

Raport Zrównoważonego Rozwoju Grupy Enea 2015

Spis treści

List Prezesa

1. Grupa Enea

- a. Grupa Enea
- b. Wizja i strategia
- c. Standardy etyczne
- d. Inwestycje
- e. Wyniki finansowe
- f. Nagrody
- g. Kontakt

2. Interesariusze

- a. Członkostwo w organizacjach
- b. Dostawcy

3. Klienci

- a. Jakość obsługi
- b. Edukacja

4. Pracownicy

- a. Zatrudnienie
- b. Zdrowie i bezpieczeństwo
- c. Wsparcie i benefity
- d. Szkolenia i edukacja

5. Społeczeństwo

- a. Wolontariat pracowniczy
- b. Inwestycje społeczne

6. Środowisko

- a. Energia

- b. Emisje
- c. Woda i surowce
- d. OZE

7. Kalendarium 2015

8. Inicjatywy 2016

List Prezesa

Szanowni Państwo,

przekazuję w Państwa ręce „Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2015 rok”. Już po raz piąty dokładamy starań, aby publikacja ta rzetelnie odzwierciedlała nasz wpływ społeczny, środowiskowy oraz gospodarczy i była dla Państwa ciekawą lekturą.

Enea to jedna z największych grup surowcowo-energetycznych w Polsce. Jesteśmy renomowanym sprzedawcą, dystrybutorem i producentem energii elektrycznej oraz ciepłej. Odpowiadamy za bezpieczne dostawy energii do 2,5 mln Klientów, a nasze sieci pokrywają 20 procent powierzchni kraju. Należymy również do grona największych pracodawców. Dlatego spoczywa na nas ogromna odpowiedzialność: zarówno za naszych Pracowników i społeczności lokalne, jakość życia milionów Klientów, jak i za bezpieczeństwo energetyczne kraju.

W 2015 r. kontynuowaliśmy strategię umacniania naszej roli jako odpowiedzialnego partnera pozytywnych zmian gospodarczych. Koncentrujemy się na budowie i rozwoju silnej, innowacyjnej grupy surowcowo-energetycznej. Posiadamy pełny łańcuch wartości – od wydobycia węgla, przez wytwarzanie energii, po jej dystrybucję i sprzedaż. Inwestujemy również w modernizację i rozwój mocy wytwórczych, dywersyfikując ich źródła.

Duże zainteresowanie budzi realizowana przez nas na wielką skalę inwestycja – budujemy nowoczesny blok energetyczny w elektrowni w Kozienicach. Projekt ten jest ważny dla polskiej gospodarki i bezpieczeństwa energetycznego kraju. Nowy blok będzie wykorzystywał nowoczesne rozwiązania z zakresu ochrony środowiska oraz charakteryzował się minimalizacją wpływu procesów wytwarzania energii elektrycznej z węgla kamiennego na środowisko naturalne. Realizowany przez Eneę projekt stanie się ważnym filarem bezpieczeństwa energetycznego Polski. Jednocześnie będzie jednym z najsprawniejszych obiektów tego typu na świecie.

Podstawą pozytywnych relacji w firmie jest dobrze rozumiane partnerstwo i komunikacja. Bez wiedzy, umiejętności i zaangażowania 15 tysięcy Pracowników Grupy, Enea nie byłaby jednym z najważniejszych polskich przedsiębiorstw. Dlatego jednym z naszych priorytetów jest rozwój naszych Pracowników.

Od lat Enea jest firmą aktywną społecznie. Cieszy mnie, że działania naszej Fundacji, angażowanie się w cenne inicjatywy łączymy z tak ważną i wyjątkową formą pomocy, jaką jest wolontariat naszych Pracowników. Wspierając społeczności lokalne, wpływamy na jakość życia naszych Klientów, Pracowników i ich bliskich.

Raport Zrównoważonego Rozwoju Grupy Enea 2015

Współczesny świat, gospodarka, codzienne życie opierają się na energii elektrycznej. Odpowiedzialne podejście do prowadzenia naszej działalności przyczynia się do zrównoważonego i trwałego rozwoju naszej Grupy i zapewnia lepszą jakość życia Polaków.

Mirosław Kowalik

Prezes Zarządu Enei SA

1. Grupa Enea

Jesteśmy jedną z największych koncernów surowcowo-energetycznych w Polsce. Naszą główną działalnością jest wytwarzanie, dystrybucja i sprzedaż energii elektrycznej, a także wydobycie węgla kamiennego. Rozwijamy moce wytwórcze m.in. poprzez budowę nowego bloku energetycznego w należącej do Enei elektrowni w Kozienicach – jednej z najnowocześniejszych inwestycji tego typu w Europie. Zatrudniamy prawie 15 tys. pracowników, dzięki czemu jesteśmy jednym z największych pracodawców w Wielkopolsce. Nasza siedziba główna znajduje się w Poznaniu. Codziennie obsługujemy około 2,4 mln Klientów.

Segmenty naszej działalności



WYDOBYCIE



WYTWARZANIE



DYSTRYBUCJA



OBRÓT

<p>15% udziału w rynku węgla energetycznego. 8,5 mln ton rocznej produkcji netto węgla. 8,6 mln ton rocznej sprzedaży węgla. 20,0 km wykonanych wyrobisk.</p>	<p>9% udziału w wytwarzaniu energii. 16 TWh rocznego potencjału Wytwórczego. 3,3 GWe zainstalowanej mocy elektrycznej. 925 MWt zainstalowanej mocy cieplnej.</p>	<p>14% udziału w rynku dystrybucji energii elektrycznej. 17,9 TWh energii rocznie dostarczonej do Klientów. 58,2 tys. km² obszaru dystrybucji energii. 134 tys. km linii dystrybucyjnych wraz z przyłączami. 37 tys. stacji elektroenergetycznych.</p>	<p>13% udziału w sprzedaży energii elektrycznej Klientom detalicznym. 16 TWh rocznej sprzedaży energii elektrycznej Klientom detalicznym. 1 TWh rocznej sprzedaży paliwa gazowego Klientom detalicznym. 2,4 mln Klientów energii.</p>
--	---	--	--

Działalność spółek zajmujących się wytwarzaniem, dystrybucją oraz obrotem energią jest wspierana przez Centrum Usług Wspólnych, które zajmuje się obsługą m.in. kadr, finansami i księgowością, IT, logistyką, usługami prawnymi oraz obsługą Klienta.

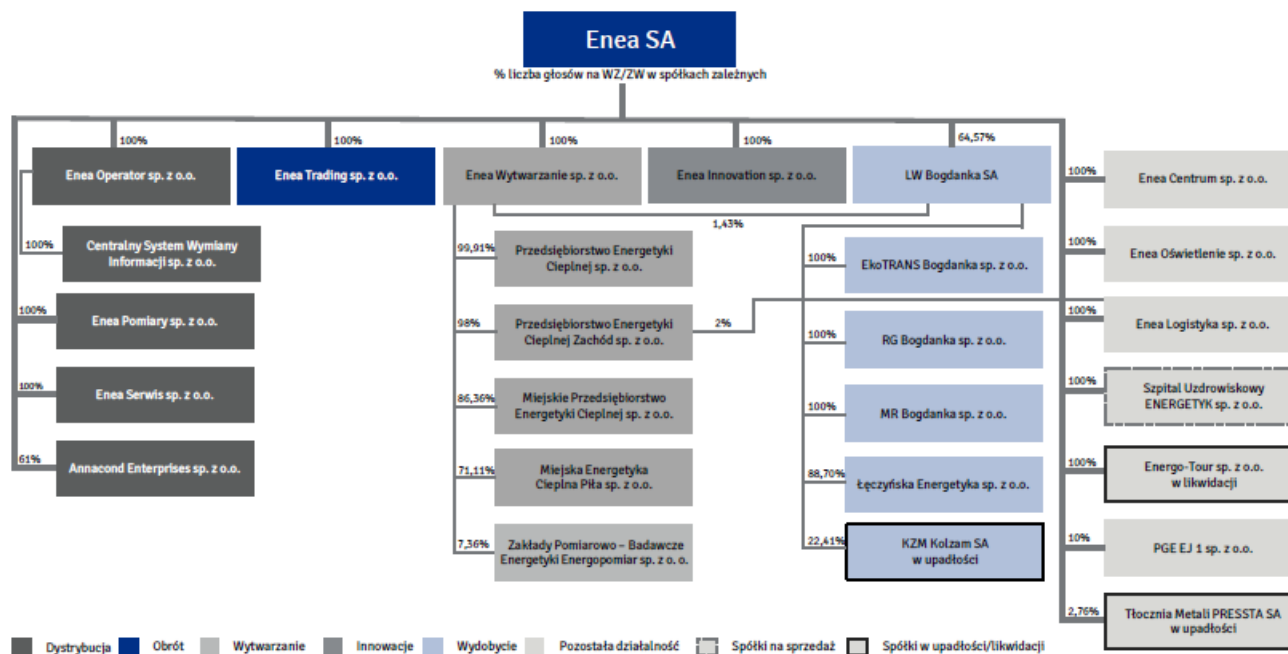
A. Grupa Enea

Struktura Grupy Enea

Grupa Enea składa się z podmiotu dominującego Enea SA i trzynastu spółek bezpośrednio zależnych.

