte hierbei die öffentliche Präsenz des Energie AG-Konzerns als zuverlässiger Anbieter systemkritischer Infrastruktur und Dienstleistungen, der der zum Teil massiv verunsicherten Bevölkerung auch während des landesweiten COVID-19-Lockdown durch sein intensives Bemühen um eine weiterhin uneingeschränkte Versorgung Rückhalt bot.

Erwähnung in den Medien fanden weiters aktuelle Infrastrukturprojekte (Leitungsbau, Kraftwerksprojekte zum Ausbau und zur Sicherung der Stromversorgung etc.), Ökologierungsmaßnahmen (z.B. Fischaufstiegshilfen) sowie Themen des Umwelt- und Klimaschutzes im Zusammenhang mit den ambitionierten Zielen und Vorgaben der Bundesregierung betreffend Energiewende.

NACHHALTIGKEITSZIELE



WIRTSCHAFT

- Nachhaltige Sicherstellung der **finanziellen Stabilität**
- **Sicherung des Unternehmenswertes**
- Umsetzung von **innovativen und zukunftsfähigen Geschäftsmodellen**



UMWELT

- Enabler der Energiewende durch **Ausbau erneuerbarer Energie**
- **Ressourcenschonung**
- Gewährleistung einer umweltgerechten und gesetzeskonformen **Kreislaufwirtschaft**



SOZIALES

- **Versorgungs- und Entsorgungssicherheit**
- Positionierung als **verantwortungsvolles Unternehmen**
- Aufbau und Erhalt nachhaltiger **Kundenbeziehungen**



ARBEITNEHMER

- Weiterentwicklung **Employer Branding** unter besonderer Berücksichtigung der Förderung der **Diversität** – Frauen in technischen Berufen
- **Personal- und Führungskräfteentwicklung** sowie hohe Qualität in der Lehrlingsausbildung
- Langfristige Sicherstellung der **Arbeitskräfte-Verfügbarkeit**, im Besonderen über Positionierung als **familienfreundlicher Arbeitgeber**



COMPLIANCE

- Sicherstellung einer wertebewussten **Compliance-Kultur**
- **Vermeidung** von Vermögensschäden und Reputationsverlust
- Sicherstellung eines **fairen Wettbewerbs** durch die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften

NACHHALTIGKEITSCHANCEN- UND RISIKOMANAGEMENT

Wie die gesamte Branche ist die Energie AG einer Reihe von Risiken ausgesetzt – diese Entwicklungen frühzeitig zu erkennen, die entstehenden Chancen und Risiken zu erfassen und aktiv zu steuern, ist Aufgabe des konzernweiten Risikomanagementsystems. Chancen und Risiken sind Ereignisse außerhalb der „normalen“ Geschäftstätigkeit mit potenziell negativen/positiven Auswirkungen. Details zum konzernweiten Risikomanagement sowie die Beschreibung der Chancen und Risiken, mit denen die Energie AG konfrontiert ist, siehe [Konzern-Lagebericht › Seite 17](#) und [Anhang zum Konzernabschluss › Seite 183](#).

Aufgrund der zunehmenden Bedeutung von Nachhaltigkeitsthemen auf das unternehmerische Handeln fließen auch Environmental-, Social- und Governance-(ESG)-Aspekte verstärkt in die Risikosteuerung ein.

Im Geschäftsjahr 2019/2020 richtete sich ein Fokus auf den Ausbau des ESG-Risikomanagements und die weitere Integration der ESG-Risiken in das konzernweite Risikomanagement.

Auf Basis internationaler Standards wurden in einem interaktiven Prozess mit den relevanten Geschäftsbereichen die wesentlichen Auswirkungen, die durch die Aktivitäten der Energie AG auf die Belange gemäß NaDiVeG haben könnten, evaluiert. Darauf aufbauend wurden potenzielle Risiken und Chancen identifiziert und mit einem konzernweit einheitlichen Bewertungsschema qualitativ bewertet. Entsprechende Mitigationsmaßnahmen wurden diskutiert bzw. festgelegt und es erfolgte eine Nettobewertung der Risiken.

Im Zuge dieses Prozesses erfolgte auch eine „outside-in“-Betrachtung der Themen, wobei bisher noch nicht im Risikomanagement enthaltene Risiken | Chancen ins Risikoinventar des Energie AG-Konzerns aufgenommen wurden. Sie sollen entsprechend behandelt werden bzw. finden in der Strategie Berücksichtigung.

In der folgenden Tabelle sind die wesentlichsten Risiken und Chancen, die durch Aktivitäten der Energie AG auf die Belange gemäß NaDiVeG entstehen können, sowie die zugehörigen Konzepte und Mitigationsmaßnahmen zusammengefasst:

Wesentliche Chancen (+) | Risiken (-)⁴⁾ und Maßnahmen

I UMWELT

KLIMASCHUTZ | RESSOURCENSCHONUNG

Konzept

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

Chancen und Risiken

Chancen:

- effiziente und umweltschonende Energieversorgung für Gesellschaft und Wirtschaft
- Ressourcenschonung durch den Einsatz moderner, nachhaltiger Technologien
- Beitrag zum Erreichen der Klimaneutralität

Risiken:

- regionale ökologische Auswirkungen durch die Errichtung und den Betrieb von Anlagen auf Lebensräume, Gewässermorphologie und Biodiversität
- lokale und globale ökologische Auswirkungen durch erhöhte Emissionen (insbesondere Treibhausgasemissionen)

Maßnahmen

- Konzernrichtlinie „Qualitäts-, Sicherheits- und Umwelt-(QSU)-Management“
- Konzernrichtlinie „Strategieentwicklungsprozess“
- Konzernrichtlinie „Vergabe von Dienstfahrzeugen und deren private Nutzung“
- Ausbau erneuerbarer Energien
- Erhöhung der Energieeffizienz bei Kunden und im Konzern
- Umweltverträglichkeitsprüfungen und Gutachten
- geprüfte Umwelterklärungen, Zertifizierungen und Audits
- Einsatz moderner, nachhaltiger Technologien
- Rechtsmanagement-Datenbank
- Bescheidverwaltung
- Sicherstellung aller gesetzlich geforderten Beauftragten
- Ideenmanagement

4) Risiken|Chancen sind definiert als Ereignisse außerhalb der „normalen“ Geschäftstätigkeit mit potenziell negativen | positiven Auswirkungen Bzgl. Risiken|Chancen die sich durch die Belange gemäß NaDiVeG auf die Energie AG ergeben, siehe „Wesentliche Chancen (+) | Risiken (-) und Maßnahmen“ im Anhang zum [Konzernabschluss](#) › Seite 184

I SOZIALES

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

Konzept

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

Chancen und Risiken

Chancen:

- hohe Versorgungs- und Entsorgungssicherheit
- regionale Wertschöpfung durch Infrastrukturprojekte und -investitionen
- gesellschaftliche, kulturelle und sportliche Förderungen
- neue innovative Produkte und Vertriebskanäle für Kunden
- Sensibilisierung von Kindern und Jugendlichen für den umweltbewussten Umgang mit den Ressourcen, Strom und Wasser bzw. die ordnungsgemäße Entsorgung und Trennung von Abfall

Risiken:

- potenziell negative Auswirkungen auf die Gesellschaft, die Wirtschaft und die Umwelt durch den Ausfall kritischer Infrastruktur (Kraftwerks-, Netz-, Telekom-, Entsorgungs- und Wasser-/Abwasser-Anlagen)
- potentiell negative Auswirkungen durch den Ausfall kritischer Infrastruktur auf Informationssicherheit, Cyber-Security und Datenschutz
- regionale Auswirkungen auf die lokale Bevölkerung durch die Errichtung und den Betrieb von Anlagen

Maßnahmen

- Konzernrichtlinie „QSU-Management“
- Konzernrichtlinie „Sponsoring und Spenden“
- Revisions- und Wartungsarbeiten für die (Versorgungs-) Sicherheit
- Krisen- und Notfallpläne
- Beschwerdemanagement
- Kundenforum
- proaktive Stakeholder-Einbindung
- projektbezogene Stakeholder-Kommunikation
- Wahrung der Interessen betroffener Bürger über das gesetzliche Maß hinaus
- „Leitfaden für Planungsprozesse zur Trassenfestlegung bei neuen Hochspannungsanlagen“
- Gesellschaftliche, kulturelle und sportliche Förderungen

- Bildungsprogramm „Energie AG macht Schule“
- › www.wir-denken-an-morgen.at
- siehe auch Maßnahmen unter Compliance

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

Chancen und Risiken

Chancen:

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

Risiken:

- Sicherheits- und Gesundheitsrisiken für eigene Mitarbeiter und Leasing-Mitarbeiter

Maßnahmen

- Konzernrichtlinie „Personalführungsmodell“
- Konzernrichtlinie „Management by Objectives“
- Konzernrichtlinie „Führungskräfte-Akademie“
- Audit „berufundfamilie“
- Gütesiegel „Betriebliche Gesundheitsförderung bis 2019“
- Betriebliches Gesundheitsmanagement energy@work
- Lehrlings- | Traineeausbildung
- Sicherheitsschulungen für interne und externe Beschäftigte

| COMPLIANCE

LEGAL COMPLIANCE UND KORRUPTIONSPRÄVENTION

Konzept

- Implementiertes Compliance-Managementsystem und -Beauftragter
- Informationsmanagementsystem
- Datenschutzmanagementsystem

Chancen und Risiken

Chancen:

- Faire und transparente Auftragsvergabe
- Transparenz und Sicherheit für Kunden

Risiken:

- Gefährdung eines fairen Wettbewerbs durch Korruption und Verstöße gegen das Kartellrecht
- Gefährdung datenschutzrechtlicher Ansprüche von Kunden und Mitarbeitern

Maßnahmen

- Konzernrichtlinie „Compliance Management System“
- Konzernrichtlinie „Antikorruption“
- Konzernrichtlinie „Umgang mit Insider-Informationen“
- Konzernrichtlinie „IKT-Informationssicherheitsmanagement“
- Konzernrichtlinie „Datenschutz-Managementsystem“
- Konzernrichtlinie „Datenschutz-Compliance-Policy“
- Konzernrichtlinie „Internes Kontrollsystem (IKS)“
- Präsenzs Schulungen und E-Learnings

| ACHTUNG DER MENSCHENRECHTE

Konzept

- Verhaltenskodex
- Siehe auch Belange [Arbeitnehmer](#) › Seite 87, [Soziales](#) › Seite 76, [Compliance](#) › Seite 94

Chancen und Risiken

- mögliche relevante Themen sind in den Belangen [Arbeitnehmer](#) › Seite 87 und [Compliance](#) › Seite 94 abgebildet

Maßnahmen

- Konzernrichtlinie „Compliance-Management-System“
- Betriebsrat
- Schulungen

I QUALITÄTS-, SICHERHEITS- UND UMWELTMANAGEMENT

In die Steuerungssysteme des Energie AG-Konzerns ist ein integriertes Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltmanagementsystem (QSU) mit Fokus auf Nachhaltigkeit und größtmögliche Effizienzeingebunden. Als Teil unserer Due Diligence Maßnahmen wenden wir die **Norm ISO 9001 für Qualitätsmanagementsysteme** als konzernweiter Standard, die betrieblichen Abläufe und Prozesse effektiv und effizient zu gestalten, um laufend zu verbessern und transparent darzustellen.

Im Geschäftsjahr 2019/2020 wurde das bereits im Datenschutzmanagement genützte Software-Tool „Avedos“ auch auf QSU-Ebene implementiert: Im ersten Schritt wurden die Prozesse der Konzerngesellschaften (mit Ausnahme des Segments Tschechien) inkl. Erfolgsfaktoren in diesem Enterprise-Management-System abgebildet. Im kommenden Geschäftsjahr werden auch die internen Audits über Avedos abgewickelt und dokumentiert. Außerdem können die Mitarbeiter demnächst ihre Aufgaben und Verantwortlichkeiten in den entsprechenden Prozessen direkt über die iGrafx-Benutzeroberfläche abrufen.

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 **Arbeitssicherheitsmanagementnorm ISO 45001** 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, entsprechend akkreditierte Zertifizierungsorganisationen gewährleistet beste Produkt- und Dienstleistungsqualität sowie optimale Abläufe für Kunden und Partner. Das hohe Niveau des QSU-Managementsystems wurde durch die Rezertifizierung im Frühsommer 2020 durch den TÜV Süd bestätigt.

Jene Teilbereiche der Energie AG, die diese extern zertifizierten Qualitäts-, Sicherheits-, Umwelt- sowie Gesundheitsmanagementsysteme installiert haben, verfügen über Prozesse, in denen negative Auswirkungen auf 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. Rund 30 % der österreichischen Mitarbeiter und italienischen Mitarbeiter sind in nach dem betrieblichen Umweltmanagementsystem EMAS validierten bzw. nach der Umweltmanagementnorm ISO 14001:2015 zertifizierten Gesellschaften beschäftigt. Fast ein Drittel der österreichischen Mitarbeiter arbeitet in nach der Sicherheitsmanagementnorm ISO 45001:2018 zertifizierten Gesellschaften.

Das Segment Netz mit 553 Mitarbeitern (Vorjahr: 556) verfügt über eine Zertifizierung nach ÖVGW QS GNB 200 (Qualitätsanforderungen für Gasnetzbetreiber).

Das Segment Entsorgung ist nach folgenden Normen zertifiziert: ISO 9001:2015 (Qualitätsmanagement), ISO 45001:2018 (Arbeitssicherheitsmanagement), ISO 14001:2015 (Umweltmanagement), EMAS-III-Verordnung, Entsorgungsfachbetrieb gemäß RAEE, EU-Verordnung gemäß Art. 6 der Verordnung (EG) Nr. 333/2011, Produktpotenzial-Zertifikat gemäß ISO 14024.