W obrębie Grupy Kapitałowej Enea funkcjonuje 5 wiodących podmiotów, tj. **Enea SA** (obrot energii elektryczną), **Enea Operator Sp. z o.o.** (dystrybucja energii elektrycznej), **Enea Wytwarzanie Sp. z o.o.** (produkcja energii elektrycznej i ciepłej, w tym z OZE), **Energa Trading Sp. z o.o.** (handel hurtowy energią elektryczną) a od października 2015 r. również **LW Bogdanka SA** (wydobycie). Pozostałe podmioty świadczą działalność wspierającą.

STRUKTURA GRUPY



Kliknij na [naszą stronę korporacyjną](#), aby znaleźć krótki opis spółek.

15 kwietnia 2015 r. Grupa Enea nabyła od PGE 10 procent udziałów w spółce PGE EJ 1, która ma pełnić rolę operatora pierwszej, polskiej elektrowni atomowej. W tym przedsięwzięciu uczestniczą również KGHM Polska Miedź oraz Tauron Polska Energia. Firmy te nabyły po 10 procent udziałów w PGE EJ 1. Zasadnicza decyzja w sprawie budowy elektrowni jądrowej w Polsce ma zapadnąć w 2017 r.

W lutym 2015 r. została postawiona w stan likwidacji spółka Energo-Tour.

W grudniu 2015 r. Enea sprzedała innemu podmiotowi Hotel Edison.

Szczegółowy opis Grupy Enea - stan na 31 grudnia 2015 r. - możesz znaleźć w [raporcie rocznym](#).

Nowy model zarządzania

W 2013 r. rozpoczęliśmy w Grupie Enea proces tworzenia nowego modelu zarządzania organizacją, którego intensyfikacja prac przypadła na lata 2014-2015.

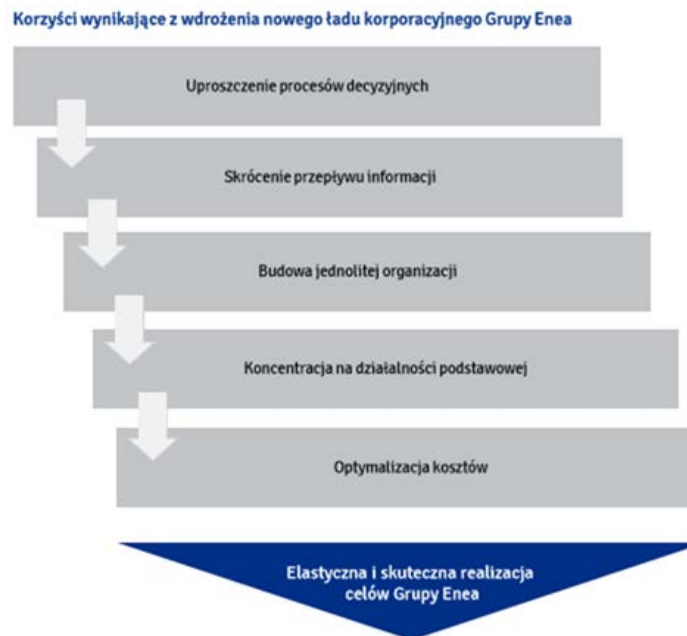
Nasz nowy model zarządzania to **transparentny, planowany, jednolity i bezpieczny pod względem formalno-prawnym mechanizm** podejmowania decyzji wewnątrz Grupy przez właściwe organy korporacyjne, zapewniający wybór najlepszej biznesowo decyzji.

Obecnie funkcjonuje sześć Komitetów Grupy Enea: **Zgodności, Zarządzania, Inwestycyjny, Ryzyka, Finansów i IT oraz Handlu i Promocji**, które w ramach nadanych im uprawnień i kompetencji usprawniają proces decyzyjny w Grupie.

Celem szerokiego projektu „Ład korporacyjny - Plan Zarządzania Grupą Kapitałową Enea” było stworzenie silnych filarów Grupy.

Najważniejszą zmianą jest uproszczenie struktury Grupy i skoncentrowanie się na naszej działalności podstawowej. Krokiem milowym w tym kierunku jest rozwój **Centrum Usług Wspólnych**, które zajmuje się m.in. obsługą kadr, finansami i księgowością, IT, logistyką, usługami prawnymi oraz obsługą Klienta.

Korzyści wdrożenia nowego ładu organizacyjnego Grupy Enea



Aby zwiększyć efektywność naszych procesów, działalność Grupy wspierają systemy informatyczne, takie jak np. SAP, Elektroniczny Obieg Dokumentów (EOD) czy System Kompleksowej Obsługi Klienta (SKOK).

352 mln zł zaoszczędziła Grupa Enea w 2015 r.

2015 rokiem optymalizacji i poprawy efektywności

- Centralizacja i optymalizacja efektywnościowa procesów biznesowych – obniżanie kosztów jednostkowych
- Rozszerzenie świadczonych usług na kolejne Spółki z GK Enea
- Wdrażanie systemów IT wspierających pracę w poszczególnych obszarach
- Rozbudowa katalogu usług – centralizacja kolejnych funkcji wsparcia

Kodeks Grupy Enea

Nowy model zarządzania funkcjonujący w Grupie Enea został zdefiniowany w **Kodeksie Grupy Enea** swoistej konstytucji Grupy. Dokument zobowiązuje wszystkie spółki wchodzące w skład Grupy Enea do współdziałania w celu realizacji strategii i misji Grupy, kreowania jej wartości jako całości i utrzymania spójności.

Nasza działalność jest złożona i narażona na szereg ryzyk np. finansowych, rynkowych. Dlatego wprowadziliśmy **zintegrowany system zarządzania ryzykiem**. Obejmuje on takie obszary, jak: ryzyko korporacyjne, utrata płynności, ryzyko walutowe, kredytowe, towarowe i stopy procentowej. Kliknij w [Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej](#), jeśli chcesz poznać proces zarządzania ryzykiem.

Zarządzanie Grupą

Zarząd Enei jest czteroosobowy.

Skład Zarządu na dzień 15.06.2016 r.



Mirosław Kowalik
Prezes Zarządu



Wiesław Piosik
Wiceprezes Zarządu ds. Korporacyjnych



Piotr Adamczak
Wiceprezes Zarządu ds. Handlowych



Mikołaj Franzkowiak
Wiceprezes Zarządu ds. Finansowych

Nadzór nad spółką Enea sprawuje dziewięcioosobowa Rada Nadzorcza.

Jeśli chcesz zapoznać się ze szczegółowymi biogramami członków zarządu i rady nadzorczej kliknij w [link](#).
Regulaminy zarządu i rady nadzorczej dostępne są [tutaj](#).

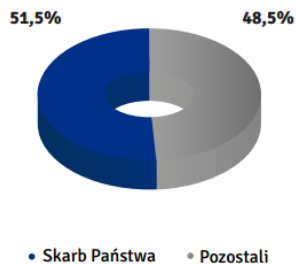
Enea na giełdach

Spółka Enea SA jest notowana na **Giełdzie Papierów Wartościowych** w Warszawie.

Udział akcji spółki w Indeksach na koniec 2015 r.:



Struktura akcjonariatu Enea SA



17,48 zł - kurs maksymalny w 2015 r.

10,56 zł - kurs minimalny w 2015 r.

4 988,30 mln zł - kapitalizacja na koniec okresu.

B. Wizja i strategia

W 2015 r. zaktualizowano Strategię Korporacyjną Grupy Enea.

Aktualizacja naszej strategii związana była z dynamicznymi zmianami rynkowymi i regulacyjnymi kształtującymi sektor elektroenergetyczny w Polsce. Misja i wizja pozostały niezmienione. Zaktualizowano cele strategii i zakres realizujących je działań.

MISJA:

WZROST WARTOŚCI GRUPY POPRZEZ BUDOWANIE ZAUFANIA KLIENTÓW.

WIZJA:

W PEŁNI ZINTEGROWANA GRUPA ENERGETYCZNA BUDUJĄCA PRZEWAGĘ KONKURENCYJNĄ POPRZEZ ELASTYCZNE REAGOWANIE NA POTRZEBY RYNKU I EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE ZASOBAMI.



CELE STRATEGICZNE

- WZROST WARTOŚCI DLA AKCJONARIUSZY,
- ZBUDOWANIE DŁUGOTRWAŁYCH RELACJI Z KLIENTEM,
- WZROST W RENTOWNYCH OBSZARACH,
- POPRAWA EFEKTYWNOŚCI ORAZ OPTYMALNE WYKORZYSTANIE POTENCJAŁU ORGANIZACJI.

Aktualizacja Strategii Korporacyjnej Grupy Enea na lata 2014 – 2020

<ul style="list-style-type: none">▪ Budowa bloku o mocy 1,075 MW w Elektrowni Kozienice.▪ Inwestycje środowiskowe, które umożliwią kontynuację pracy aktywów wytwórczych po 2015 r.▪ Rozwój OZE.▪ Rozwój źródeł kogeneracyjnych sieci ciepłowniczych.▪ Wdrożenie programu poprawy niezawodności i obniżenia awaryjności sieci.▪ Wdrożenie programu rozwoju sieci inteligentnych.▪ Działania nakierowane na zmniejszenie wolumenu energii elektrycznej koniecznej do pokrycia strat w bilansie energii.▪ Wzrost wolumenu sprzedaży energii elektrycznej przy jednoczesnej budowie marży.▪ Rozwój nowej oferty produktowej.▪ Rozbudowa zdalnych kanałów obsługi Klientów.▪ Lojalizacja Klientów.	<p>Zrealizowanie wyzwań stojących przed Grupą Enea zwiększy jej przewagę konkurencyjną:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Optymalizacja kosztów.▪ Stabilizacja funkcjonowania Centrum Usług Wspólnych.▪ Zbudowanie efektywnej organizacji zdolnej do pozyskiwania, ewaluacji i wdrażania innowacji w Grupie Enea.▪ Usprawnienie procesów obsługi Klientów wewnętrznych i zewnętrznych.▪ Koncentracja na działalności podstawowej.▪ Restrukturyzacja podmiotów non-core.
--	---

W obowiązującej w 2015 roku strategii ujęto trzy nowe elementy:

1. **Zabezpieczenie dostaw paliw dla własnych aktywów wytwórczych** – Grupa Kapitałowa Enea posiada głównie aktywa wytwórcze oparte o węgiel kamienny. Rentowność wytwarzania energii z węgla kamiennego jest obecnie pod dużą presją. Spółki energetyczne muszą więc dopasować zakup węgla z aktywów wydobywczych tak, aby obniżyć koszt i poprawić konkurencyjność wytwarzania opartego o węgiel.
2. **Innowacje** - Wdrażanie innowacji i nowych technologii jest jednym z głównych czynników wpływających na konkurencyjność przedsiębiorstw na rynku. Działalność innowacyjna Grupy Kapitałowej Enea jest silnie zorientowana na potrzeby Klientów i podnoszenie wewnętrznej efektywności organizacji. Grupa, jako beneficjent wdrożonych innowacji, będzie budowała konkurencyjność i poprawiała efektywność działania.
3. **Rozszerzona polityka personalna Grupy Kapitałowej Enea** - Zapewni ona realizację celów i zadań stojących przed Grupą Kapitałową Enea, jednocześnie zaspokoi ambicje i aspiracje zawodowe pracowników. W zakresie zarządzania zasobami ludzkimi będziemy koncentrować się na podnoszeniu efektywności pracy, m.in. poprzez sformułowanie i wdrożenie polityki zarządzania wynikami pracy i wynagradzania za wyniki, zarządzania kompetencjami, wiedzą i rozwojem pracowników.

W 2016 roku rozpoczęły się prace nad nową strategią korporacyjną.

C. Etyka

Wartości firmowe

Wspólnie z naszymi pracownikami opracowaliśmy cztery kluczowe wartości korporacyjne, na których opieramy naszą działalność. Są to: **uczciwość, kompetencja, odpowiedzialność, bezpieczeństwo**.

Rok 2015 ogłosiliśmy Rokiem Wartości Grupy Enea.

Aby pokazać praktyczne zastosowanie i codzienny wymiar naszych wartości korporacyjnych, zaproszono do współpracy niekwestionowany autorytet w dziedzinie etyki, pomysłodawcę i inicjatora projektu Szlachetna Paczka, ks. Jacka Stryczka. Pokłosiem spotkania świątecznego było przesłanie ks. Stryczka zawarte w krótkich filmach, które stanowią cykl czterech mini wykładów. Cykl jest dostępny na naszych stronach intranetowych

Kodeks etyki

Wartości firmy jak i standardy postępowania zawodowego pracowników zawarte są w [„Kodeksie etyki Grupy Kapitałowej ENEA”](#).

Kodeks określa oczekiwane postawy, a tym samym zobowiązania wobec współpracowników oraz wobec partnerów biznesowych.

Wszyscy pracownicy Grupy otrzymali w styczniu 2014 r. kodeks w wersji drukowanej, a jego wdrożenie wspiera udostępniony w intranecie cykl **szkoleń e-learningowych**. W Enei SA od 2013 roku przeprowadzane są szkolenia dla każdej nowozatrudnionej osoby.

Kliknij i zobacz [cykl krótkich filmów](#) promujących treść kodeksu. Każdy odcinek dotyczy innej zasady etycznej ujętej w kodeksie.

Zgłaszanie nieprawidłowości

Wszelkie wątpliwości oraz nieprawidłowości można zgłaszać do **Komisji ds. kodeksu etyki**. Trzyosobowy skład komisji został wybrany przez pracowników w powszechnych wyborach.

Z **Komisją ds. kodeksu etyki** można skontaktować się na dwa sposoby:

- poprzez e-mail na adres: etyka@enea.pl
- lub poprzez formularz do zgłaszania wątpliwości etycznych i naruszeń kodeksu etyki dostępny na stronie www.enea.pl

D. Inwestycje

Inwestycje zrealizowane 2015 r.

Konsekwentnie realizowany
plan inwestycyjny

Najważniejsze inwestycje realizowane w 2015 r. przez Eneę to zakup spółki Lubelski Węgiel Bogdanka i budowa bloku 11 w elektrowni w Kozienicach, który znacząco zwiększy moce wytwórcze Enei Wytwarzanie.

- W październiku 2015 r. Enea SA przejęła pakiet kontrolny Lubelskiego Węgla Bogdanka, który jest najbardziej efektywnym przedsiębiorstwem górniczym w kraju i największym dostawcą paliwa dla kluczowych węglowych źródeł produkcji energii w elektrowni w Kozienicach.
- Najwięcej środków przeznaczaliśmy na obszar wytwarzania. Wiąże się to m.in. z realizowaną zgodnie z harmonogramem **inwestycją Bloku 11** w elektrowni w Kozienicach oraz **zakupem farm wiatrowych**. Pozostałe środki były przeznaczone na obszar dystrybucji oraz działalności wspierającej.

Blok 11 to...

- Największy w Europie blok energetyczny opalany węglem kamiennym.
- Jednostka całkowicie niezależna, posiadająca własną infrastrukturę.
- Zwiększenie o 1/3 mocy elektrowni w Kozienicach.
- Niskie koszty eksploatacji, niska awaryjność.
- Zgodność z zaostrzonymi normami emisyjnymi.
- Precyzyjnie zaplanowane prace realizowane zgodnie z planem.

W latach 2015-2020 planujemy zrealizować inwestycje w łącznej kwocie ok. 17 mld zł, które zostaną pokryte ze środków własnych oraz pozyskanego finansowania dłużnego.

Wybrane inwestycje zaplanowane na 2016 r.

Wytwarzanie	Dystrybucja	Handel detaliczny	Obsługa Klienta	Handel Hurtowy
<ul style="list-style-type: none"> • Budowa bloku energetycznego nr 11. • Budowa oczyszczalni ścieków deszczowo-przemysłowych. • Modernizacja ujęcia wody chłodzącej - próg stabilizujący na rzece Wiśle. • Budowa farmy wiatrowej w Baczynie 14,1 MW (<u>ukończona</u> w maju 2016 r.). • Projekt rozbudowy farmy wiatrowej <u>Bardy</u> o maksymalnie 10 MW (projekt pn. Bardy II). 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizacja programu rozwoju rozwiązań sieci inteligentnych (AMI). • Realizacja programu poprawy niezawodności pracy sieci. • Realizacja projektu System Informacji o Sieci. • Realizacja projektu wdrożeniem systemu cyfrowej łączności dyspozytorskiej w standardzie TETRA. 	<ul style="list-style-type: none"> • Optymalizacja kanałów sprzedaży, w tym uruchomienie platformy e-commerce. • Rozwój i optymalizacja oferty produktowej. • Kontynuacja kampanii marketingowych dla Klientów. • Aktywizacja działań promocyjnych na sponsorowanych wydarzeniach. • Rozwój systemów analitycznych i operacyjnych wspierających sprzedaż. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zakończenie procesu migracji danych Klientów do centralnego systemu bilingowego – SKOK-O, SKOK-D. • Uruchomienie nowych, elektronicznych kanałów Obsługi Klientów – e-BOK, e-Faktura dla Klientów z całego obszaru. • Uruchomienie nowych subserwisów wszystkich Spółek Grupy Enea w serwisie internetowym Grupy Enea. • Optymalizacja sieci Biur Obsługi Klienta (BOK), wizualizacja wybranych BOK. • Dalszy rozwój Contact Center. • Zbudowanie Centrów Kompetencyjnych w Pionie Wsparcia oraz Rozliczeń. 	<ul style="list-style-type: none"> • Doskonalenia narzędzi i metod zarządzania portfelem i zabezpieczania pozycji w ramach pełnego łańcucha wartości dodanej w zakresie handlu energią elektryczną, produktami pochodnymi oraz gazem ziemnym. • Rozwój systemów tradingowych oraz ich integracja z systemami wykorzystywanymi w Grupy Enea. • Opracowanie kompleksowej strategii zabezpieczenia portfela praw majątkowych OZE dla GK Enea. • Kontynuacja realizacji projektu Handel i Logistyka Paliw. • Kontynuacja rozwoju kompetencji na rynku niemieckim.

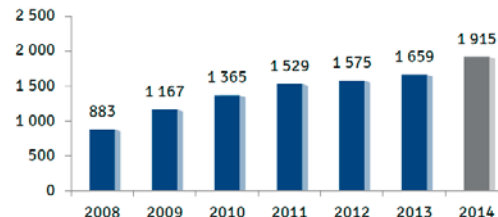
E. Wyniki finansowe

Agencja Fitch Ratings podtrzymała w kwietniu 2015 r. długoterminową ocenę ratingową spółki na poziomie BBB (w skali międzynarodowej) oraz A (w skali krajowej). W tym samym roku, w październiku, Fitch Ratings potwierdził ratingi Enei w związku z przejściem LW Bogdanka. Również agencja EuroRating podtrzymała w kwietniu 2016 roku długoterminową ocenę ratingową spółki na poziomie BBB oraz perspektywę ratingu jako stabilna.