Die tschechischen Gesellschaften mit 1.944 Mitarbeitern (Vorjahr: 1.940) befinden sich außerhalb des Geltungsbereichs des Konzern-QSU-Managementsystems der Energie AG Oberösterreich. Gemäß den Anforderungen der jeweiligen Beteiligungsgesellschaft im Segment Tschechien sind zwei tschechische Gesellschaften nach den internationalen Normen ISO 9001, ISO 14001 und ISO 45001 zertifiziert. Damit arbeiten rund zwei Drittel der tschechischen Mitarbeiter in nach Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheits-Managementsystemnormen zertifizierten Gesellschaften.

Die Abteilung Konzern-IT-Services der Energie AG Oberösterreich Business Services GmbH (Business Services GmbH) 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
- Sicherung des Unternehmenswertes
- Umsetzung von innovativen und zukunftsfähigen Geschäftsmodellen

Die Positionierung als verlässlicher und stabiler Partner für Eigen- und Fremdkapitalgeber ist ein wesentliches Ziel der Energie AG, das konsequent und nachhaltig verfolgt wird.

I ZUKUNFTSFÄHIGE GESCHÄFTSMODELLE – INNOVATION

Per 01.10.2019 startete die **Wertstatt 8 GmbH** als eigene **Innovationsgesellschaft** ihre Aktivitäten, um das Potenzial verschiedener Themen für zukünftige Geschäftsmodelle auszuloten bzw. Innovationsaktivitäten noch fokussierter voranzutreiben. Ziel ist, auf Basis der Kundenbedürfnisse digitale Lösungen und innovative Geschäftsmodelle rund um die Themen Energie und Umwelt zu entwickeln, die nachhaltige Wertschöpfung sowohl für die Kunden als auch den Konzern generieren.

Eine der von der Wertstatt 8 GmbH entwickelten Dienstleistungen wurde im Oktober 2019 für den Innovationspreis „Digitalos“ von der Jury für das Finale in der Kategorie „Künstliche Intelligenz/Digitale Projekte“ nominiert: Mithilfe des unabhängigen Online-Heizungsberaters „HEINZI“ (www.heinzi.com) bekommen Kunden Heizungsempfehlungen für ihr individuelles Objekt und entsprechend ihrer Bedürfnisse, können diese Systeme übersichtlich vergleichen und erhalten außerdem Vorschläge für regionale Fachbetriebe, die sie bei der praktischen Umsetzung unterstützen können.

Als weiteres, inzwischen bereits auf dem Markt etabliertes Tool wurde von der Wertstatt 8 GmbH ein individueller „**PV-Kalkulator**“ entwickelt, mit dem sich in wenigen Schritten eine eigene PV-Anlage konzipieren lässt. So ermöglicht die Energie AG ihren Kunden sich rasch einen Überblick zu verschaffen und zu passenden Angeboten, wie etwa dem PV-SuperDeal der Energie AG (**Photovoltaik-Anlage zum monatlichen Fixpreis inklusive Vollkasko-Versicherung**), zu kommen.

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 bzw. der Optimierung von betrieblichen Prozessen beitragen.

I VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE

	Einheit	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Eingereichte Ideen	Anzahl	121	173	135

Im Geschäftsjahr 2019/2020 wurden 121 Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitern aus allen Bereichen des Energie AG-Konzerns eingereicht (Vorjahr: 173). Der Rückgang ist auf die COVID-19-Lockdown-Beschränkungen (keine Vor-Ort-Präsenz mit der „Denkstelle“ – einem mobilen Info- und Service-Stand bei Veranstaltungen) zurückzuführen.

Eine der Maßnahmen der digitalen Strategie der Energie AG ist die regelmäßige Durchführung der **Digitalisierungsoffensive „Neuland“**. Auch im Geschäftsjahr 2019/2020 wurden wieder zahlreiche Ideen von Mitarbeitern eingereicht und in einem mehrstufigen Auswahlprozess intensiv vorangetrieben. Die Projektideen reichten von Prozessautomatisierungen über digitale Assistenten im Kundendialog bis hin zu innovativen Lösungen für komplexe Kundenanwendungen.

Ein gezieltes Rahmenprogramm mit vielfältigen Mitwirkungs- und Weiterbildungsangeboten für die Belegschaft ermöglicht den Mitarbeitern die Steigerung ihres digitalen Know-hows ebenso wie eine verbesserte Identifikation mit den Digitalisierungszielen.

I NEUE TECHNOLOGIEN

Neue Technologien nutzt die Energie AG für die effizientere Gestaltung interner Prozesse und neue Angebote für die Kunden. Dazu zählen z.B. Algorithmen für ein intelligentes Peak-Management und Omni-Channel-Lösungen im Kundenservice, das Automatisieren und schnellere Abwickeln von Routinetätigkeiten durch Robotic-Process-Automation, eine Internet-of-Things-(IoT)-Lösung für die Wasserverbrauchsüberwachung und der Einsatz einer Datenbrille für Instandhaltungsarbeiten. In den Bewerbungsprozess wurde eine moderne „One Click“-Methode über eine digitale Plattform implementiert. Matching-Algorithmen unterstützen Kunden bei Entscheidungen bzw. bei der intelligenten Nutzung erneuerbarer Energie (Online-Heizungsberater „HEINZi“, Online-PV-Kalkulator).

Weitere Informationen sind im [Konzern-Lagebericht › Seite 9](#), Kapitel [Forschung, Entwicklung und Innovation › Seite 18](#) enthalten.

I WIRTSCHAFTLICHE LAGE

Informationen zur wirtschaftlichen Lage des Energie AG-Konzerns sowie zum wesentlichen Thema Partner für Eigen- und Fremdkapitalgeber sind dem [Konzern-Lagebericht › Seite 9](#), insbesondere dem [Kapitel Geschäftsverlauf › Seite 12](#) und dem [Konzernabschluss › Seite 99](#) zu entnehmen.

UMWELT

Die Umweltziele des Energie AG-Konzerns sind:

- Enabler der Energiewende durch Ausbau erneuerbarer Energie
- Ressourcenschonung
- Gewährleistung einer umweltgerechten und gesetzeskonformen Kreislaufwirtschaft

Die wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen des Energie AG-Konzerns im Bereich Umwelt sind **Klimaschutz und der verantwortungsbewusste, schonende Umgang mit natürlichen Energieressourcen**. Sie sind im Kapitel Umwelt nach den Segmenten [Energie › Seite 22](#), [Netz › Seite 28](#), [Entsorgung › Seite 31](#), [Tschechien › Seite 34](#) und [Holding & Services › Seite 36](#) gegliedert.

Die Einhaltung der umweltrelevanten gesetzlichen Bestimmungen und die geforderte Compliance werden durch Due Diligence Maßnahmen mit einer regelmäßigen internen und externen Überprüfung sichergestellt. 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.

I KLIMASCHUTZ & RESSOURCENSCHONUNG

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 Emissionen 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 Kühlschränke durch das Segment Entsorgung zur Einsparung von treibhausgaswirksamen Emissionen bei.

Im Geschäftsjahr 2019/2020 entstanden 1.350 kt CO₂-Emissionen betreffend direkte CO₂-Emissionen (Scope 1) (Vorjahr: 1.500 kt), davon sind 1.036 kt den fossilen Energieträgern (Vorjahr: 1.191 kt) und 313 kt den biogenen Energieträgern (Vorjahr: 308 kt) zuzurechnen. Der Energie AG-Konzern weist 62 kt indirekte CO₂-Emissionen (Scope 2) auf (Vorjahr: 71 kt).

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.

Für die Berechnung der CO₂-Emissionen wurden die Greenhouse Gas (GHG) Protocol Corporate Standards und die Global Reporting Initiative (GRI 305) Standards berücksichtigt.

I CO₂-EMISSIONEN IN TONNEN PRO JAHR

Direkte CO₂-Emissionen gesamt (Scope 1)

	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Gesamt	1.349.389	1.500.338	1.306.317

Direkte CO₂-Emissionen fossil (Scope 1)

Geschäftsbereich	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Erzeugung GmbH	491.328	639.406	450.669
Segment Entsorgung	483.828	485.526	499.195
Segment Tschechien	32.062	35.254	35.791
Vertrieb GmbH	23.966	26.444	25.579
Netz OÖ	3.395	3.325	3.865 ¹⁾
Business Services GmbH	1.714	1.986	2.045 ²⁾
Gesamt	1.036.292	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	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Erzeugung GmbH	138.406	145.859	145.313
Segment Entsorgung	166.952	155.096	136.576
Segment Tschechien	7.652	7.348	7.225
Vertrieb GmbH	86	93	60
Netz OÖ	0	0	0
Business Services GmbH	0	0	0
Gesamt	313.097	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	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Erzeugung GmbH	4.566	4.587	5.581
Segment Entsorgung	11.927	14.766	15.106
Segment Tschechien	10.199	11.880	12.045 ¹⁾
Vertrieb GmbH	6.490	4.402	4.486
Netz OÖ	28.739	35.465	36.565
Business Services GmbH	0	0	0
Gesamt	61.922	71.100	73.783
Gesamt Scope 1 + 2 (in tCO₂eq) ²⁾	1.411.311	1.571.438	1.380.099

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

2) Die Werte für das Geschäftsjahr 2019/2020 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 2019 bzw. 2018 erhoben worden. Die Daten des Segments Tschechien stammen aus Verfügbarkeitsgründen aus dem Geschäftsjahr 2018/2019 bzw. 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 im Eigentum der Gas- und Dampfkraftwerk Timelkam GmbH, an der Energie AG und Groupe E (CH) jeweils zu 50 % beteiligt sind. Die CO₂-Emissionen werden davon unabhängig mit 100 % eingerechnet.

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 Konzernbereiche wird für die Bemessung der CO₂-Emissionen aus zugekauftem Strom der Residualmix der Energie AG (141,57 gCO₂/kWh) verwendet (Vorjahr: 170,26 gCO₂/kWh), da sich der Großteil der Standorte im Versorgungsgebiet befindet, handelt es sich somit um eine Mischform des standort- und marktbasierten Berechnungsansatzes.

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).

I CO₂-EMISSIONEN DER STROMPRODUKTION

Die **CO₂-Emissionen der Stromproduktion** ⁵⁾ betrugen im Geschäftsjahr 2018/2019 34,17 g/kWh (Geschäftsjahr 2017/2018: 54,33 g/kWh). Ergab der Wert für die CO₂-Emissionen für das Geschäftsjahr 2017/2018 noch 54,33 g/kWh, konnte dieser im Geschäftsjahr 2018/2019 durch vermehrten Einsatz umweltfreundlicher Energieträger deutlich auf 34,17 g/kWh reduziert werden. In weiterer Folge wird die Stromaufbringung für das Geschäftsjahr 2019/2020 komplett klimaneutral sein, wodurch die CO₂-Emissionen einen Wert von 0 g/kWh aufweisen werden.

	Einheit	2018/2019	2017/2018	2016/2017
CO ₂ -Emissionen der Stromproduktion	g/kWh	34,17	54,33	58,30

I FUHRPARK

Ihre Vorbild- und Vorreiterrolle hinsichtlich Ressourcenschonung unterstreicht die Energie AG durch Forcierung von Elektromobilität und alternativen Antriebsenergien. Der Anteil an E-Fahrzeugen im internen PKW-Fuhrpark wurde im Geschäftsjahr 2019/2020 deutlich gesteigert.

I ENERGIEAUDIT

Im **Energieaudit** gemäß § 9 des Bundes-Energieeffizienzgesetzes (EEffG 2015), das **alle vier Jahre** durchgeführt wird, sind sämtliche österreichischen Standorte des Energie AG-Konzerns erfasst. Das letzte Energieaudit wurde im November 2019 abgeschlossen. Mit dem Energieaudit wird der wesentliche Energieverbrauchsbereich „Prozesse“ der relevanten Standorte detailliert analysiert und auditiert. Der Bereich „Prozesse“ umfasst Betriebsabläufe oder Anlagen in der Industrie (bspw. elektrische Antriebe und Anlagen, Warmwasser-Systeme

⁵⁾ Stromkennzeichnung der Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH exkl. Businesskunden GmbH und Enamo Ökostrom GmbH; die CO₂-Emissionen der Stromproduktion im Geschäftsjahr 2019/2020 lagen zum Zeitpunkt der Erstellung des Berichtes 2019/2020 noch nicht vor.

in der Industrie). Der Anteil des Bereichs „Prozesse“ am Gesamtenergieverbrauch der Energie AG 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 %).

Durch die stetigen **Energieeffizienzsteigerungen** bei Produktionsprozessen konnten im Zuge des Energieaudits nur bedingt größere Verbesserungspotenziale identifiziert werden. Zu den Top-Maßnahmen zählen die Steigerung der Fernwärmeauskopplung am Müllverbrennungsanlagenstandort Wels, die sich derzeit in der Detailplanung befindet, sowie die im Frühjahr/Sommer 2021 geplante Installation einer 50-kWp-PV-Anlage am Standort Attnang/Redlham. Des Weiteren werden Maßnahmen wie der Austausch der Beleuchtung bzw. Dämmung von Rohrleitungen sukzessive umgesetzt. Zusätzlich zu den Maßnahmen aus dem Energieaudit sind beispielsweise im Geschäftsjahr 2019/2020 am Standort Ötztal in Verbindung mit einer 400-kWp-PV-Anlage vier Ladestationen für E-Fahrzeuge in Betrieb genommen worden.

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.

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

Erzeugung Anlagen

	Einheit	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Wasserkraftwerke	Anzahl	43	43	44
Gesamtleistung	MW	280	280	280
Regelarbeitsvermögen	GWh	1.150	1.150	1.160
Bezugsrechte Wasserkraft	MW	380	380	380
Bezugsrechte Wasserkraft Regularbeitsvermögen	GWh	1.410	1.390	1.390
Thermische Kraftwerke (Standorte)	Anzahl	7	7	7
Leistung elektrisch	MW _{el}	400	400	400
Regelarbeitsvermögen	GWh	2.260	2.260	2.260
Fernwärmeversorgungsnetze Österreich	Anzahl	12	11	11
Wärme-Contractinganlagen	Anzahl	598	589	582
Windkraftanlagen ¹⁾	Anzahl	13	12	12
Leistung	MW	15	13	13
Regelarbeitsvermögen	GWh	36	35	31
PV-Anlagen	Anzahl	71	58	46
Leistung	MW	12	10	8
Regelarbeitsvermögen	GWh	13	11	8

1) Die Angaben zu Windkraftanlagen im Geschäftsjahr 2018/2019 wurden angepasst.