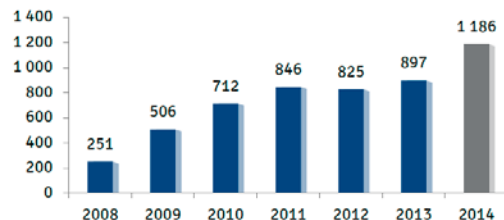
Przychody ze sprzedaży netto
wzrost 2008-2014: **60%** ↑



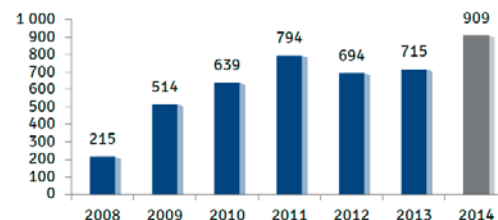
EBITDA [mln zł]
wzrost 2008-2014: **117%** ↑

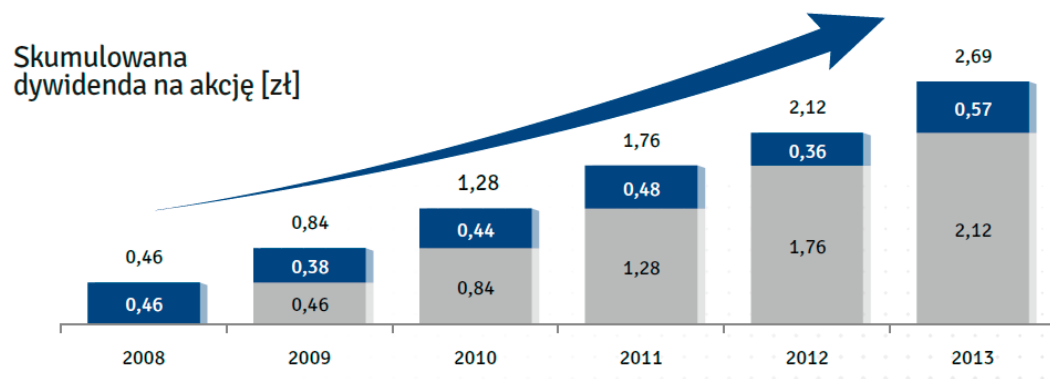


EBIT [mln zł]
wzrost 2008-2014: **373%** ↑



Zysk netto [mln zł]
wzrost 2008-2014: **323%** ↑





W 2015 r. Enea wypłaciła dziesięciu Klientom rekompensaty z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług o łącznej kwocie 45 048,17 złotych.

31 grudnia 2015 r. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał decyzję nr RWA-28/2015 stwierdzającą, że Enea SA zastosowała w roku poprzednim praktykę wprowadzającą konsumentów w błąd co do cen energii elektrycznej: bez uwzględnienia wartości podatku od towarów i usług. UOKiK stwierdził jednocześnie, że praktyka ta została zaniechana 1 kwietnia 2014 r. Nie została w związku z tym nałożona kara pieniężna na Eneę.

Szczegółowe wyniki finansowe za 2015 rok - przejdź do [raportu rocznego](#).

F. Nagrody

Najlepsza Usługa

Najlepsza Usługa oraz Duma Regionu – to kategorie wielkopolskiej edycji plebiscytu gospodarczego „Proud of You – Dumni z Was”, w których Enea została laureatem.

Mecenas Innowacji

Nasz aktywny i odpowiedzialny udział w budowaniu eko-systemu innowacji w Polsce został zauważony i nagrodzony w konkursie INNOWATORY Tygodnika Wprost. Tytuł Mecenasa Innowacji otrzymaliśmy „za zrozumienie znaczenia skutecznego poszukiwania i wdrażania innowacyjnych projektów, które służą rozwojowi sektora energetycznego, ale także całej gospodarki”.

Lider Świata Energii

Zostaliśmy również laureatem Konkursu „Liderzy Świata Energii”, w kategorii „Producent Roku”, organizowanego w ramach Kongresu EUROPOWER. Kapituła przyznała nam wyróżnienie za jedną z najważniejszych i jednocześnie najbardziej zaawansowanych inwestycji wytwórczych w polskiej energetyce – budowę nowoczesnego, największego w kraju bloku energetycznego o mocy 1.075 MW.

G. Kontakt

Zapraszamy do kontaktu:

Joanna Maderska

Biuro Społecznej Odpowiedzialności Biznesu

Departament Public Relations i Komunikacji

email: csr@enea.pl

Informacje dotyczące celów strategicznych społecznej odpowiedzialności biznesu i realizujących je działań, w tym nasze wcześniejsze raporty, są dostępne na [stronie](#).

2. Interesariusze

Mapa interesariuszy Grupy Enea

Interesariusz	Kanały komunikacji
Inwestorzy, Akcjonariusze, Analitycy	<ul style="list-style-type: none"> • Biuro Relacji Inwestorskich • bezpośrednie spotkania z inwestorami i akcjonariuszami m.in. road show, study tour • konferencje wynikowe • aplikacje mobilne • nowa strona internetowa www.enea.pl • raporty bieżące, okresowe • raport roczny • raport zrównoważonego rozwoju
Pracownicy	<ul style="list-style-type: none"> • badania satysfakcji pracowników • spotkania i szkolenia • współpraca ze związkami zawodowymi • intranet • newslettery • spotkania i newslettery dla menedżerów • radiowęzeł • program wolontariatu pracowniczego • raport roczny • raport zrównoważonego rozwoju • infokioski
Klienci	<ul style="list-style-type: none"> • kontakt bezpośredni poprzez Biura Obsługi Klienta i Biura Sprzedaży • elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK) • infolinia dla Klientów (Contact Center) • Strefa Zakupów Enei • badania satysfakcji Klientów • nowa strona internetowa www.enea.pl • platforma www.energiaplus.pl

Raport Zrównoważonego Rozwoju Grupy Enea 2015

	<ul style="list-style-type: none"> • profil „Energia+” na facebooku • internetowa platforma komunikacji z gminami • nadruk na fakturach, inserty do faktur • Nośniki ATL • partnerzy handlowi i opiekunowie Klienta • wydarzenia specjalne, m.in. sponsorowane przez Eneę • ogłoszenia w mediach lokalnych: prasie i radio • raport roczny • raport zrównoważonego rozwoju
Władze lokalne	<ul style="list-style-type: none"> • bezpośrednie spotkania, udział w lokalnych wydarzeniach • przedstawiciele Enei uczestniczą w pracach powołanej przez wojewodę wielkopolskiego grupy roboczej, której celem jest identyfikacja istotnych potrzeb społecznych oraz planowanie działań na rzecz ich realizacji • biuletyn • strony internetowe, w tym nowa strona internetowa www.enea.pl • konferencje • raport zrównoważonego rozwoju
Społeczności lokalne, opinia publiczna	<ul style="list-style-type: none"> • bezpośrednie spotkania i współpraca z przedstawicielami społeczności lokalnych • kontakt i współpraca z Fundacją Enea • komunikacja poprzez media ogólnopolskie i lokalne • udział pracowników Grupy Kapitałowej Enei w działaniach na rzecz społeczności lokalnych w ramach wolontariatu pracowniczego • nowa strona internetowa www.enea.pl, w tym zakładka dedykowana społecznej odpowiedzialności biznesu, celom strategicznym Enei w tym obszarze oraz sposobom ich realizacji • prelekcje i udział w wydarzeniach branżowych oraz dedykowanych społecznej odpowiedzialności biznesu • raport zrównoważonego rozwoju
Organizacje pozarządowe, beneficjenci, partnerzy społeczni, instytucje naukowe	<ul style="list-style-type: none"> • nowa strona internetowa www.enea.pl • formularz aplikacyjny dla beneficjentów • kontakt bezpośredni • dialog w trakcie realizacji wspólnych projektów • raport zrównoważonego rozwoju
Kontrahenci i dostawcy	<ul style="list-style-type: none"> • komunikacja bezpośrednia z dedykowanymi osobami do współpracy ze strony spółek Grupy • nowa strona internetowa www.enea.pl • spotkania branżowe, targi • raport roczny

Raport Zrównoważonego Rozwoju Grupy Enea 2015

	<ul style="list-style-type: none">• raport zrównoważonego rozwoju
Organizacje branżowe	<ul style="list-style-type: none">• spotkania• targi• członkostwo w organizacjach• uczestnictwo w grupach roboczych, władzach organizacji branżowych• raport roczny• raport zrównoważonego rozwoju
Media	<ul style="list-style-type: none">• biuro prasowe i bieżąca komunikacja• kontakt przez dedykowanego e-maila• nowa strona internetowa www.enea.pl• spotkania z mediami• konferencje prasowe• raport zrównoważonego rozwoju
Administracja publiczna	<ul style="list-style-type: none">• sprawozdania• raport roczny• raport zrównoważonego rozwoju• bezpośrednia komunikacja• konferencje
Środowisko naturalne	<ul style="list-style-type: none">• komunikowanie wpływu na środowisko naturalne m.in. poprzez sprawozdania i raporty przesyłane jednostkom administracji publicznej dedykowanej ochronie środowiska oraz poprzez raport CSR

A. Członkostwo w organizacjach

W styczniu 2015 r. dołączyliśmy do Polskiego Komitetu Światowej Rady Energetycznej.

Spółki Grupy Enea należą również do organizacji:

- EDSO for Smart Grids
- Izba Gospodarcza Ciepłownictwo Polskie
- Izba Gospodarcza Energetyki i Ochrony Środowiska

- Klub Partnera Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu
- Klub Polskich Laboratoriów Badawczych POLLAB
- Lubuskie Towarzystwo na Rzecz Rozwoju Energetyki
- Polski Komitet Energii Elektrycznej
- Polski Komitet Światowej Rady Energetycznej
- Polskie Stowarzyszenie Energetyki Wiatrowej
- Polskie Towarzystwo Przesyłu i Rozdziału Energii Elektrycznej
- Stowarzyszenie Elektryków Polskich
- Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych
- Towarzystwo Elektrowni Wodnych
- Towarzystwo Gospodarcze Polskie Elektrownie
- Towarzystwo Obrotu Energią
- Wielkopolska Izba Przemysłowo-Handlowa

B. Dostawcy

Nasi dostawcy

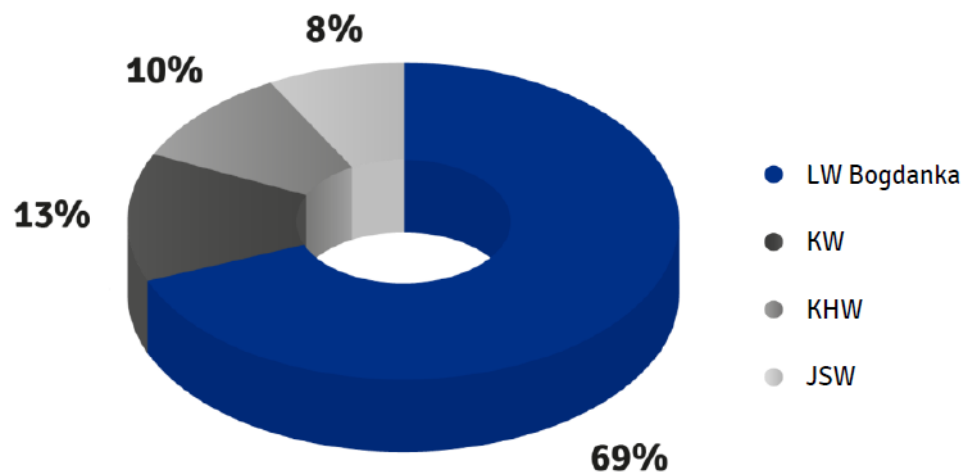
Codziennie korzystamy z usług i produktów pochodzących od setek dostawców. Od stycznia 2015 r. zakupami Grupy zarządza spółka Enea Centrum, które stanowi „centrum administracyjne” Enei.

W naszej codziennej działalności związanej z produkcją i obrotem energią ważni są m.in. dostawcy: kluczowych surowców i usług transportowych zapewniających płynność dostaw surowców do elektrowni, a także dostawcy kluczowi dla Enei Operator, którzy zapewniają wysokiej jakości produkty potrzebne do modernizacji i konserwacji sieci dystrybucji energii.

Stale współpracujemy z krajowymi i zagranicznymi producentami węgla kamiennego, który jest dla nas jednym z najważniejszych surowców. Do głównych polskich dostawców należą:

- Lubelski Węgiel „Bogdanka” – spółka, która weszła w 2015 r. w struktury Grupy Enea
- Katowicki Holding Węglowy
- Jastrzębska Spółka Węglowa
- Kompania Węglowa

Dostawcy węgla dla Enea Wytwarzanie w 2015 r.



Współpracujemy również z dostawcami biomasy, którą wykorzystujemy do produkcji energii. Są to m.in. dostawcy zrębki leśnej i z wierzby energetycznej, pelletu z łuski słonecznika czy też wysłodek buraczanych.

Dostawcy zobowiązani są do stosowania praktyk zgodnych z założeniami Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością, Środowiskiem i Bezpieczeństwem Pracy, jaki obowiązuje w Enei Wytwarzanie.

Na zasady współpracy z dostawcami wpływa również tzw. System Należytej Staranności. Kwestie zasad współpracy z dostawcami regulują również kodeks etyki i kodeks wartości.

Dostawcy usług transportowych

Płynność produkcji energii zależy m.in. od terminowych dostaw surowców. Dostawy te są możliwe dzięki stałej współpracy z firmami transportowymi.

Węgiel kamienny jest dostarczany do elektrowni w Kozienicach wyłącznie transportem kolejowym – w 2015 r. głównie w ramach usług PKP Cargo. Kolejną dostarczane są również dostawy węgla i biomasy dla Elektrociepłowni Białystok.

Dostawcy segmentu dystrybucji

Spośród ponad tysiąca dostawców usług i produktów dla segmentu dystrybucji do najważniejszych kategorii należą:

- dostawcy materiałów elektrotechnicznych wykorzystywanych przy budowie i eksploatacji sieci dystrybucyjnej, producenci transformatorów, kabli i przewodów, osprzętu do budowy linii.
- dostawcy infrastruktury IT i usług związanych z projektowaniem sieci elektroenergetycznych.
- dostawcy usług modernizacji lub budowy sieci elektroenergetycznych.
- dostawcy oprogramowania, pojazdów, paliwa i sprzętu BHP.

3. Klienci

Kim są nasi Klienci?

Od naszych usług zależy jakość codziennego życia i bezpieczeństwo energetyczne milionów Polaków. Z wytwarzanej przez nas energii korzysta ponad 2 mln gospodarstw domowych a także ponad 700 tys. firm i instytucji. Enea Operator dba o dystrybucję energii elektrycznej do ponad 2,4 mln Klientów w północno-zachodniej części Polski.

Nasi Klienci to osoby prywatne i ich rodziny, spółdzielnie mieszkaniowe, liczne instytucje i organizacje, gminy i samorządy oraz duże i małe firmy, w tym jedno z największych przedsiębiorstw produkcyjnych w kraju.

Główne produkty i usługi

- Oferujemy Klientom z całej Polski wytwarzaną przez nas energię elektryczną.
- Nasze spółki dostarczają mieszkańcom energię ciepłą.
- Dbamy o niezawodność infrastruktury energetycznej i ciągłość dostaw energii.
- Unowocześniamy systemy oświetlenia gmin i miejscowości, w szczególności budynków użyteczności publicznej.



OBRÓT

13% udziału w sprzedaży energii elektrycznej Klientom detalicznym

2,4 mln Klientów energii



DYSTRYBUCJA

58,2 tys. km² obszaru dystrybucji energii

17,9 TWh energii rocznie dostarczonej do Klientów

Nasze priorytety

We wszystkim co robimy, za cel stawiamy sobie wysoki poziom zadowolenia Klientów ze współpracy z nami.

Wdrażamy działania zmierzające do zapewnienia najwyższej jakości obsługi Klienta, takie jak inicjatywa prostej obsługi Klienta, która ma na celu umożliwienie Klientom skorzystanie z szybkich i łatwo dostępnych kanałów zawierania umów.

Aby zwiększyć komfort korzystania z usług Enei, inwestujemy w nowoczesne rozwiązania, takie jak elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK).



Opinia Klientów

Cykliczne badania satysfakcji Klientów mają dla nas duże znaczenie. Opinie Klientów wpływają bezpośrednio na nasze dalsze działania i plany.

Jedno z badań satysfakcji Klientów Enei S.A. przeprowadziła dla nas agencja badawcza na przełomie 2014/2015 r. Kolejne zleciliśmy firmie badawczej na przełomie lat 2015/2016. W badaniu tym sprawdziliśmy poziom zadowolenia z naszych usług zarówno Klientów indywidualnych, jak i biznesowych. Aby móc wyciągnąć trafne wnioski, o poziom satysfakcji zapytaliśmy również Klientów innych firm naszej branży.

W badaniu wzięło udział ponad 1900 Klientów Enei. Poziom satysfakcji Klientów Enei, tak zwany wskaźnik satysfakcji Klienta CSI (z jęz.ang. Customer Satisfaction Index), był zbliżony do wyniku w poprzednim badaniu i wyniósł 67,83.

W roku 2015 spółka Enea Operator po raz kolejny brała udział w projekcie: *Badanie satysfakcji Klientów Operatorów Systemów Dystrybucyjnych Elektroenergetycznych (OSD)*, w którym wzięło udział pięciu głównych Operatorów Systemu Dystrybucyjnego w Polsce. Na podobnym poziomie jak w roku 2014 oceniane są procesy – najbardziej zadowoleni są Klienci, których odwiedził elektromonter, przechodzący proces przyłączenia do sieci i dzwoniący na infolinię. Niższy poziom zadowolenia stwierdzono w procesie reklamacji, co należy wiązać z wieloma zmianami funkcjonowania tego obszaru w organizacji w roku 2015 (m.in. związanych ze zmianami organizacyjnymi oraz zmianą systemu billingowego we wszystkich obszarach biznesowych).

Badanie satysfakcji Klienta przeprowadziły również inne spółki, w tym Enea Oświetlenie, w której wzrósł o 5% w stosunku do poprzedniego roku wskaźnik satysfakcji z obsługi Klienta w zakresie eksploatacji.

Działamy z myślą o naszych Klientach – przykłady

INWESTYCJE: Inwestujemy w rozwój elektrowni, aby dzisiaj i w przyszłości zapewniać bezpieczeństwo energetyczne naszym Klientom. Więcej o najważniejszych inwestycjach Enei znajdziesz tutaj .