Ausbau erneuerbarer Energie

Der weitere Ausbau des bestehenden Erzeugungsportfolios aus erneuerbaren Quellen, insbesondere Wasserkraft, Windkraft und PV, ist ein strategischer Entwicklungsbereich. Mehrere attraktive Projekte werden aktuell zur Entscheidungsreife weiterentwickelt. Mittels Nutzung von Biomasse, Geothermie und industrieller Abwärme verfolgt die Energie AG im Bereich der Wärmeversorgung bereits seit Jahren eine Dekarbonisierungsstrategie und nimmt damit in ihren Marktgebieten eine Vorreiterrolle als nachhaltiger Energieversorger ein.

Wasserkraft

Wasserkraft ist die wichtigste Säule der Stromversorgung in Österreich und soll laut nationalen Zielen um weitere 5 TWh bis 2030 ausgebaut werden. Auch im Kraftwerksportfolio der Energie AG kommt der Großteil der Stromaufbringung aus Wasserkraft. In Oberösterreich wurde bereits ein sehr hoher Ausbaugrad von über 90 % erreicht.

Die Energie AG betreibt insgesamt 43 eigene **Wasserkraftwerke** mit einer Gesamtleistung von rund 280 MW und einem Regularbeitsvermögen von rund 1.150 GWh (Vorjahr: 1.150 GWh) und hält Bezugsrechte an Wasserkraftwerken mit einer Leistung von ca. 380 MW und einem Regularbeitsvermögen von rund 1.410 GWh (Vorjahr: 1.390 GWh). Die Erhöhung des Regularbeitsvermögens resultiert aus einer Neufestlegung für Donaukraftwerke durch die Verbund Hydro Power GmbH auf Basis historischer Ist-Daten.

Die Energie AG ist mit ihren Wasserkraftwerken auf dem Strommarkt tätig und erbringt weiters wichtige Netzdienstleistungen, dazu zählt insbesondere auch die Erbringung von Regelenergie.

Photovoltaik

Der Energie AG-Konzern betreibt 71 **PV-Anlagen** (Vorjahr: 58) mit einer Leistung von rund 12 MW (Vorjahr: 10 MW) und einem Regelarbeitsvermögen von 13GWh (Vorjahr: 11 GWh).

Österreichweit wurde der Ausbau von Photovoltaik in den letzten Jahren sehr intensiv vorangetrieben. Die Energie AG blickt dabei auf sehr lange Erfahrungen zurück, erste Forschungs- und Demonstrationsanlagen wurden bereits vor mehreren Jahrzehnten errichtet. Ein wichtiger Meilenstein war der 1-MW-Solarpark in Eberstalzell, der 2010 in Betrieb genommen wurde.

Windkraft

Windkraftanlagen werden in Österreich überwiegend in den windreichen Bundesländern Niederösterreich (NÖ) und Burgenland errichtet. Die Energie AG beteiligt sich daher neben dem Standort Munderfing in Oberösterreich auch an Windkraftanlagen in den Gemeinden Trautmannsdorf (NÖ) und Scharndorf (NÖ). Gemeinsam mit lokalen Partnern ist der Energie AG-Konzern über Beteiligungsgesellschaften an 13 **Windkraftanlagen** beteiligt und trägt damit aktiv zum Erreichen der Klimaziele bei. Die Windkraftanlagen haben eine anteilige Leistung von 15 MW (Vorjahr: 13 MW) und ein Regelarbeitsvermögen von rund 36 GWh (Vorjahr: 31 GWh). Die Steigerung gegenüber dem Vorjahr betrifft die Windkraftanlage in der Gemeinde Scharndorf mit einer anteiligen Leistung von 2 MW und einem Regelarbeitsvermögen von 4 GWh.

Stromeigenaufbringung

	2019/2020		2018/2019		2017/2018	
	GWh	%	GWh	%	GWh	%
Erdgas-Kraftwerke	688	19,9	1.001	26,2	580	17,9
Abfallverbrennung	128	3,7	114	3,0	132	4,1
Wasserkraft	2.433	70,4	2.518	66,0	2.345	72,3
Biomasse und biogene Abfälle	156	4,5	139	3,6	150	4,6
Windkraft	37	1,1	35	0,9	31	1,0
Photovoltaik	12	0,3	9	0,2	7	0,2
Summe Eigenaufbringung	3.454		3.816		3.245	
Anteil erneuerbare Energien		76,4		70,8		78,1

Die Darstellung der Stromeigenaufbringung wurde im Geschäftsjahr 2019/20 auf alle Produktionsformen erweitert.

Im Geschäftsjahr 2019/2020 entstammten 76,4 % der Stromeigenaufbringung der Energie AG aus erneuerbaren Quellen (Vorjahr: 70,8 %), davon 70,4 % aus Wasserkraft (Vorjahr: 66,0 %), der Rest aus PV, Windkraft, Biomasse und biogenen Abfällen.

Weitere Informationen zur Energieerzeugung sind im Konzern-Lagebericht, Abschnitt

Leistungswirtschaftliche Kennzahlen › Seite 20 sowie **Segment Energie**

› Seite 22 enthalten.

Thermische Kraftwerke & Fernwärme

Die Energie AG betreibt an sieben Standorten ⁶⁾ **thermische Kraftwerke** mit einer Leistung von rund 400 MW_{el} und einem Regelarbeitsvermögen von bis zu 2.260 GWh ⁷⁾. Das leistungsstärkste Kraftwerk in Oberösterreich, das **Gas- und Dampfturbinenkraftwerk**

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

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

(GuD) Timelkam mit einer Leistung von 405 MW_{el} ⁸⁾ gewährleistet die nötige Flexibilität und einen hocheffizienten Teillastbetrieb, der die 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.

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}.

In Österreich werden 12 **Fernwärmeversorgungsnetze** (Vorjahr: 11) betrieben und 598 **Wärme-Contractinganlagen** für Kunden betreut (Vorjahr: 589). Ein großer Teil der Fernwärme wird mit hocheffizienten Kraft-Wärme-Kopplungs-(KWK)-Anlagen sowie mit Biomasseanlagen erzeugt. Neben dem Betrieb von Geothermieanlagen gewinnt auch die Nutzung von industrieller Abwärme an Bedeutung.

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 dieser Anlagen 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 wurden 2019 Verträge zur Steigerung des Wärmeabsatzes abgeschlossen. In **Gmunden** wurde ein **Fernwärmenetz** errichtet, in dem die Abwärme aus einem etablierten Industriebetrieb der Zementindustrie für die Fernwärmeversorgung in der Region genutzt wird. Weiters gibt es ein **Forschungsprojekt** von Energie AG, Technischer Universität Wien, Energieinstitut der Johannes Kepler Universität Linz (JKU) und weiteren Industriepartnern, das eine Hochtemperaturauskopplung inkl. Wärmetransport zu industriellen Abnehmern zur Bereitstellung von Prozessenergie prüft, siehe Konzern-Lagebericht, Kapitel **Forschung, Entwicklung und Innovation** › Seite 18.

8) GuD Timelkam 100 %

Für größere Anlagen werden regelmäßig Gutachten zum Nachweis der hohen Effizienz eingeholt.

Der thermische Kraftwerkspark der Energie AG spielt in der Energiewende und bei der Umstellung auf erneuerbare Energien aus Versorgungssicherheitsgründen eine wichtige Rolle. Sie können die volatile Einspeisung erneuerbarer Energie ausgleichen und fungieren als Reserve bei Netzengpässen. Weiters liefert Biomasse-KWK einen wichtigen Anteil zur Nutzung erneuerbarer Energie.

Als langfristiges gesellschaftliches Ziel gilt es die „Dekarbonisierung aller Brennstoffe“ zu erreichen.

Dies kann neben verstärktem Biomasseeinsatz auch 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 bieten eine gute Basis für Weiterentwicklungen in diesem Bereich.

Biodiversität

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.

Darüber hinaus setzt die Energie AG Maßnahmen zur Verbesserung der Ökologie und zur Verringerung von Umweltauswirkungen, wie z.B. Fischaufstiegshilfen.

Bei den Laufkraft- und Speicherkraftwerken der Energie AG werden entsprechend der geltenden Wasserrahmenrichtlinie **Fischwanderhilfen** errichtet.

Fischwanderhilfen

	Einheit	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Wehranlagen mit Fischwanderhilfen	Anzahl	25	24	21
Wehranlagen ohne Fischwanderhilfen	Anzahl	20	21	24

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

Vertrieb

Eine fundierte **Energieberatung** leistet durch die daraus resultierenden Energieeinsparungen einen wesentlichen Beitrag zum Umweltschutz und zur Kostenreduktion. Energieeffizienz und -beratung zählen zu den Kernkompetenzen der Energie AG. Ihre Kundenberater sind in Österreich zu einem großen Teil nach European Energy Manager (EUREM) zertifiziert, um die Kunden vor Ort – zum Beispiel bei Messen, im Businesskundenbereich – mit konkreten Analysen beraten zu können.

Als bei der Nationalen Energieeffizienz Monitoringstelle (NEEM) registrierter Anbieter von Energieaudits gemäß Bundes-Energieeffizienzgesetz hat die Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH (Vertrieb GmbH) und deren 100 %ige Tochter, das Ingenieurbüro IfEA Institut für Energieausweis GmbH, 10 gelistete Energieauditoren und ist damit einer der größten Anbieter für diese Dienstleistung in Österreich.

Die Energie AG beliefert ihre Kunden zum größten Teil mit umweltfreundlicher **Wasserkraft**. Die nachstehende Darstellung des Versorgermix bzw. des Produktlabels „Wasserkraft“ der Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH bezieht sich auf das Geschäftsjahr 2018/2019 ⁹⁾.

Stromkennzeichnung

Wasserkraft	70,03 %	
Windenergie	11,24 %	
Biomasse fest	5,04 %	
Biogas	1,04 %	
Photovoltaik	2,28 %	
Sonstige Ökoenergie	0,03 %	
Kohle	0,00 %	
Erdgas	10,34 %	
Erdöl	0,01 %	
Sonstige	0,00 %	

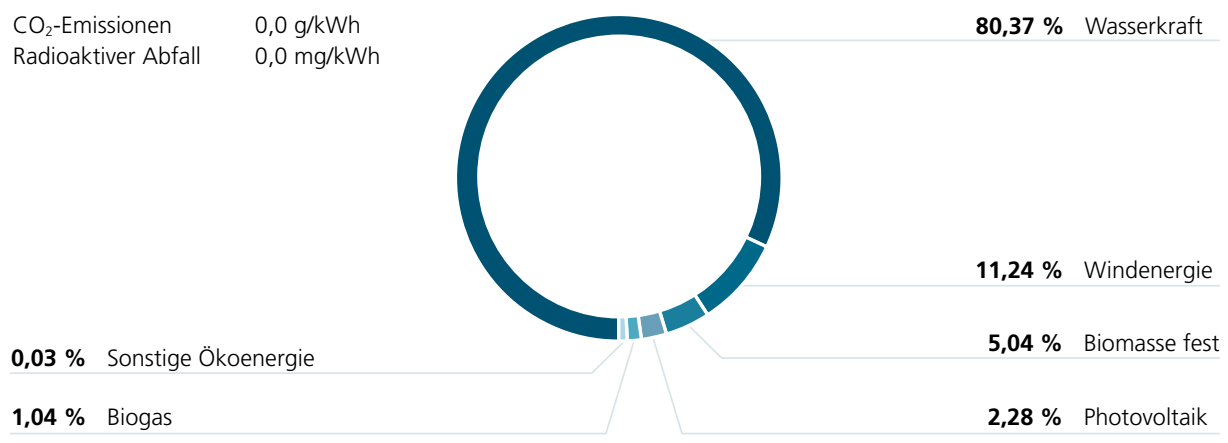
Umweltauswirkungen der Stromproduktion:
 CO₂-Emissionen 34,17 g/kWh
 Radioaktiver Abfall 0,00 mg/kWh

Der Großteil der Privat- und Gewerbekunden der Energie AG nutzt den Produktmix „Wasserkraft“:

OÖ Wasserkraft

Ökostrom Klassik, Ökostrom Smart Nachtaktiv & Ökostrom Wärme

CO₂-Emissionen 0,0 g/kWh
 Radioaktiver Abfall 0,0 mg/kWh



Stand: 08.01.2020

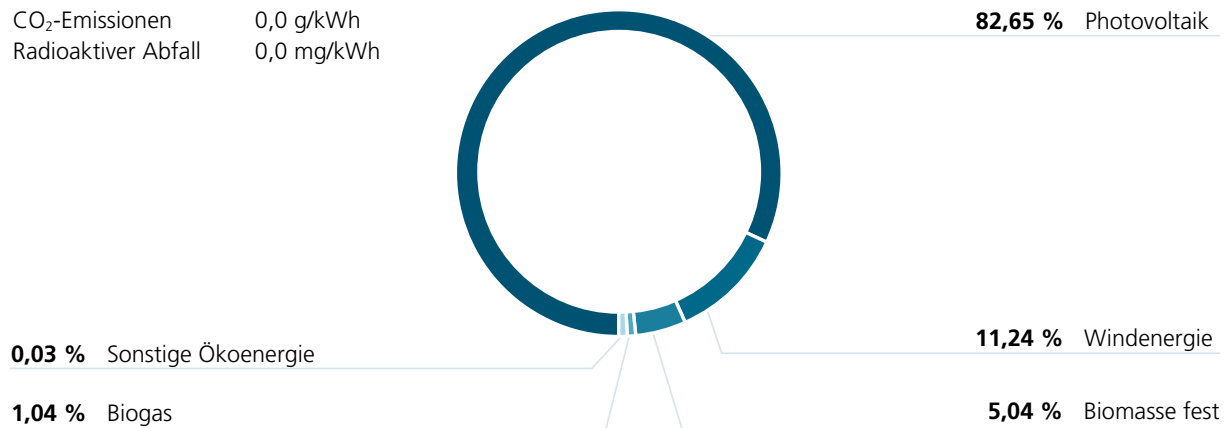
⁹⁾ Die Stromkennzeichnung gem. § 78ff Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz (**EWOG**) für das Geschäftsjahr 2019/2020 lag zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichtes noch nicht vor.