INNOWACJE: Innowacje i nowe technologie to dla nas ważny kierunek rozwoju. Dlatego w 2015 roku ogłosiliśmy konkurs na innowacje w naszej branży ENERGIA+ Innowacje. Zwycięski pomysł, możliwy do wdrożenia przez nas w ciągu 2-3 lat, dotyczył zautomatyzowania inspekcji linii wysokiego napięcia. Powinien poprawiać niezawodność i bezpieczeństwo funkcjonowania sieci dystrybucji energii. Dla Laureatów konkursu czekało łącznie 1 mln złotych na realizację pomysłu. Niestety projekt, który został wysoko oceniony w konkursie, okazał się finalnie projektem niemożliwym do wdrożenia w praktyce.

KOMFORT: Zwiększamy bezpieczeństwo i komfort mieszkańców wielu miejscowości. Przeprowadziliśmy m.in. modernizację oświetlenia Starego Rynku w Poznaniu, gdzie Enea Oświetlenie sfinansowała zamontowanie ledowych źródeł światła. Zwiększyliśmy w ten sposób prawie pięciokrotnie oświetlenie chodników, a ponad siedmiokrotnie – płyty Starego Rynku.

A. Jakość obsługi

Cele strategiczne a standardy obsługi Klienta

Rozwijamy się z myślą o naszych Klientach i dla nich wdrażamy ściśle określone standardy obsługi. Wagę ciągłego podnoszenia jakości relacji z Klientami podkreślają nasza misja, cele strategiczne oraz wytyczone standardy obsługi Klientów.

Misja: Wzrost wartości Grupy poprzez budowanie zaufania Klientów.



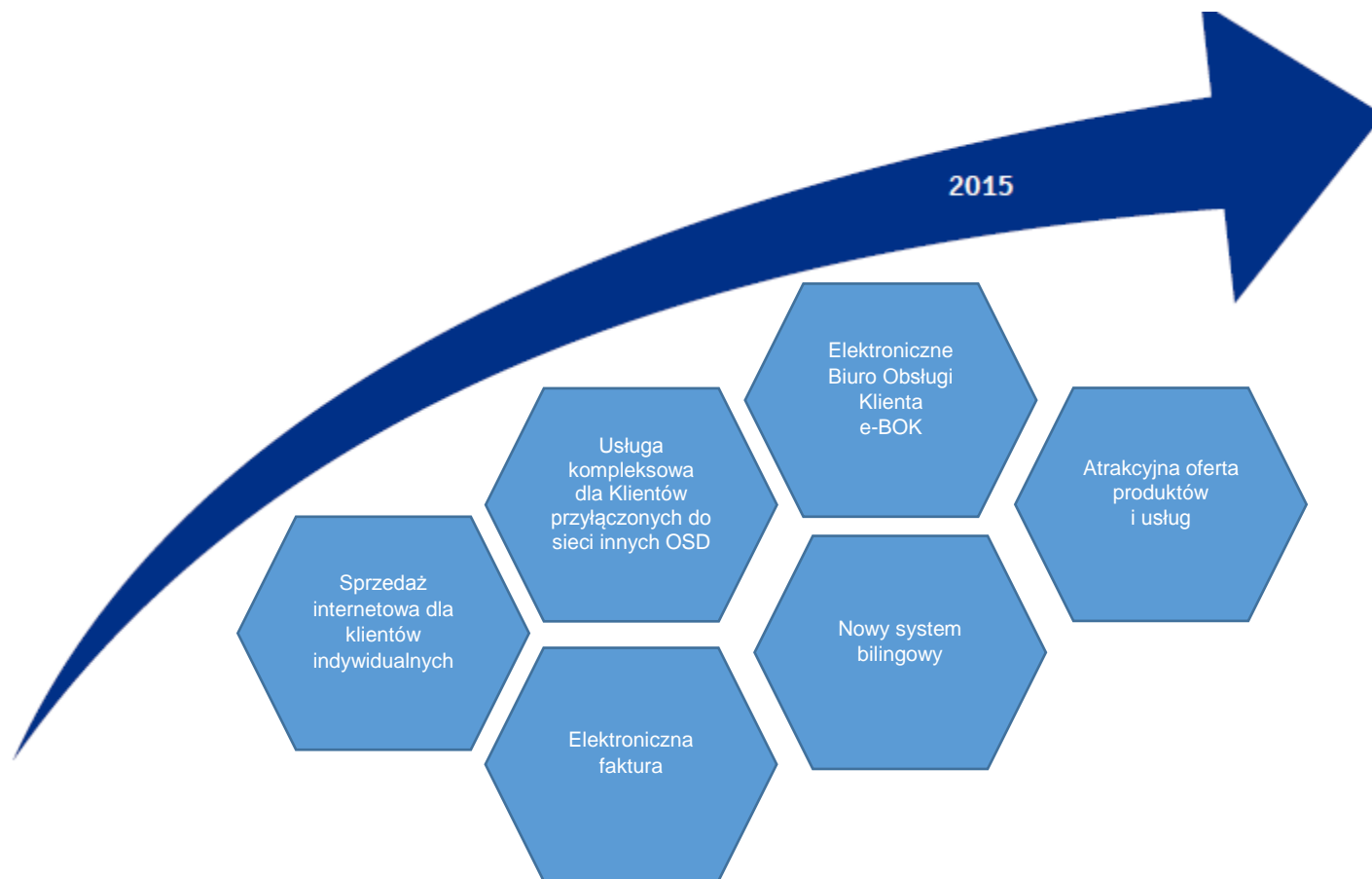
Zasady kontaktu z Klientami określają wytyczone przez nas standardy:

- „Standard Obsługi Klienta w Contact Center”
- „Standard Obsługi Klienta w Biurach Obsługi Klienta”
- „Standard pracy w Biurze Wsparcia Obsługi Klientów”
- „Standard pracy w Biurze Rozliczeń”

Kliknij i poznaj zasady, jakimi zobowiązaliśmy się kierować w trosce o jakość i standaryzację współpracy z Klientami

- Procedury określania warunków przyłączenia i zawarcie umowy o przyłączenie
- Procedury realizacji i rozliczenia przyłączenia
- Procedury dotyczące zmiany sprzedawcy
- Program Zapewnienia Niedyskryminacyjnego Traktowania Użytkowników Systemu Dystrybucyjnego Enea Operator Sp. z o.o.
- Procedura zbieranie i analizy danych dotyczących procesu przyłączenia Klientów
- Instrukcja wyliczania korekt rozliczeń usług dystrybucji w Enei Operator Sp. z o.o.
- Instrukcja ruchu i eksploatacji sieci dystrybucyjnej
- Instrukcja w zakresie przyjmowania i ewidencji zgłoszeń Klientów, realizacji procesów obsługi Klienta oraz reklamacji realizowanych usług
- Zasady prowadzenia windykacji zadłużeń
- Zasady zwalniania z długu, odpisywania przedawnionych i nieściągalnych należności oraz dokonywania odpisów aktualizujących poziom należności
- Procedura przyłączania i zawierania umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej dla mikroinstalacji
- Regulamin przeprowadzania kontroli układów pomiarowych, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń przez przedstawicieli Enei Operator Sp. z o.o.
- Taryfa dla usług dystrybucji energii elektrycznej Enea Operator Sp. z o.o.
- Szablony pism przewodnich w korespondencji z Klientami Enei Operator Sp. z o.o.
- Zasady określania mocy przyłączeniowej oraz wyznaczania opłaty za przyłączenie dla budynków wielolokalowych
- Zasady określania mocy przyłączeniowej przy zamawianiu przez Klientów mocy umownej
- Zasady przyłączania odnawialnych źródeł energii Zasady realizacji Generalnych Umów Dystrybucji dla usługi kompleksowej
- Zasady rozliczeń usług dystrybucji energii elektrycznej wynikających ze zmiany definicji Klienta końcowego
- Procedura obsługi Klienta
- Standardy Obsługi Klienta w Contact Centre
- Procedura obsługi reklamacji
- Instrukcja wykonywania badań i ekspertyz liczników elektrycznych instrukcja naprawy i legalizacji liczników energii elektrycznej
- Zintegrowany System Zarządzania Jakością, Środowiskowego i BHP (ZSZ) zgodny z wymaganiami norm PN-EN ISO 9001:2009, PN-EN ISO 14001:2005, PN-N-18001:2004, OHSAS 18001:2007 w zakresie wytwarzania i obrotu energią elektryczną oraz wytwarzania, przesyłu i dystrybucji ciepła

Inicjatywy strategiczne związane z obsługą Klienta zrealizowane w 2015 r.



Standardy wszystkich naszych działań wpływają na zadowolenie Klientów

Enea z myślą o potrzebach Klientów nie tylko rozwija oferowane im usługi i formy kontaktu. Spełnianie potrzeb Klientów to dla nas także jakość procesów produkcji i zwiększanie mocy wytwórczej, dostarczania energii elektrycznej i ciepła w niezawodny, bezpieczny i przyjazny środowisku sposób. Ważną rolę w utrzymaniu najwyższych standardów wszystkich naszych działań pełni Zintegrowany System Zarządzania Jakością.

Wyróżnienia



W 2015 r. ponownie otrzymaliśmy wyróżnienie Firma Przyjazna Klientowi. Przyczyniły się do tego wyniki badania opinii Klientów, które jest częścią procesu przyznawania wyróżnienia. Otrzymaliśmy wysokie noty w kategoriach: satysfakcja Klientów z jakości obsługi oraz zaspokojenie ich oczekiwań i potrzeb.



Należymy do grona firm mogących poszczycić się Certyfikatem Sprzedawcy Energii Towarzystwa Obrotu Energią. Certyfikat ten potwierdza, że przyjęliśmy Kodeks Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej oraz że zostaliśmy pozytywnie ocenieni w trakcie audytu sprawdzającego. Audyt przeprowadziła zewnętrzna jednostka certyfikująca TÜV Rheinland Polska. Wprowadzenie certyfikatu na rynek poprzedziła kampania edukacyjno-informacyjna „Wybieraj mądrze. Sprawdź kto sprzedaje Ci energię”. Spośród 400 przedsiębiorstw posiadających koncesję na obrót energią elektryczną na terenie Polski, tylko siedem uzyskało ten tytuł. Nasza spółka jest jedną z nich.

Dostępność i przyjazna obsługa

O jakość kontaktu Klientów z Enei troszczy się spółka Enea Centrum. Dzięki takiemu rozwiązaniu coraz sprawniej rozwijamy kanały komunikacji z Klientami. Chcemy, aby kontakt z nami i zasady współpracy były jak najbardziej przyjazne naszym Klientom.

Wdrażamy nowoczesny system bilingowy oraz systemem zarządzania relacjami z Klientami (tzw. CRM).

Prowadzimy 31 Biur Obsługi Klienta. W 2015 r. otworzyliśmy pierwsze Biuro Obsługi Klienta w galerii handlowej (Galeria Malta Poznań).

31 nowoczesnych, komfortowych Biur Obsługi Klienta Enei

- oddział poznański: 8
- oddział bydgoski: 6
- oddział gorzowski: 4
- oddział szczeciński: 6
- oddział zielonogórski: 7

Rozbudowujemy naszą infolinię o 20 stanowisk i 60 kanałów telefonicznych. Zatrudniliśmy 100 dodatkowych osób do jej obsługi. Wydłużyliśmy czas pracy infolinii, która jest teraz czynna od 6.00 rano do 22.00 wieczorem codziennie za wyjątkiem niedziel).

Blisko 2,5 mln Klientów w systemie SKOK

W 2015 roku zainicjowany został proces zmian w obszarze obsługi Klienta, który całkowicie odmienił sposób korzystania z usług oferowanych przez naszą firmę. W krótkim czasie wprowadziliśmy wiele zmian organizacyjnych, w obszarze informatycznym, a także zmian dotyczących wysyłki faktur, nowych numerów indywidualnych kont klienckich oraz nowych kanałów kontaktu i rozliczeń. Szczególnym wyzwaniem było wprowadzenie nowoczesnego elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK). Wiązało się to z bezpiecznym przeniesieniem danych niemal 2,5 miliona naszych Klientów z kilku przestarzałych systemów do jednego - Systemu Kompleksowej Obsługi Klienta (SKOK), który zapewnia kompleksową obsługę za pośrednictwem każdego kanału kontaktu. Przenoszenie danych i wdrożenia systemu w poszczególnych lokalizacjach następowały etapowo w 2015 r. i zakończyły się w marcu 2016 r.

Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK) dostępne dla wszystkich Klientów Enei

Od 1 kwietnia 2016 r. elektroniczne Biuro Obsługi Klienta jest już dostępne dla wszystkich Klientów Enei. Szybko, sprawnie, bez wychodzenia z domu i z każdego miejsca, gdzie dostępny jest internet – tak działa elektroniczne Biuro Obsługi Klienta. Jest to rozwiązanie, które znacząco ułatwia kontakt z nami i korzystanie z usług Enei. Dzięki nowemu systemowi, po zalogowaniu, można m.in. sprawdzić bieżący stan faktur, sprawdzić salda i terminy płatności, opłacić faktury, zakupić kody do liczników przedpłatowych oraz skontaktować się z Eneą w każdej sprawie.

Korzyści dla Klientów

- Uruchomienie funkcjonalności eBOK, dzięki której Klienci poprzez przeglądarkę internetową mogą między innymi:
 - Dokonywać płatności za energię online,
 - Kupić kody do liczników przedpłatowych,
 - Sprawdzić aktualne saldo płatności,
- Wprowadzenie usługi eFaktura oraz polecenia zapłaty,
- Możliwość zakupu kodów do liczników przedpłatowych oraz opłacania rachunków za energię w sieci kilkuset punktów Via Moje Rachunki (sklepy spożywcze, stacje benzynowe),
- Możliwość otrzymania faktury zbiorczej,
- Bezprowizyjnie przelewy w kilku tysiącach placówek bankowych Pekao SA (Klienci indywidualni) i PKO BP (Klienci biznesowi) w całej Polsce.

Zmiany wymagały odpowiedniego przygotowania organizacyjnego, świadomej i konsekwentnej realizacji poszczególnych zadań oraz odpowiednio przygotowanej i przeprowadzonej komunikacji z Klientami, którzy mogli odczuwać przejściowe utrudnienia związane z tak licznymi zmianami. Przebudowa systemu obsługi Klienta została przeprowadzona pomyślnie, a rzetelna i konsekwentna komunikacja pomogła zrozumieć naszym Klientom ich cele i konieczność wprowadzenia oraz wyzwania jakie stały przed całą organizacją.

Utrudnienia jakie wystąpiły podczas migracji danych:

- Przesunięcie terminu otrzymania faktury,
- Wydłużenie czasu rozpatrywania reklamacji,
- Brak możliwości zweryfikowania dokonania wpłaty przez Klienta,
- Brak możliwości wystawienia korekty faktury.

Dodatkowo wszyscy pracownicy Enei w obsłudze Klienta, rozliczeniach, windykacji, niezależnie od lokalizacji, pracują już w jednym systemie bilingowym, korzystając z tych samych danych i narzędzi.

Jednak podstawową korzyścią projektu SKOK jest uzyskanie jednej centralnej bazy ponad 2,4 mln KlientKlientów oraz wprowadzenie zdalnych niskokosztowych kanałów kontaktu z Klientami (eBOK, eFaktura), a także stworzenie podstaw pod dalszy rozwój systemów wspierających obsługę Klientów, jak np. CRM.

Ważnym kanałem komunikacji jest strona www.enea.pl.

Pogotowie energetyczne



Informacje o awariach i przerwach w dostawie prądu - czynne całą dobę

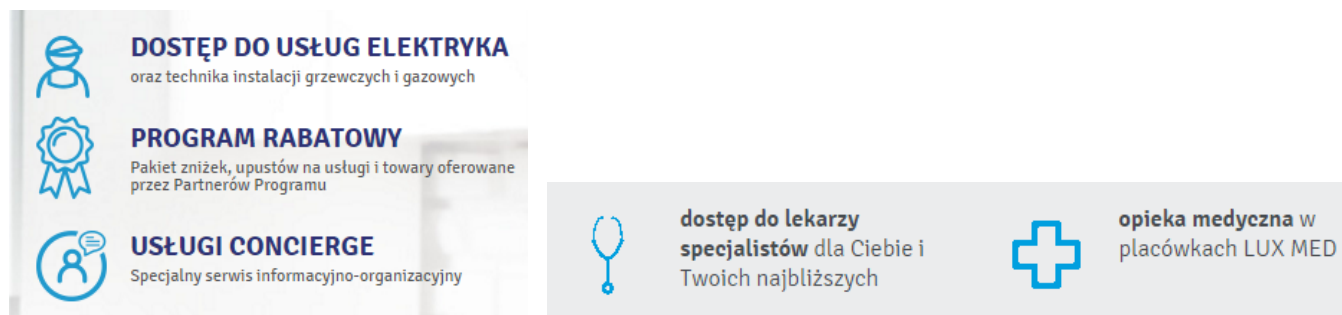
Ponadto Enea Operator udostępnia Klientom czynną 24 godziny na dobę linię telefoniczną pogotowia energetycznego.

ENERGIA+

Staramy się ułatwić Klientom wybór najbardziej odpowiadających na ich potrzeby produktów. Nasi Klienci korzystają ze strony www.energiaplus.pl. Jest to serwis dedykowany ofertom oraz promocjom dla firm i Klientów indywidualnych. Uzupełnia go profil na facebooku o tej samej nazwie. Klienci otrzymują za ich pośrednictwem najświeższe informacje o oferowanych im przez nas pakietach łączących sprzedaż energii z dodatkowymi usługami, dzięki którym dbamy o komfort i bezpieczeństwo Klientów.

Chcemy dbać o zadowolenie i lojalność naszych Klientów, oferując im wachlarz różnorodnych i atrakcyjnych cenowo produktów. W październiku 2015 roku Enea uruchomiła nowy kanał sprzedaży online. Klienci indywidualni Enei mogą już zawierać umowy przez internet z gwarantowaną, stałą ceną za energię oraz dodatkowymi korzyściami jak ENERGIA + Zdrowie, ENERGIA+ Pewna cena i ENERGIA+ Oszczędności.

Łączymy ofertę kupna energii z różnorodnymi pakietami usług dodatkowych. Oferujemy m.in. stałą cenę energii połączoną z fachową obsługą elektryka czy też z pakietem specjalistycznej opieki medycznej.



W 2015 r. włączyliśmy do naszej oferty produkt „Pakiet Asystent” dla Klientów biznesowych. Łączy on zakup energii z usługami wspierającymi biznes i ofertą ubezpieczeniową.