Mit 01.10.2019 wurde eine neue Produktwelt lanciert. Die Produkte stammen – abgesehen von der verpflichtenden Zuweisung an österreichischem Ökostrom durch die OeMAG-Abwicklungsstelle für Ökostrom AG (ca. 20 %) – ausschließlich aus oberösterreichischen Erzeugungsanlagen. Der Produktmix OÖ Ökostrom sieht wie folgt aus:

OÖ Ökostrom

Ökostrom Plus

CO₂-Emissionen 0,0 g/kWh
Radioaktiver Abfall 0,0 mg/kWh



Stand: 08.01.2020

Energieeffizienz

Der Energie AG-Konzern setzt durch Förderungen und Kampagnen auf einen effizienten und nachhaltigen Umgang mit Energie. Die Berichterstattung zum Thema **„Energieeffizienz“** wurde im Vergleich zum Vorjahr umgestellt. Die Werte beziehen sich nun auf das zum Zeitpunkt der Berichterstattung vorliegende letzte vollständige Kalenderjahr – im Geschäftsjahr 2019/2020 also auf das Kalenderjahr 2019. Dadurch ist eine Vergleichbarkeit mit den gesetzlichen Vorgaben aus dem Bundes-Energieeffizienzgesetz möglich, welches eine Kalenderjahresbetrachtung vorsieht.

Bei den in der Tabelle angegebenen Werten handelt es sich um von der Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH selbst gesetzte oder vom Kunden erhaltene Maßnahmen. Da der Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH nach Inkrafttreten des Bundes-Energieeffizienzgesetzes 2015 dank ihrer Vorreiterrolle ihre Verpflichtungen schon mehrere Jahre im Voraus erfüllt hat, konnten bzw. können die Maßnahmen in den darauffolgenden Jahren unter den Einsparungsverpflichtungen liegen.

Energieeffizienz beim Kunden

Vorgeschriebene Einsparungsverpflichtung Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH

	Einheit	KJ 2019	KJ 2018
Energieeinsparungen beim Endkunden gem. EEffG	MWh	59.874	63.003

Gesetzte oder vom Kunden erhaltene Maßnahmen Energie AG Oberösterreich Vertrieb GmbH

	Einheit	KJ 2019	KJ 2018
Energieeinsparung durch von Kunden erhaltenen Maßnahmen	MWh	11.185	20.329
Erdgasheizung	Anzahl	254	259
Gesamtenergieeinsparung	MWh	3.102	3.716
Wärmepumpen	Anzahl	65	244
Gesamtenergieeinsparung	MWh	706	4.239
Sonstige Maßnahmen (z.B. Haushaltsgertetausch, Hilfs-Energiesparpaket, LED-Aktionen usw.)	MWh	2.383	5.115
Summe gemeldeter Maßnahmen	MWh	17.376	33.399

Die Energie AG motiviert ihre Kunden zum effizienten Einsatz von Energie. Im Rahmen der Energiesparmesse bzw. der Energie AG-Regionaltour werden kostenlos energiesparende LED-Lampen an die Kunden abgegeben. Bei der Aktion Energie-Hilfspaket stellt die Energie AG kostenlose Pakete mit Energiesparprodukten (LED-Lampen, Zeitschalturen, Standby-Killer, Heizkörperentlüfter, wassersparende Duschköpfe etc.) und Energiespartipps zur Verfügung, die Hilfsorganisationen an Empfänger der Mindestsicherung und andere bedürftige Personen in Oberösterreich verteilen. Die **Haushaltsgerätetauschkampagne NEU** der Energie AG führte im Kalenderjahr 2019 zum Tausch von 310 ineffizienten Haushaltsgeräten.

Die Forcierung energieeffizienter Technologien ist ein Schwerpunkt in der Energie AG. Durch monetäre Förderung, Energieberatung und Demonstrationsanlagen wird der **Einbau von effizienten Wärmepumpen** unterstützt. Im Energie AG-Versorgungsgebiet wurden mit dieser Maßnahme im Kalenderjahr 2019 65 Anlagen installiert (Vorjahr: 244). Die Gesamtenergieeinsparung entspricht ca. 0,7 GWh (Vorjahr: 4,2 GWh). Zusätzlich wurde mit Beginn des Geschäftsjahres 2019/2020 die Aktion „Raus aus Öl“ gestartet.

Im **Gasvertrieb** wurde das „**Energie-Sparpaket**“ als Anreiz für den Einbau und die Erneuerung bzw. Umstellung von Heizungsanlagen auf Brennwerttechnik im Haushaltskundenbereich erfolgreich weitergeführt. Im Kalenderjahr 2019 wurden dank dieser Maßnahme 254 Heizungen auf Erdgas umgestellt bzw. erneuert (Vorjahr: 259) und damit rund 3,1 GWh (Berechnungsgrundlage EEffG) Energie gespart (Vorjahr: 3,7 GWh).

Darüber hinaus lag ein Schwerpunkt auf Wärme-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 **PV-Anlagen**, gewinnt zunehmend an Bedeutung. Die Energie AG will ihre umfassende Expertise und Erfahrung in diesem Bereich verstärkt einsetzen. Durch PV-Contracting-Lösungen ermöglicht sie Businesskunden, die Vorteile der umweltfreundlichen Stromerzeugung mittels Photovoltaik zu nutzen ohne den Bau der Anlage finanzieren bzw. sich um deren Betrieb kümmern zu müssen.

Insgesamt betreibt die Vertrieb GmbH auf den Dächern oberösterreichischer Wirtschaftsbetriebe 51 PV-Contracting-Anlagen mit rund 8,4 MWp Leistung. Deren Jahreserzeugung betrug im Geschäftsjahr 2019/2020 5,9 GWh.

I SEGMENT NETZ

Netzverluste

	Einheit	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Netzverluste Strom	GWh	203	209	215
Netzverluste Strom	%	2,6	2,5	2,5
Leitungsverluste Erdgasnetz	m ³	26.533	26.606	53.543
Leitungsverluste Erdgasnetz in CO ₂	t	3.395	3.325	3.113

Netzverluste sind ein Indikator für die Effizienz von Energieversorgungsnetzen und damit für die Ressourcenschonung beim Energietransport. Die **Verluste im Stromnetz** lagen im Geschäftsjahr 2019/2020 bei 2,6 % bzw. 203 GWh (Vorjahr: 2,5 %/209 GWh). Die **Verluste im Gasnetz** durch Abblasen bei Reparatur- und Wartungsarbeiten betrugen im Geschäftsjahr 2019/2020 26.533 m³ (Vorjahr: 26.606 m³). Die Leitungsverluste im Erdgasnetz entsprechen 3.395 t CO₂ (Vorjahr: 3.325 t CO₂).

Der Einsatz verlustarmer, hoch effizienter Transformatoren bei der Netzerneuerung und die Verwendung energieeffizienter Steuerungs-, Regelungs- und Übertragungstechnik tragen zur weiteren Reduktion der Netzverluste ebenso bei wie der Ersatz von Nieder- und Mittelspannungsfreileitungen durch Erdkabel.

I SEGMENT ENTSORGUNG

Das Segment Entsorgung manipuliert an 24 Standorten eine **Gesamtabfallmenge** von ca. 1,7 Millionen Tonnen im Jahr (Vorjahr: 1,7 Mio.). Dank der modernen Logistik und des umfangreichen Anlagenverbundes werden diese Abfälle ökonomisch und ökologisch gemäß modernstem Stand der Technik gesammelt, aufbereitet, verwertet oder entsorgt.

Gesamtabfallmenge in Tonnen

	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Nach Fraktionen			
Restmüll	1.258.058	1.294.464	1.310.050
Papier	204.433	211.340	217.324
Kunststoff & Verpackung	46.168	54.686	54.865
Glas	52.853	52.427	49.781
Biomüll	57.446	54.044	55.427
Metall	38.544	32.244	33.274
Nach Gefahrenstoffen			
Gefährliche Abfälle	92.622	94.456	114.310
Nicht gefährliche Abfälle	1.564.880	1.604.747	1.606.410
Nach Entsorgungsmethoden			
Recycling	1.277.011	1.294.614	1.310.512
Thermische Verwertung			
hoch kalorisch	8.587	3.183	1.529
mittel kalorisch	338.951	351.406	360.102
niedrig kalorisch	12.680	10.478	11.252
Deponie	20.274	39.523	37.324

Hinweis zur Tabelle: Die Zuordnung zur Entsorgungsmethode bezieht sich auf die vom Kunden übernommene Fraktion. Weitere Aufbereitungs- und Entsorgungsschritte nach einem ersten Recyclingschritt werden nicht in diese Betrachtung einbezogen. Z.B. der thermischen Verwertung zugeordnete Mengen wurden vom Kunden übernommen und direkt in die Verbrennungsanlage aufgegeben. In Aufbereitungsanlagen, z.B. für Sperrmüll, fallen weitere Reststoffe an, die ebenfalls in die thermische Verwertung gelangen. Diese Abfallmengen werden der Entsorgungsmethode Recycling zugeordnet. Diese Zuordnung zur Entsorgungsmethode wurde gewählt, um eine Vergleichbarkeit mit den vom Kunden übernommenen Abfallmengen zu erhalten.

Das Segment Entsorgung der Energie AG ist im Bereich Qualität (ISO 9001:2015), Arbeits- und Gesundheitsschutz (ISO 45001:2018), Umwelt (ISO 14001:2015) sowie als Entsorgungsfachbetrieb (RAEF) zertifiziert. 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 Umweltziele des Segments Entsorgung sind in der aktuellen Umwelterklärung gemäß EMAS Verordnung mit Stand 25.06.2020 ausgewiesen.

Ein Projekt zur Berechnung des CO₂-Footprints Scope 1 und 2 durch das Umweltbundesamt wurde im Geschäftsjahr 2019/2020 umgesetzt. Die CO₂-Bilanz beinhaltet die resultierenden Treibhausgasemissionen aus exportierter Elektrizität, Wärme und Dampf, die an Nutzer außerhalb der Systemgrenze geliefert wurden. Die Emissionen des energetischen Aufwandes zur Rohstoffsubstitution bzw. -rückgewinnung und zur Bereitstellung von Ersatzbrennstoffen sowie jene der Kühlgeräterückproduktion sind inkludiert.

Interne Audits garantieren die Prozesskontrolle bezüglich Legal Compliance im Bereich der umweltrelevanten gesetzlichen Bestimmungen. 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, dass negative Auswirkungen von Prozessen auf 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. Diese Rohstoffe (Aluminium, Kupfer, Messing und Edelstahl) werden getrennt, recycelt und in den Metallverarbeitungskreislauf zurückgeführt, was im Vergleich zu deren Neugewinnung zusätzlich CO₂-Emissionen einspart. Die Wiederverwertung der Metalle reduziert zudem den Deponiebedarf in Wels, sodass ein Ausweichen auf andere Deponien und damit zusätzliche LKW-Fahrten und Treibstoffverbrauch vermieden 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. Die Einhaltung der Effizienzkriterien wird 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.

Um die Verbrennungsanlagen auf dem aktuellen Stand der Technik zu halten und eine durchgehende Entsorgungssicherheit zu gewährleisten, werden die Verbrennungsanlagen regelmäßig einer Revision unterzogen, bei der der Tausch größerer Anlagenteile im Vordergrund steht. Der Tausch des Müllkrans der Welser Abfallverwertungsanlage wurde im Geschäftsjahr 2019/2020 vorbereitet.

Das Segment Entsorgung bietet auch **Wasserver- und Abwasserentsorgungsleistungen** in Österreich an, mit denen Städte und Gemeinden serviert werden. Im Eigentum des Segments stehen nur die Transportleitungen. Bei den Leitungen entstehen keine nennenswerten Wasserverluste, die Differenzen zwischen den Messpunkten an Brunnen und den Behältern bzw. Übergabeschächten 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 den Gemeinden als Infrastruktur-Eigentümer die Entscheidungshoheit über etwaige Maßnahmen (Erneuerungen, Investitionen) obliegt. Die Energie AG führt Beratungen, Überwachungen, Messungen und Grobanalysen durch und leitet Maßnahmenvorschläge für die Entscheidungsträger ab, um eine Reduktion der Wasserverluste zu erzielen.

I SEGMENT TSCHECHIEN

Das Segment Tschechien versorgt knapp 1 Mio. Menschen mit **Trinkwasser** (ca. 48 Mio. m³ Trinkwasser) und übernimmt für etwa 700.000 Menschen die **Abwasserentsorgung** (ca. 44 Mio. m³ Abwasser).

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 -beseitigung. Das laufende Monitoring, Reporting und Benchmarking erlaubt eine tiefgehende Analyse der komplexen Entwicklungen in den Leitungsnetzen. 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.

Das Benchmarking nach der international gängigen „Unit Water Leakage“-Methode zeigt in 52 Versorgungsgebieten mit jeweils mehr als 5.000 Einwohnern ein positives Gesamtbild. Im Kalenderjahr 2017 waren 92 % der Netze in einem guten, 8 % in einem durchschnittlichen und 0 % in schlechtem Zustand. Im Kalenderjahr 2019 haben sich diese Werte auf 92 % in gutem, 6 % in durchschnittlichem und 2 % (dies entspricht einer Gemeinde) in schlechtem Zustand verändert.

Das **Geschäftsfeld „Wärme“** im Segment Tschechien versorgt rund 50.000 Einwohner mit Fernwärme und erbringt Installationsdienstleistungen für Kommunen und Haushaltskunden mit Fokus auf Energieeffizienz und CO₂-Reduktion. Die laufenden Investitionen in Erzeugungsanlagen und Wärmeverteilungsnetze bringen eine bessere Versorgungssicherheit und Energieeffizienz. In den letzten zehn Jahren wurden im tschechischen Wärmenetz der Energie AG alte Leitungen mit einer Länge von 16 Kilometern gegen effizientere vorisolierte Fernwärmeleitungen mit verstärkter Wärmedämmung ausgetauscht. Der Energie AG-Konzern betreibt in Tschechien Kesselhäuser mit einer installierten thermischen Leistung zwischen 50 kW und 20 MW, bei welchen regelmäßig Maßnahmen zur Wirkungsgradsteigerung und zur Verbesserung der CO₂-Bilanz durchgeführt werden.

Weiterführende Informationen zu leistungswirtschaftlichen Daten und Kennzahlen sowie Benchmarking und Umweltthemen sind auf › www.energieag-bohemia.at und › www.energieag.cz sowie im **Konzern-Lagebericht, Segment Tschechien › Seite 34** zu finden.

I SEGMENT HOLDING & SERVICES

Die Energie AG betreibt in Österreich ein aktives **Gebäude-Benchmarking**, insbesondere für die Standorte PowerTower Linz und Gmunden. Die Bauweise der Konzernzentrale – des PowerTowers in Linz – ist in Sachen Energieeffizienz einzigartig, sie liegt laut jährlichem Vergleich mit ähnlichen (auch neueren, moderneren) Bürogebäuden unverändert im vorderen Feld. Die Kombination aus einer innovativen Fassade und Heiz- und Kühlbetrieb mittels Grundwasser, Erde sowie Sonnenenergie ist in hohem Maße energieeffizient. Die Energie AG ist bei all ihren Gebäuden bestrebt, moderne Energiekonzepte zum Einsatz zu bringen – im Interesse ihrer Mitarbeiter und der Umwelt.

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.

Die **Betriebsrestaurants** bzw. -kantinen der Energie AG in Linz, Gmunden, Timelkam und Riedersbach achten auf den Einsatz regionaler, saisonaler frischer Lebensmittel. In den Küchen wurden im Geschäftsjahr 2019/2020 122.892 Mitarbeitermenüs frisch zubereitet (Vorjahr: 146.936). Bei der Erstellung des Speiseplans werden im Sinne einer ausgewogenen Ernährung auch vegetarische Mahlzeiten miteinbezogen. Rund ein Viertel aller verkaufter Mittagsmenüs ist vegetarisch.

Bei den **Einkaufsprozessen** sind umweltrelevante Kriterien zum Teil als zwingend im Ausschreibungstext festgelegt. Die Lieferantenbewertung im Konzerneinkaufshandbuch beinhaltet eine Umweltkomponente; bei Transportausschreibungen wird bei der Auftragsvergabe auf den CO₂-Ausstoß Bedacht genommen.

Die Ladekarte der Energie AG ist der Schlüssel zu Österreichs größtem Ladenetz und zum bequemen Laden von Elektroautos. Österreichweit stehen durch Kooperationen mehr als 4.500 Ladepunkte mit der Energie AG Ladekarte zur Verfügung. In Oberösterreich hat die Energie AG ein dichtes Ladenetz zum öffentlichen und schnellen Laden von Elektroautos errichtet. Auch zukünftig sind weitere öffentliche Ladestationen der Energie AG (zusammen mit Gemeinden und Standortpartnern) in unterschiedlichen Leistungskategorien geplant. Diese Ladestationen stehen allen Fahrern von Elektroautos zur Verfügung. An allen von Energie AG belieferten Ladestationen wird 100 % Strom aus Wasserkraft, Wind und Sonne geladen. Ebenso bietet die Energie AG Ladelösungen im verdichteten Wohnbau und für Unternehmensfuhrparks an, die die lokalen Ladebedürfnisse der Zielgruppen erfüllen. Weitere Informationen im [Konzern-Lagebericht, Abschnitt Elektromobilität > Seite 27](#).

SOZIALES

Gemäß ihrem Leitmotiv „Wir denken an morgen“ bekennt sich die Energie AG zu ihrer sozialen bzw. gesellschaftspolitischen Verantwortung. Aufbau, Schutz und Pflege sozial nachhaltiger Werte für die Gesellschaft als Beitrag zu Verbesserung und Erhalt von Lebensqualität sieht der Konzern als zentrales Anliegen. Folgende Arbeitsfelder wurden im Bereich Soziales definiert:

- Versorgungs- und Entsorgungssicherheit
- Positionierung als verantwortungsvolles Unternehmen und Garant für die Werte Stabilität und Zuverlässigkeit
- Aufbau und Erhalt nachhaltiger Kundenbeziehungen
- Bewusstseinsbildung im Hinblick auf den schonenden Umgang mit natürlichen Energieressourcen und das Ziel einer nachhaltigen Kreislaufwirtschaft

I VERSORGUNGSSICHERHEIT UND -QUALITÄT

Die Versorgungssicherheit ist die Grundlage für allgemeines wirtschaftliches Wachstum, die Schaffung von Arbeitsplätzen und Lebensqualität. Mit ihren Dienstleistungen ist die Energie AG 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

	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Strom	32.873	32.648	32.365
Erdgas	5.603	5.585	5.549
Glasfaser	6.600	6.100	5.550

Das Anlagenmanagement („Asset Management“) der Netz OÖ zielt auf 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 (Unterbrechungsdauer >3 min) ermittelt und daraus Handlungsoptionen für Optimierungen in Netzerhaltung und -ausbau abgeleitet.

Die Netz OÖ betreibt ein **Stromnetz** mit einer Leitungslänge von insgesamt 32.873 km (Vorjahr: 32.648 km) und ein **Erdgasnetz** mit einer Leitungslänge von insgesamt 5.603 km (Vorjahr: 5.585 km). Diese modernen und zuverlässigen Netze gewährleisten die sichere Energieversorgung von mehr als 560.000 Netzkunden.

Die **Versorgungszuverlässigkeit** des Stromnetzes lag im Kalenderjahr 2019 – gemessen an der leistungsbezogenen Nichtverfügbarkeit (ASIDI – Average System Interruption Duration Index) – bei 31,62 min/a (2018: 38,02 min/a), wobei regional außergewöhnliche Ereignisse in der Statistik nicht berücksichtigt werden. Die kundenbezogene Nichtverfügbarkeit (SAIDI – System Average Interruption Duration Index) lag bei 34,47 min/a (2018: 37,26 min/a). Die Verfügbarkeit des Erdgasnetzes lag im Kalenderjahr 2019 wie im Jahr davor bei 100 %.

Versorgungszuverlässigkeit ¹⁾

	2019	2018	2017
SAIDI (min/a)	34,47	37,26	36,28
ASIDI (min/a)	31,62	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.

Im Erzeugungsbereich erfolgt die Optimierung der technischen Verfügbarkeit durch einen ganzheitlichen Ansatz, beginnend bei der Planung und Auslegung von Kraftwerken bis zur systematischen Erarbeitung von Instandhaltungsstrategien als Teil der Due Diligence Maßnahmen. Die Überwachung und Umsetzung erfolgt mittels moderner, EDV-unterstützter Betriebsführungssysteme.

Neben den ökologischen Maßnahmen im Zuge der Anlagenplanung 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.

Versorgungszuverlässigkeit Telekom

Die Versorgungszuverlässigkeit der Kundenverbindungen im Glasfasernetz wird über die Auswertung der Entstörzeiten aus dem Troubleticketsystem ermittelt und betrug im Berichtszeitraum 99,99 % (Vorjahr 99,96 %). Die Entstörzeit bezeichnet dabei die Zeitspanne zwischen Eingang der Störungsmeldung und dem Störungsende. Das konzerneigene Glasfasernetz umfasste mit Ende des Berichtszeitraums ca. 6.600 km (Vorjahr 6.100 km).

Versorgungszuverlässigkeit

	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Versorgungszuverlässigkeit Kundenverbindungen (in %)	99,99	99,96	99,96

Die Berechnungsformel für die Versorgungszuverlässigkeit: Verfügbarkeit = Beobachtungszeitraum minus (-) Summe der Entstörzeiten durch (/) Beobachtungszeitraum mal (x) 100%.

Versorgungszuverlässigkeit Tschechien

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.

In Regionen, die von durch den Klimawandel bedingter Trockenheit und zunehmender Wasserknappheit betroffen sind, stellt die Energie AG über Beteiligungen die Versorgung mittels Trinkwasserlieferung durch Tankwagen und mit Zisternen sicher. Eine Maßnahme zur Verbesserung der Versorgungssicherheit ist der überregionale Zusammenschluss von Wasserversorgungssystemen. So kann Trinkwasser aus Gebieten mit Wasserüberschuss in Mangelgebiete gelangen. Die Vertragspartner der Energie AG-Beteiligungen werden auch bei Projekten zur Ressourcensicherung mit umfassendem wasserwirtschaftlichen Know-how unterstützt.

Entsorgungszuverlässigkeit

Um auch während der COVID-19-Pandemie die sichere und zuverlässige Abholung und Verwertung sämtlicher Abfälle zu gewährleisten, wurden am Standort der Umwelt Service GmbH in Wels im Frühjahr 2020 die betrieblichen Abläufe regelmäßig angepasst und Mitarbeiterunterkünfte geschaffen. Hier sollten die Mitarbeiter der Verbrennungsanlage im Fall einer Quarantäne untergebracht und versorgt werden, um einen ununterbrochenen Betrieb der thermischen Verwertungsanlage sicherzustellen.

POSITIONIERUNG ALS VERANTWORTUNGSVOLLES UNTERNEHMEN

Die Werte Stabilität, Zuverlässigkeit, Sicherheit und Solidarität sind für die Kunden und alle anderen Stakeholder der Energie AG von großem Interesse und daher untrennbarer Bestandteil der Unternehmensstrategie. Die genannten Faktoren gewinnen angesichts unwägbarer Krisenereignisse – wie der seit Frühjahr 2020 grassierenden COVID-19-Pandemie – zusätzlich enorm an Bedeutung.

Die Energie AG nimmt ihre Vorbildwirkung hinsichtlich Solidarität und sozialer Verantwortung sehr ernst und setzt dies durch eigenverantwortliche Initiativen und durch Unterstützung karitativer Organisationen um.

Die Bewusstseinsbildung im Hinblick auf den sinnvollen, schonenden Umgang mit Energieresourcen und den Wert nachhaltiger Kreislaufwirtschaft erachtet die Energie AG als eine ihrer vorrangigsten Aufgaben im sozialen Bereich. Das Bildungsprogramm „Energie AG macht Schule“ soll bereits die jüngsten Mitglieder der Gesellschaft behutsam an eine ebenso konstruktive wie kritische Auseinandersetzung mit der Thematik heranzuführen.

Ihr fundiertes Know-how bringt die Energie AG im wissenschaftlichen Diskurs bei der Mitgestaltung einer nachhaltigen Energiezukunft ein sowie in Form praktikabler, leistbarer Lösungsansätze, die einen Beitrag zur Energiewende 2030 leisten.

Soziales Engagement während der COVID-19-Pandemie 2020

Während der COVID-19-Krise hat sich die Energie AG als starker, zuverlässiger Partner an der Seite der Stakeholder erwiesen. Mit seinem öffentlichen Auftreten unter dem Kampagnenmotto „100 % für Oberösterreich“ vermittelte der Konzern Stabilität und Sicherheit und trug zur Beruhigung der teils stark verunsicherten Bevölkerung Oberösterreichs bei. Das positive Image der Mitglieder der Energie AG-Sportfamilie wurde genutzt, um die Bevölkerung zur Einhaltung der verfügbaren COVID-19-bedingten Schutzmaßnahmen zu motivieren.

Um den Ver- und Entsorgungsauftrag weiterhin erfüllen zu können und gleichzeitig die Gesundheit von Kunden und Mitarbeitern zu schützen, wurde im Februar 2020 eine interne Taskforce mit erfahrenen Mitgliedern des Krisen-Managements gebildet. Die Taskforce beobachtete laufend akribisch die aktuelle Lage, um gegebenenfalls daraus resultierende Maßnahmen abzuleiten und deren Umsetzung konzernweit in geregelten Abläufen zu koordinieren. Zum Wohl der Mitarbeiter wurde im März 2020 für rund 1.450 Mitglieder der österreichischen Belegschaft der Wechsel ins Home Office veranlasst. Für jene Mitarbeiter, die weiterhin notwendige Vor-Ort-Einsätze auszuführen hatten, wurden aus Sicherheitsgründen spezielle Schicht- und Arbeitszeitmodelle ausgearbeitet.

Für Teamarbeiten, die die Einhaltung des vorgeschriebenen Mindestabstands zwischen zwei Personen nicht gestatten, wurde den betroffenen Mitarbeitern entsprechende Schutzausrüstung bzw. -kleidung zur Verfügung gestellt.

Mit speziellen Konditionen unterstützte die Energie AG Kunden, die durch die Pandemie in Not gerieten, zum Beispiel durch Verzicht auf Stromabschaltungen und Zahlungsstundungen.

Leerstehende Räumlichkeiten der Energie AG wurden dem Roten Kreuz für den telefonischen Informationsdienst während der Pandemie zur Verfügung gestellt.

In Tschechien erschwerten die Sicherheitsmaßnahmen rund um COVID-19 die Arbeiten bei der Versorgung der Kunden im Wasser- und Wärmebereich. Einige Projekte wurden im Frühjahr 2020 wegen der COVID-19-Pandemie aufgeschoben.

Der gesamte Energie AG-Konzern traf rechtzeitig umfassende Vorkehrungen, um die Pandemie im Herbst und Winter 2020 gut bewältigen zu können.

I KUNDENORIENTIERUNG UND -ZUFRIEDENHEIT

Eine zentrale Säule der Aktivitäten des Energie AG-Konzerns in Österreich ist ein intensiver Dialog mit den Kunden. Im November 2019 wurde ein **Kundenforum** eingeführt, um ein besseres Verständnis für die Sichtweise der Kunden zu entwickeln und diese bei der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen zu berücksichtigen.

30 Kunden werden zweimal im Jahr eingeladen, mit der Unternehmens- und der Geschäftsführung aktuelle Entwicklungen der Branche, Ideen und neue Produkte zu diskutieren. Die ersten beiden Treffen fanden Ende 2019 bzw. im Rahmen der Energiesparmesse in Wels im März 2020 statt.

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

Die Energie AG legt einen wichtigen Schwerpunkt auf die **Digitalisierung von Prozessen und Kundeninteraktionen** entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Die Digitalisierungsmaßnahmen sollen dafür sorgen, dass Kunden so flexibel, individuell und unkompliziert wie möglich mit dem Unternehmen in Kontakt treten können.

Der Schwerpunkt **Data Analytics** ermöglicht – unter Berücksichtigung der datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen – schnellere und effizientere Entscheidungsprozesse. Mittels der zusätzlichen Erkenntnisse über die Bedürfnisse der Kunden werden Angebote individueller entwickelt und gestaltet. Die Zusammenführung von Kundendaten aus den Sparten Strom, Gas, Wärme und Telekom ermöglicht eine bessere Servicierung „aus einer Hand“.

In den Vertriebs- und Kommunikationskanälen erfolgte eine Harmonisierung sowie eine Neuentwicklung des **Kundenportals**, das künftig auch für Businesskunden ein zentraler Touchpoint in der Kommunikation mit der Energie AG sein soll.

Als einer der ersten Energieversorger hat die Energie AG den Kunden das Digital-Angebot **Alexa Skills** zur Verfügung gestellt, das als Bestandteil des Produktportfolios sukzessive weiterentwickelt wird.

Telefonisches Kundenservice

Ein wesentliches Kriterium für die Kundenzufriedenheit ist die prompte Erledigung telefonischer Anfragen, die die Energie AG mithilfe topgeschulter, kommunikationsstarker Kundenservice-Mitarbeiter sicherstellt. Unterstützend kommt „Künstliche Intelligenz“ zum Einsatz, mit der einfache Anfragen automatisiert abgewickelt werden können. Zusätzlich können mit Hilfe eines intelligenten „Peak Managements“ Anrufe gezielt in einen weniger frequentierten Tagesbereich verschoben werden. Dadurch wird die Erreichbarkeit für die Kunden und damit auch deren Zufriedenheit erhöht.

In Störungsfällen, die innerhalb kürzester Zeit einen massiven Anstieg von Anrufen betroffener Kunden bewirken, sind rasche Annahmen und Abwicklungen der Gespräche gefordert. Mit einem flexiblen Bereitschaftsdienst-Modell für die Kundenservice-Mitarbeiter und geeigneter Infrastruktur (Home Office) ist auch die Bearbeitung unvorhersehbarer bzw. hoher Anruaufkommen möglich.

Einführung und Nutzung neuer Technologien

Die Energie AG engagiert sich aktiv bei der Einführung und Nutzung neuer Technologien, wobei der Kunde im Zentrum steht. So gehört die Netz OÖ zu den europäischen Spitzenreitern beim flächendeckenden **Smart Metering**, was den Kunden durch exakte Verbrauchsinformationen neue Möglichkeiten zum Energiesparen eröffnet. Das System verbessert mit verschiedenen Smart-Grid-Funktionen die Stromversorgungsqualität. Das praxisbewährte Gesamtsystem AMIS bietet regelmäßig Verfügbarkeiten von mehr als 99 %. Nähere Informationen zum Smart Metering sind im [Konzern-Lagebericht, Segment Netz](#) › Seite 28 enthalten.

Die Energie AG nutzt die Smart Meter-Technologie zur Entwicklung neuer Geschäftsmodelle. Der intelligente Stromzähler ist das zentrale Werkzeug für die Umrüstung zum „Smart Home“ („intelligenter Haushalt“). Das Zusammenspiel von Stromzähler und Home-Automation-Systemen ermöglicht in Zukunft die perfekte Nutzung von Energie, die selbst erzeugt, zugekauft oder gespeichert wird. Dies führt zu einer Kostenersparnis, einem geringeren Verbrauch und höherem Komfort für den Kunden.

Die tschechischen Wasserbeteiligungen setzen bereits seit mehreren Jahren auf intelligente **digitale Wasserzähler**. Das Angebot „Wasser unter Kontrolle“ wurde im Geschäftsjahr 2018/2019 auf dem tschechischen Markt eingeführt und entwickelt sich sehr positiv. Siehe auch [Konzern-Lagebericht, Segment Tschechien](#) › Seite 34.

Kundenzufriedenheitsumfragen

Der Kontakt mit Kunden sowie Partnern ist für die Energie AG wichtig, um deren Bedürfnisse, Anliegen und Ideen zu erfahren, um darauf basierend konkrete Problemlösungen und Prozessoptimierungen zu erarbeiten. Ein zentrales Instrument ist dabei das **Beschwerdemanagement**. Gemeinsam mit dem Kundenservice werden vierteljährlich die Kontakte analysiert, die Themenbereiche evaluiert und daraus Handlungsoptionen abgeleitet. Dazu zählen unter anderem die Zusammenarbeit mit sozialen Diensten zur Schuldenprävention und Schuldenabfederung mittels dotiertem Energiesolidaritätstopf und die Beratung zur Senkung von Energiekosten.

Regelmäßig werden über Meinungsforschungsinstitute **Marktstudien und Kundenumfragen** als Due Diligence Maßnahme zur Sicherstellung der Kundenzufriedenheit bei verschiedensten Zielgruppen durchgeführt. Auch im Geschäftsjahr 2019/2020 wurden dabei wertvolle Informationen für die regelmäßige Ermittlung der zentralen Key-Performance-Werte und deren Bewertung im Zeitablauf gesammelt. Des Weiteren werden laufend aktuelle Schwerpunktthemen aufgegriffen und analysiert, um Aktivitäten und Angebote optimal auszurichten – wie im Geschäftsjahr 2019/2020 zum Beispiel bei der Befragung von Messebesuchern oder durch die Bewertung von Beratungen im Telekommunikationsbereich.

Bei den Kunden der Vertrieb GmbH (Strom, Erdgas und Internet) ist eine überwiegend gute Loyalität zu beobachten: Beispielsweise sind 96,5 % der Strom-Kunden mit dem Vertrieb grundsätzlich sehr oder eher zufrieden (Strom Vorjahr: 95,3 %). Mit der laufenden Messung der Loyalitätswerte in den festgelegten Kategorien (z.B. Produktangebot, Preiskommunikation, Homepage, regionales Engagement,...) wurden bereits konkrete Ansatzpunkte zur weiteren Verbesserung der Leistungen im Detail entwickelt.

Die Kundenzufriedenheitsbefragung der **Netz OÖ** für Erdgasnetzbetreiber im Herbst 2019 erbrachte erneut ein sehr gutes Ergebnis. Die höchste Zufriedenheit zeigt sich wie auch im Vorjahr in Bezug auf die Verfügbarkeit der Gasversorgung, gefolgt von der Zufriedenheit mit der Termineinhaltung, der Durchführung von Arbeiten, der technischen Kompetenz sowie der allgemeinen Kompetenz der Mitarbeiter. Die Kunden der Netz OÖ bewerten ihren Verteilnetz-

betreiber in den Dimensionen Zuverlässigkeit (Note 1,13; Vorjahr: Note 1,16), Sicherheit (Note 1,32; Vorjahr: Note 1,21) und Qualität (Note 1,32; Vorjahr: 1,29) hervorragend.

An allen Standorten des **Segments Entsorgung** werden jährliche Kundenzufriedenheitsumfragen durchgeführt. Die Bewertung erfolgt nach dem Schulnotensystem und erreichte auch im Berichtszeitraum 2019/2020 die Note 1,4 (Vorjahr: 1,4).

Kommunikation im Online-Bereich

Die Energie AG stellt online über mehrere Kanäle zielgruppenspezifische Informationen bereit. Dazu zählen die klassische Konzernwebsite › www.energieag.at, das Presseportal › news.energieag.at, die Projektwebseiten › www.wir-denken-an-morgen.at für Kinder und Jugendliche, › www.sportfamilie.at für Sportinteressierte, die Blogseiten (› blog.energieag.at und › hochspannungsblog.at), die Facebookseite **Energie AG – Wir denken an Morgen**, der Instagramaccount [energie.ag](https://www.instagram.com/energie.ag) und die Sportfamilien-Accounts auf Instagram ([energieagsportfamilie](https://www.instagram.com/energieagsportfamilie)) und Facebook ([Energie AG-Sportfamilie](https://www.facebook.com/Energie-AG-Sportfamilie)). Das Angebot ergänzen noch weitere spezielle 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 Institutionen und Projekte mit volkswirtschaftlicher Bedeutung, karitative bzw. gemeinnützige Organisationen und Aktivitäten, wie humanitäre und soziale Projekte, sowie Projekte im Bereich Wissenschaft und Bildung.

Die Energie AG engagiert sich für sozial benachteiligte Interessensgruppen mit der Aktion Energiesparpaket, siehe [Umwelt, Segment Energie, Vertrieb › Seite 68](#).

Aus Gründen der Solidarität gewährte der Konzern Kunden, die durch die COVID-19-Pandemie in finanzielle Not gerieten, spezielle Konditionen zur finanziellen Entlastung.

Einen Mehrwert für die Kunden schafft die Energie AG durch Präsenz bei Messen und anderen regionalen Veranstaltungen, wo fundiert ausgebildete Energieberater im persönlichen Gespräch offensiv zu Möglichkeiten umweltfreundlicher Energienutzung aufklären.

Ihre regionale Verantwortung nimmt die Energie AG ebenso in Form von Marktpartnerschaften wahr. Der Schulterschluss mit einschlägigen Fachbetrieben in ganz Oberösterreich sichert den Kunden in ihrem jeweiligen Heimatort kompetente Beratung und Betreuung in Energiefragen. Gemeinsam mit diesen lokalen Unternehmen animiert die Energie AG Kunden mit diverse Aktionen und attraktiven Förderungen zum Energiesparen.

Die Energie AG unterstützt kulturelle und sportliche Aktivitäten auf regionaler Ebene u. a. durch Sponsoring lokaler Veranstaltungen, Sport-Förderprogramme („Energie AG-Sportfamilie“) und Online-Angebote für Fitnesstraining.

Die leistungsstarken Glasfaser-Internetverbindungen der Energie AG eröffnen besonders Bewohnern ländlicher, weniger gut entwickelter Regionen die Chance zur Ausübung einer Berufstätigkeit (Home Office).

Die neuen digitalen Technologien nutzt der Konzern, um für Kunden in ihrem unmittelbaren Lebensumfeld Mehrwert zu schaffen. Beispielsweise können mit der Peer-to-Peer-App „d'Sun teil'n“ Besitzer privater PV-Anlagen selbst erzeugten Solarstrom mit Interessenten im engeren regionalen Umfeld austauschen. In der Testphase befindet sich seit dem Frühjahr 2020 eine von der Netz OÖ initiierte digitale Anwendung, mit der Kunden ihren Stromverbrauch in Echtzeit auf dem Smartphone abrufen und in ihrem Heim nicht energieeffiziente Geräte lokalisieren können.

Durch die Ausbildung von Fachkräften, die Schaffung und den Erhalt von Arbeitsplätzen, laufende Infrastruktur-Investitionen und nachhaltige Unternehmenspolitik mit heimischer Stromproduktion trägt die Energie wesentlich zur Steigerung der Wertschöpfung in den Regionen bei.

Die Energie AG unterstützt gemeinnützige Organisationen bei ihrer Tätigkeit im regionalen wie überregionalen Bereich. Unter anderem wurde gemeinsam mit dem Unternehmen › [wasserkarte.info](#) eine Online-Plattform geschaffen, die Feuerwehren bei Einsätzen den schnellsten Weg zu einem Hydranten weist, der sich am besten als Löschwasserquelle eignet. Die Energie AG Bohemia setzt diese Initiative aktuell in Tschechien fort. So wurde die App „SystemFlorian“ im Frühjahr 2020 den Feuerwehren im Bezirk Kolin zur Verfügung gestellt.

Im Geschäftsjahr 2019/2020 wurden Aufträge in der Höhe von EUR 204 Millionen an 2.213 Lieferanten erteilt (Vorjahr EUR 208 Millionen an 2.177 Lieferanten). 92,3 % der Lieferanten hatten ihren Sitz in Österreich (Vorjahr 84,1 %), 7,6 % in anderen europäischen Ländern (Vorjahr 15,8 %).

Regionale Beschaffung

	Einheit	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Beauftragte Lieferanten (ca.)	Anzahl	2.213	2.177	2.212
davon Anteil in Österreich	%	92,3	84,1	84,2
davon Anteil im restlichen Europa	%	7,6	15,8	15,7
andere	%	0,1	0,1	0,1
Bestellvolumen	Mio. EUR	204	208	197
Gesamt		2.213	2.177	2.212

Hotline des Landes Oberösterreich

Die Energie AG betreibt in ihrem Callcenter 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. Während der COVID-19-Pandemie pflegt die Energie AG engen Kontakt zum Krisenmanagement des Landes Oberösterreich und hat im Frühjahr dem Roten Kreuz Arbeitsplätze mit ausreichend technischem Equipment in gesonderten Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt.

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.

Weiters fördert der Energie AG-Konzern junge, talentierte Künstler mit dem Klemens-Brosch-Preis in Kooperation mit der Landesgalerie Linz, dem „Talentförderpreis“ in Zusammenarbeit mit der Kunstuni Linz und mit dem „Traumstipendium“ in Kooperation mit den OK Friends.

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 Rettungsorganisationen mit hohem ehrenamtlichen Engagement.

Erlebniswelt Energie Timelkam

Die Energie AG betreibt in Timelkam ein Informationszentrum zum Thema elektrische Energie („**Erlebniswelt Timelkam**“), das im Geschäftsjahr 2019/2020 knapp 1.000 interessierte Kinder und Eltern besucht haben. In den Jahren zuvor (ohne COVID-19-Pandemie-Beschränkungen) waren es jeweils an die 5.000 Besucher. Die Erlebniswelt wird ständig um neue Technologien erweitert, in den letzten zwei Jahren kamen die Bereiche „Digitalisierung“ und „Lehrlinge“ hinzu. Seit sechs Jahren finden in bzw. bei der Erlebniswelt auch Workshops für Schulen sowie das Schulstartfest statt.

Sport

Unter dem Motto „**Sport ist Energie**“ unterstützt der Energie AG-Konzern seit dem Jahr 2000 Spitzen- und Breitensportler. Auch im Geschäftsjahr 2019/2020 erhielten 16 Sportler der Energie AG-Sportfamilie (Vorjahr: 15) neben finanzieller Unterstützung auch für die Ausübung ihres Sports wichtige Leistungen wie Physiotherapie, Ausrüstung etc. Ein Hauptaugenmerk liegt 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 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 **Bildungsprogramm „Energie AG macht Schule“** bietet Kindergärten und Schulen unterschiedliche Unterlagen für die jeweiligen Altersgruppen zu den Themen Energie, Nachhaltigkeit und 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 als eines von nur acht Unternehmen Österreichs das **Gütesiegel „Familie Digital Kompetent“** des Bundesministeriums für Frauen, Familien und Jugend.

Der Energie AG engagiert sich für die Stärkung der Medienkompetenz von Kindern und Jugendlichen zum Thema Digitalisierung und hat die Website www.wir-denken-an-morgen.at und die Schulunterlagen mit entsprechendem Material ergänzt. Den Kindern und Jugendlichen soll vermittelt werden, wie sie die neuen Technologien sinn- und verantwortungsvoll anwenden können und sich mit den Inhalten digitaler Medien richtig und kritisch auseinandersetzen. Ergänzend dazu bietet die Plattform interaktive Wissensspiele, Videos und Anleitungen für praktische Übungen und Experimente, um die Jugend auf spielerische Weise an das Thema Digitalisierung heranzuführen.

Nachhaltige Kreislaufwirtschaft wurde rund 250 Kindern beim „ARA4Kids“-Recyclingtag näher gebracht, den die Altstoff Recycling Austria (ARA) in Kooperation mit der Energie AG im Oktober 2019 in Linz organisierte. An verschiedenen Spielestationen konnten sich die Kinder mit den Themen Abfallsammlung, Mülltrennung sowie -verwertung befassen.

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, Schulen und Kindergärten kostenlos angefordert werden. Insgesamt sind mit der neuesten Ausgabe bereits 330.000 Minibücher im Umlauf (Vorjahr 250.000).

„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. Das Projekt wurde im Geschäftsjahr 2019/2020 fortgeführt, allerdings eingeschränkt durch die Pandemie-bedingten Schulschließungen.

Der sorgsame Umgang mit der Umwelt und ein Bekenntnis zum ökologischen und effizienten Wirtschaften sind Leitlinien der Energie AG. Seit 20 Jahren unterstützt der Energie AG-Konzern den Umweltpreis Energy Globe. Mehr als 25.000 Umweltprojekte wurden seit dessen Bestehen eingereicht. Österreich liegt jährlich im Spitzenfeld, was die „Weltmeisterrolle“ des Landes 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 an der Johannes Kepler Universität in Linz. Als Gründungsmitglied bringt sich das Unternehmen einerseits in die Gestaltung und positive Weiterentwicklung des Instituts ein, andererseits wird auch die hohe Kompetenz in energierelevanten Bereichen und die 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 eine Studie für das Stromnetz-Masterplan-Projekt „Stromversorgung Mühlviertel“ erwähnt, in der das Energieinstitut Verbrauchsszenarien für diese Region erstellt und analysiert hat. Davon konnten zukünftige Bedarfsprognosen abgeleitet und als Entscheidungsgrundlage für die Systemauswahl der 110-kV-Leitung herangezogen werden.

„Vodní Kapky“ / 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. Auch im Geschäftsjahr 2019/2020 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. Diese Mittel werden unter anderem über die sogenannte „Philanthropy Exchange“ („Börse der Menschlichkeit“) ausgewählten Nichtregierungsorganisationen für deren Projekte zur Verfügung gestellt. 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 ihre 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 Oberösterreich)**, 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 **Energiesparverband Oberösterreich**, 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 dem Kreis Südböhmen unterstützten Energieberatungsstelle in Budweis, 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.

ARBEITNEHMER – VERANTWORTUNGSVOLLER ARBEITGEBER

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

- Weiterentwicklung Employer Branding unter besonderer Berücksichtigung der Förderung der Diversität – Frauen in technischen Berufen
- Personal- und Führungskräfteentwicklung sowie hohe Qualität in der Lehrlingsausbildung
- Langfristige Sicherstellung der Arbeitskräfte-Verfügbarkeit, im Besonderen über Positionierung als familienfreundlicher Arbeitgeber

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.

Zum Stichtag 30.09.2020 waren 4.571 Mitarbeiter (FTE) in drei Ländern (Vorjahr: vier) für den Energie AG-Konzern tätig (Vorjahr: 4.599) und durchschnittlich 179 Leasingkräfte (FTE) für zeitlich begrenzte Projekte und zum Ausgleich von Arbeitsspitzen im Geschäftsjahr 2019/2020 eingesetzt (Vorjahr: 295 FTE).

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 28 Nationen (Vorjahr: 27) ¹⁰⁾.

10) Vorjahreswert Geschäftsjahr 2018/2019 exkl. Segment Tschechien

PERSONALSTAND UND -STRUKTUR

Personalstand und -struktur

	Einheit	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Belegschaft (Anzahl Mitarbeiter)	Personen	4.997	4.949	4.841
Arbeitsplätze				
Vollzeitstellen (FTE) ¹⁾	Anzahl	4.560	4.506	4.389
davon in Österreich		2.847	2.832	2.700
davon Frauen		535	535	586
davon Männer		2.312	2.297	2.114
davon in Tschechien		1.678	1.616	1.630
davon Frauen		400	399	480
davon Männer		1.278	1.217	1.150
davon in weiteren europäischen Ländern		35	58	59
davon Frauen		4	6	7
davon Männer		31	52	52
Teilzeit	Personen	475	480	451
davon Frauen	%	68,0	65,8	66,4
davon Männer	%	32,0	34,2	33,6
Neuaufnahmen	Personen	562	584	402
Neuaufnahmen	%	11,2	11,8	8,6
Fluktuationsrate ohne Pensionierungen	%	6,3	8,8	4,9
Demografie				
Durchschnittsalter der Belegschaft	Jahre	44,4	43,7	43,7

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

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 2020 mit einem Betreuungsprogramm für Kinder zwischen sechs und 14 Jahren (innerhalb des PowerTowers in Linz und im Rahmen eines externen Feriencamps mit Nächtigung). Die Kooperation mit dem Salzkammergut-Klinikum Gmunden bietet für die Mitarbeiterkinder neben einer tageweise buchbaren Sommerbetreuung seit Juli 2020 auch eine ganzjährige Kindertagesstätte. Mitarbeitern, die Eltern geworden sind, gratuliert die Energie AG zur Geburt ihres Neugeborenen seit dem Geschäftsjahr 2013/2014 mit einem Babypaket.

Arbeitsumfeld, das zur Innovation motiviert

Im PowerTower in Linz wurden seit 2018 sukzessive ehemalige Raucherbereiche in den einzelnen Stockwerken in moderne **Begegnungszonen** umgewandelt. Durch eine vielfältige Ausstattung können die Bereiche für Individualarbeit, aber insbesondere auch für innovative Formen der Zusammenarbeit genutzt werden. Moderne Technologien unterstützen Ideenfindungs- und Innovationsprozesse.

Design-Thinking-Experten, die in zwei Workshops für den Energie AG-Konzern ausgebildet wurden, unterstützen Mitarbeiter innerhalb ihrer Bereiche dabei, Innovationsprozesse mit modernen Methoden voranzutreiben.

I PERSONAL- UND FÜHRUNGSKRÄFTEENTWICKLUNG

Ein wesentliches Ziel ist es, 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. Siehe dazu auch [Arbeitnehmer, Neues Lernen, Neues Arbeiten > Seite 90](#).

Kompetenzentwicklung

	Einheit	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Weiterbildung pro Mitarbeiter	Stunden	8,8	12,9	11,8
Mitarbeitergesprächsquote	%	74,2	72,8	79,6
Lehrlinge	Personen	73	72	66
Abgeschlossene Lehrausbildungen	Personen	16	16	19

Bedingt durch die COVID-19-Pandemie mussten im Geschäftsjahr 2019/2020 viele Bildungsveranstaltungen abgesagt oder auf einen späteren Zeitpunkt verschoben werden, dadurch wurde die Kennzahl „Weiterbildung pro Mitarbeiter“ negativ beeinflusst.

Die **Lernplattform EINSTEIN** bietet einen ausführlichen und ansprechend dargestellten Überblick über das Bildungsprogramm und alle Mitarbeiter können sich mit wenigen Klicks benutzerfreundlich anmelden. Darüber hinaus ermöglicht EINSTEIN, dass sowohl Mitarbeiter als auch Vorgesetzte jederzeit alle bisher absolvierten Bildungsveranstaltungen abrufen können.

Das **Konfliktmanagementsystem** der Energie AG hat sich weiter etabliert. Eine begleitende Seminarreihe für Gruppen- und Teamleiter soll das Bewusstsein für das Thema und das zur Verfügung stehende Instrument stärken. Auf Ebene der Geschäftsführer und Abteilungsleiter hat man sich im Rahmen von Workshops mit dem Thema weiter befasst. Auch die Betriebsräte haben sich im Rahmen von Seminaren intensiv mit dem Thema auseinandergesetzt. Für Mitarbeiter wurden zur Sensibilisierung entsprechende Informationsveranstaltungen angeboten.

Für den Personenkreis der Team- und Gruppenleiter wurde im Geschäftsjahr 2019/2020 der **„Erfahrungszirkel Führung“** fortgesetzt. 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.

Das im Jahr 2014 entwickelte **Kompetenzmodell**, welches die für die Erreichung des Unternehmenserfolges erforderlichen (Führungs-)kompetenzen darstellt, wurde im Geschäftsjahr 2019/2020 evaluiert. Die auf Basis der definierten Kompetenzen stattfindenden Feedbackgespräche auf Ebene Vorstand/Geschäftsführer/Abteilungsleiter werden künftig effizienter gestaltet. Ab dem Geschäftsjahr 2020/2021 wird beim Kompetenzmodell zwischen strategischen Grundkompetenzen, die für jede Position relevant sind, und variablen, positionsspezifischen Kompetenzen unterschieden.

Als Output aus dem Future Lab 2018/2019 (Erarbeitung von Management- und Führungsthemen) entwickelte sich das Projekt **„Charta der agilen, bereichsübergreifenden Zusammenarbeit in der Energie AG“**. Im Rahmen dieses Projektes wird ein gemeinsames Führungsverständnis erarbeitet, das die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Bereichen in der Energie AG erleichtern und forcieren soll. In der ersten Phase wurden Führungskräfte in Kurzinterviews zum Status agiler Arbeitsmethoden sowie der Kooperation im Konzern befragt. Unter Zuhilfenahme von Instrumenten aus dem Design Thinking wurden die Ergebnisse analysiert und aufgearbeitet. Die identifizierten Potenzialfelder dienen als Grundlage für die Fertigstellung der Charta.

Neues Lernen, neues Arbeiten

Durch COVID-19-Pandemie hat sich von einem Tag auf den anderen auch die Form der Zusammenarbeit in der Energie AG verändert (Home Office).

Die Vernetzung über IT-Programme, Videokonferenztools und das Mobiltelefon war einerseits herausfordernd und bot andererseits die Chance, schnell und intuitiv neue Techniken und Skills zu erlernen. Unter dem Titel **„Neues Lernen – neues Arbeiten“** wurden die Führungskräfte und Mitarbeiter bei diesen neuen Lernerfahrungen auf unterschiedlichste Art und Weise im Intranet und auf Microsoft Yammer unterstützt.

Aufgrund der vermehrten Home Office-Tätigkeit der Mitarbeiter wurden **neue Seminarformate** wie Webinare und Online-Trainings zu diversen Themenstellungen in Abstimmung mit den Trainern geschaffen. Die neuen Bildungsformate wurden von den Mitarbeitern sehr gut angenommen. Online-Trainings stellen eine gute Ergänzung zu (nicht ersetzbaren) Präsenztrainings dar.

Die in der Energie AG in Österreich in der Phase des „Wiederhochfahrens“ durchgeführte Umfrage „Neues Arbeiten im Home Office“ führte aufgrund der positiven Rückmeldungen zur Ausweitung des bisherigen **Home Office-Modells**.

Employer Branding

Die Altersstruktur der Mitarbeiter in den Konzerngesellschaften und die Schwierigkeit, geeignete Fachkräfte zu rekrutieren, erfordern ein strategisch koordiniertes Recruiting- und Nachfolgemanagement im Energie AG-Konzern mit dem Ziel, potenzielle Mitarbeiter frühzeitig auf das Unternehmen aufmerksam zu machen und ihnen Möglichkeiten der Bewerbung zu bieten. Im Rahmen eines Workshops wurden mit der Methode „Candidate Journey“ alle für die Energie AG relevanten **Bewerbergruppen** identifiziert und seit Sommer 2020 werden nach einer allgemeinen Kampagne die einzelnen relevanten Zielgruppen spezifisch angesprochen.

Förderung der Diversität – Frauen in technischen Berufen

Zur Förderung der Diversität hat sich das Unternehmen auch das Ziel gesetzt, mehr Technikerinnen in den Konzern zu holen. Das im Oktober 2018 gestartete Traineeprogramm mit Frauenschwerpunkt wurde im März 2020 erfolgreich abgeschlossen. Der überwiegende Teil der Trainees ist nun in unterschiedlichen Positionen im Konzern tätig.

Aufgrund des großen Erfolges in den Vorjahren wurde auch im Herbst 2019 ein **Stipendium an zwei weitere 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 erreicht werden.

Diversität

	Einheit	2019/2020	2018/2019	2017/2018
Frauen	%	23,1	22,6	22,2
Männer	%	76,9	77,4	77,8
Frauen in Führungspositionen ¹⁾	%	15,8	14,6	16,8
Männer in Führungspositionen	%	84,2	85,4	83,2

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

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.

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 (einmalige) PC-Ausstattung, Bildungsmittel, die Teilnahme an Seminaren, Jahrestreffen und regionalen Veranstaltungen sowie Workshops ab.

I ERHALT DER GUTEN QUALITÄT DER LEHRLINGSAUSBILDUNG

Die **eigene Lehrlingsausbildung** der Energie AG ist ein wichtiger Wettbewerbsvorteil. Seit 1943 wurden im Konzern 1506 Lehrlinge erfolgreich zu Spitzenfachkräften ausgebildet. Rund die Hälfte davon ist heute noch im Unternehmen tätig. Im September 2020 begannen 21 Jugendliche (Vorjahr: 19), darunter zwei junge Frauen, ihre Ausbildung als Lehrlinge bei der Energie AG in den Bereichen Elektro-, Metall- und Kraftfahrzeugtechnik sowie drei weitere Lehrlinge als Bürokauffrau/-mann. 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 Lehrstellenanbieter erfolgreich zu sein, werden die **Marketingaktivitäten** in diesem Bereich verstärkt (Medienpräsenz, Folder, Videos, 3D-Rundgang durch die Lehrwerkstätte etc.). Um auch für Mädchen als Ausbildungsbetrieb noch attraktiver zu sein, wurde für junge Frauen eine neue moderne Unterkunft geschaffen.

Durch die **Kooperation mit Pflichtschulen** (Polykurs Elektrotechnik, Powergirls, Girls Day) und ein **Schnupperlehre-Angebot** konnten im Geschäftsjahr 2019/2020 ca. 130 Schüler die Lehrwerkstätte der Energie AG hautnah erleben (Vorjahr: 150). Auch ein virtueller Rundgang durch die technisch modern ausgestattete Lehrwerkstätte der Energie AG in Gmunden ist mit einer 3D-Brille möglich.

Das **Thema Digitalisierung** hat in der Lehrlingsausbildung besonderen Stellenwert. Von Digitaltechnik-Basiswissen über CNC-(Computerized Numerical Control)-Technik, SPS-(speicherprogrammierbare Steuerung)-Programmieren, Konstruktion mit 3D-Drucker bis zur Loxone-Smart-Home-Digitalsteuerung am Tablet werden die Lehrlinge mit digitaler Technik vertraut gemacht. Nach erfolgreich absolvierter Probezeit bekommt jeder Lehrling sein persönliches Tablet zur firmeninternen sowie privaten Verwendung.

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 2019/2020 mit einem hervorragenden Ergebnis dokumentiert. Die 16 aktuellen Absolventen (Vorjahr: 14) erreichten zwölf Auszeichnungen in der Berufsschule und elfmal einen guten oder ausgezeichneten Erfolg bei den Abschlussprüfungen.

Die **Kapazität der Lehrwerkstätte** für die Bereiche Elektro- und Metalltechnik wird auf das Maximum ausgebaut, daher können bereits im September 2021 22 Lehrlinge ihre Karriere bei der Energie AG starten. Damit ist der Konzern nicht nur ein verlässlicher Ausbildungsbetrieb für junge Menschen in Oberösterreich, sondern bietet in den nächsten Jahren sogar noch mehr Lehrlingen als bisher einen Top-Ausbildungsplatz.

Im Jahr 2018 wurde auf Initiative der Energie AG der **Verein ZLÖ (zukunft.lehre.österreich)** gegründet mit dem Ziel, das Image der Lehre in Österreich zu stärken. Die Präsidentschaft hat derzeit der Initiator, Generaldirektor Prof. KR Ing. DDr. Werner Steinecker, MBA inne. 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. Seit 2018 wurde intensiv an der Konzeptionierung und Ausschreibung einer österreichweiten **Lehrlingsplattform** gearbeitet und eine zielgruppen-gerechte Imagekampagne für die Lehre umgesetzt. Mit EUR 2.000 Förderung pro eingestelltem Lehrling wird ein Paket zur Rettung von Lehrstellen umgesetzt.

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 im Rahmen des **Gesundheitsprojektes „energy@work“** zu einem bewussteren Umgang mit ihrer Gesundheit animiert. 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 2022“** ausgezeichnet (ausgenommen die Segmente Entsorgung und Tschechien).

In regelmäßigen **Gesundheits-Jour-fixes** werden unter Einbeziehung der Arbeitnehmervertretung, der Arbeitsmedizin und des Sicherheitsmanagements aktuelle Themen besprochen und Lösungen erarbeitet. Wöchentliche Bewegungsangebote in 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. Für das Jahr 2021 ist wieder eine Mitarbeiterbefragung zur Erhebung der Mitarbeiterzufriedenheit geplant.

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 2019/2020 wurden im Konzern (exkl. Segmente Entsorgung und Tschechien) als Teil der Due Diligence Maßnahmen 52 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 85) ¹¹⁾. Zusätzlich wurden 52 Baustellenbegehungen durchgeführt, um die Mitarbeiter über die im Konzern ausgegebenen Maßnahmen in Bezug auf COVID-19-Pandemie zu informieren und zu unterstützen. Büroarbeitsplätze wurden in Bezug auf ergonomische Gestaltung kontrolliert und nachjustiert, um Erkrankungen des Bewegungsapparates der Mitarbeiter möglichst zu vermeiden.

Insgesamt wurden 80 meldepflichtige **Arbeitsvorfälle** (Vorjahr: 101) registriert, dies entspricht einer Unfallrate von 16,20 ‰ (Vorjahr: 20,63 ‰) (Unfälle pro 1.000 Mitarbeiter) ¹²⁾. Der Unfall-Schweregrad lag bei 32,40 Ausfalltagen pro Arbeitsunfall (Vorjahr: 24,37). Auf eine internationale Kenngröße umgelegt, bedeutet dies eine LTIF (LTIF – Lost Time Injury Frequency – Unfallhäufigkeitsrate pro 1.000.000 Arbeitsstunden) von 9,35 (Vorjahr: 11,85). Im Segment Entsorgung ereignete sich ein tödlicher Arbeitsunfall in Hörsching (Vorjahr: 0).

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 deutlich höhere Unfallrate auf als die restlichen Segmente. Die Unfallschwere stieg bei allen Konzernsegmenten.

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.

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

Ziel der Sicherheitsfachkräfte in Bezug auf Unfallrate und Unfallschwere ist naturgemäß die Zahl 0. Um sich dieser anzunähern, gilt es die Mitarbeiter bestmöglich zu schulen und die Verantwortlichen bei Unterweisungen optimal zu unterstützen. Ebenso sind Arbeitsplätze und Tätigkeiten einer ständigen Evaluierung zu unterziehen und die erforderlichen Maßnahmen entsprechend anzupassen.

11) Vorjahreswert Geschäftsjahr 2018/2019 exkl. Segment Entsorgung und Tschechien

12) Per Stichtag 30.09. inkl. teilkonsolidierte Unternehmen.

COMPLIANCE

Die Ziele der Energie AG im Bereich Compliance sind:

- Sicherstellung einer wertebewussten Compliance-Kultur
- Vermeidung von Vermögensschäden und Reputationsverlust
- Sicherstellung eines fairen Wettbewerbs durch die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften
- Sicherstellung der Einhaltung aller konzernweiten Richtlinien und Vorgaben
- Minimierung/Vermeidung von Haftungsrisiken und immateriellen Schäden
- Sensibilisierung aller Mitarbeiter der Energie AG für die Einhaltung von Richtlinien und des Verhaltenskodex
- Implementierung effektiver Präventionsmaßnahmen
- Erhöhung der Rechtssicherheit
- Vermeidung von Verstößen gegen gesetzliche und interne Vorgaben

| VERHALTENSKODEX „SO DENKEN WIR, SO HANDELN WIR“

Compliance basiert in der Energie AG auf einem gemeinsamen Werteverständnis, das im **Verhaltenskodex „So denken wir, so handeln wir“** für alle Stakeholder, Führungskräfte und Mitarbeiter 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.

| COMPLIANCE-MANAGEMENTSYSTEM

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 unter anderem via E-Learning vermittelt. Sie können selbstständig entscheiden, wann sie dieses interaktive Tool nutzen möchten und es somit optimal in ihren Berufsalltag integrieren.

Das Monitoring der relevanten nationalen und europäischen Gesetzesgrundlagen erfolgt durch die Experten der Rechtskompetenzbereiche und gehört zu den Due Diligence Maßnahmen des Energie AG-Konzerns. 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, 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.

Informationen zum internen Kontrollsystem der Energie AG sind im [Konzern-Lagebericht, Internes Kontrollsystem](#) › Seite 16 enthalten.

I ANTIKORRUPTION

Die Organe und die Mitarbeiter der Energie AG sind dem Amtsträgerbegriff im Sinne des Korruptionsstrafrechts unterstellt. Die umfassenden Compliance-Vorgaben des Energie AG-Konzerns zur Korruptionsprävention werden durch laufende Schulungen als eine der Due Diligence Maßnahmen konzernweit umgesetzt. Das in Österreich angebotene Lernmodul „Antikorruption“ haben bisher 78,8 % der österreichischen Mitarbeiter absolviert (Vorjahr: 67,7 %). Die Abweichung zum Vorjahr erklärt sich durch Veränderungen im Personalstamm.

Im Energie AG-Konzern gab es im Geschäftsjahr 2019/2020 so wie im Vorjahr 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 wird 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 (insbesondere 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 DATENSCHUTZ

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. Im abgelaufenen Geschäftsjahr wurde eine Datenschutzverletzung gemäß Art. 33 DSGVO bei der Datenschutzbehörde gemeldet. Aufgrund der getroffenen Maßnahmen wurde das Verfahren eingestellt (Vorjahr: drei eingestellte Verfahren).

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 im Rahmen der jährlich zu definierenden Ziele die Möglichkeit, mit den Führungskräften messbare und beeinflussbare Compliance-Ziele hinsichtlich Führungsperformance zu vereinbaren. Darüber hinaus bestätigt die Führungskraft die Einhaltung der gültigen und verpflichtenden Compliance-Bestimmungen der Energie AG im Rahmen der individuellen Zielvereinbarungen.

I COMPLIANCE-FORUM

Um eine nachvollziehbare 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 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.

Die im Geschäftsjahr 2018/2019 abgeschlossene Cyberrisiko- und Vertrauensschadensversicherung ist in die Informationssicherheitsmanagement-Risikobewertung 2019/2020 eingeflossen. 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 Informationssystemsystemsicherheitsgesetz – NISG) beruhenden Vorgaben werden zeitgerecht schrittweise in den betroffenen Bereichen umgesetzt. Die Anwender durchlaufen jährlich (elektronische) Schulungsprogramme und werden über besondere Gefahren proaktiv informiert.

Ergänzend setzt die Energie AG zahlreiche technische Maßnahmen zur Etablierung und Erhaltung eines adäquaten Sicherheitsniveaus um. Da es aber selbst bei höchsten Anstrengungen keine absolute Sicherheit in der heutigen Informations- und Kommunikationstechnologie gibt und somit immer ein gewisses Restrisiko bleibt, verfügt die Energie AG über

ein entsprechendes Notfall- und Krisenmanagement, um im Störfall möglichst rasch wieder einen geordneten Betrieb und die Versorgung der Kunden sicherstellen zu können.

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.

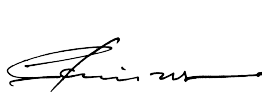
Die Gleichbehandlung wurde als Menschenrechtsthema im direkten Einflussbereich identifiziert, wobei hier kein wesentliches Risiko besteht. Die Anlaufstellen für eine eventuelle Diskriminierung sind wahlweise der Compliance-Beauftragte, der Betriebsrat oder der jeweilige Vorgesetzte. Im Geschäftsjahr 2019/2020 sind so wie im Vorjahr weder Vorfälle der Diskriminierung an Compliance-Verantwortliche gemeldet worden noch gerichtliche Verfahren anhängig.

Die Energie AG toleriert kein diskriminierendes Verhalten und keine ungleiche Behandlung, weder 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.

Die Energie AG agiert stets im Sinne ihres Leitgedankens „Wir denken an morgen“ und wird auch im Geschäftsjahr 2020/2021 ihr Nachhaltigkeitsengagement anhand von ökologischen, sozialen und gesellschaftlichen Aspekten weiterentwickeln.

Linz, am 02. Dezember 2020

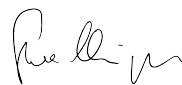
Der Vorstand der Energie AG Oberösterreich



Generaldirektor
DDr. Werner Steinecker MBA
Vorsitzender des Vorstands
CEO



Dr. Andreas Kolar
Mitglied des Vorstands
CFO



Dipl.-Ing. Stefan Stallinger MBA
Mitglied des Vorstands
COO