Organizujemy również promocje i loterie dla Klientów indywidualnych oraz biznesowych. W 2015 r. były to loterie z nagrodami takimi jak rok energii za darmo, samochód, tablety itp.:

ENERGIA+ Moc nagród - dla Klientów indywidualnych

ENERGIA+ Podwójny zysk - dla małych firm

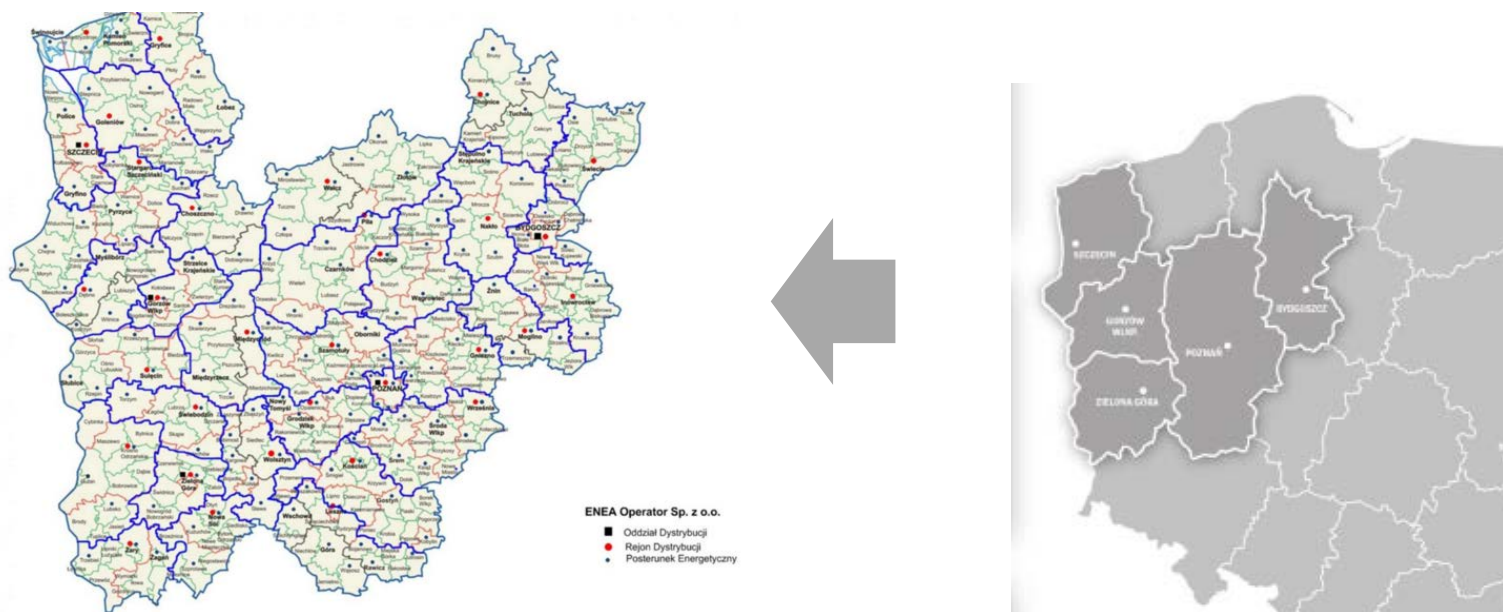
ENERGIA+ Aktywne życie. Dodatkową szansę w tej loterii można było zyskać oddając głos na wybranego triathlonistę w plebiscycie ENEA GRAND TRI.

Sprawna sieć dostarczania energii

Dzięki naszym inwestycjom, naprawom sieci i jej modernizacjom, zapewniamy dostęp do energii elektrycznej Klientom sześciu województw: wielkopolskiego, zachodniopomorskiego, kujawsko – pomorskiego, lubuskiego oraz części województw dolnośląskiego i pomorskiego.

Dbamy o niezawodność sieci, a w razie potrzeby o możliwie szybką likwidację wszelkich awarii, na obszarze **58,2 tys. km²** Polski północno-zachodniej, na której znajduje się nasza sieć dystrybucji energii. W jej skład wchodzi 134 tysiące kilometrów linii dystrybucyjnych wraz z przyłączami oraz 37 tysięcy stacji elektromagnetycznych.

Obszar dystrybucji energii Enei Operator



W 2015 r. mierzyliśmy się z licznymi anomaliami pogodowymi, które powodowały awarie sieci. Nasi specjaliści naprawiali szkody wywołane m.in. przez styczniowy orkan Felix, w marcu przez orkan Niklas oraz przez bardzo intensywne burze w lipcu, sierpniu i wrześniu. Dlatego też odnotowaliśmy większą niż w r. 2014 liczbę lokalnych przerw w dostawie energii.

Tabela 1. Wskaźniki czasu trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej w latach 2013 – 2015

Wskaźnik	2013	2014	2015	jednostka
Liczba Klientów	2 438 037	2 460 758	2 487 023	[szt.]
SAIDI* dla przerw planowych	127,39	106,09	110,19	[min.]
SAIDI dla przerw nieplanowych, z uwzględnieniem przerw katastrofalnych	415,33	223,49	410,05	[min.]
SAIFI** dla przerw nieplanowych z uwzględnieniem przerw katastrofalnych	4,21	3,21	5,43	
SAIFI dla przerw planowych	0,51	0,47	0,51	

* SAIDI to wskaźnik przeciętnego (średniego) systemowego czasu trwania przerwy długiej i bardzo długiej w dostawach energii elektrycznej, wyznaczony w minutach na Klienta.

** SAIFI to wskaźnik przeciętnej systemowej częstości przerw długich i bardzo długich w dostawie energii

Bezpieczeństwo danych

Obsługując tak wielu Klientów indywidualnych i instytucjonalnych, w szczególny sposób zwracamy uwagę na zasady ochrony danych. Restrykcyjnie przestrzegamy polityk i procedur, które chronią dane osobowe naszych Klientów.

Przykłady regulacji, które ułatwiają nam zapewnienie bezpieczeństwa danych:

- „Zasady bezpieczeństwa w zakresie przetwarzania danych osobowych w Grupie ENEA”
- „Instrukcja zarządzania systemem informatycznym przetwarzającym dane osobowe w Grupie ENEA”
- „Zasady bezpieczeństwa teleinformatycznego w Grupie ENEA”
- Zapisy każdej umowy Enei Operator z Klientami gwarantujące ochronę danych osobowych.

B. Edukacja

Dzielimy się wiedzą

Chętnie dzielimy się naszą wiedzą ekspercką podczas konferencji i spotkań branżowych.

Jesteśmy gospodarzem Międzynarodowego Kongresu Naukowo – Przemysłowego Energi@21.

Kongres z dużym sukcesem zorganizowano w 2015 r. Wzięli w nim udział eksperci i praktycy z Polski i zagranicy. Kolejna jego edycja, której również jesteśmy gospodarzem, odbyła się w dniach 10-11 maja 2016 r. W trakcie Kongresu Poznań stał się miejscem spotkania ekspertów branży energetycznej, którzy dyskutowali o stojących przed nią wyzwaniach i nadchodzącej transformacji energetyki. Wiodącym tematem była innowacyjność, rozważana jako fundament przyszłości branży.

Więcej informacji można znaleźć na www.energy21.pl

Targi Więcej Światła

Do ważnych organizowanych przez nasze spółki wydarzeń należą „Targi Więcej Światła” w Kołobrzegu, których gospodarzem jest Enea Oświetlenie. Edukowaliśmy w ich trakcie przedstawicieli samorządów na temat najnowszych rozwiązań oświetlenia przestrzeni publicznej i budynków użyteczności publicznej.

W 2015 r. zaprezentowaliśmy podczas „Targów Więcej Światła” internetową platformę komunikacji z Gminą, czyli nowy kanał wymiany informacji na temat eksploatacji oświetlenia. Narzędzie to ułatwi i udoskonali naszą współpracę. Przedstawiliśmy także najnowsze osiągnięcia w obszarze energooszczędnego oświetlenia LED, dedykowanego dla oświetlenia drogowego oraz iluminacyjnego.

Europejski Kongres Gospodarczy

Nasi eksperci dzielili się swoją wiedzą o branży na Europejskim Kongresie Gospodarczym. Mówili m.in. o wpływie unijnej polityki ochrony klimatu na konkurencyjność gospodarki, idei europejskiej solidarności energetycznej, nowych trendach na rynku, energetyce rozproszonej i roli prosumenta, specyfice polskiego Klienta na tle europejskim, finansowaniu inwestycji, sektorze kogeneracji oraz kierunkach rozwoju odnawialnych źródeł energii.

Wspieramy innowacje

Zostaliśmy wyróżnieni tytułem **Mecenasa Innowacji** w konkursie INNOWATORY tygodnika Wprost. Nagrodzono nas za wspieranie innowacji, m.in. poprzez organizację konkursu **ENERGIA+ Innowacje** oraz poprzez obecność na Platformie Transferu Technologii, łączącej twórców technologii z firmami.

Zachęcanie do innowacji i wspieranie ich to dla nas ważny kierunek edukacji obecnych i potencjalnych Klientów oraz szerzej, całego społeczeństwa. Naszymi działaniami chcemy umacniać świadomość wagi innowacji z każdego zakresu, szczególnie innowacji w branży energetycznej.

Zwracamy uwagę na rolę innowacji również w trakcie Międzynarodowego Kongresu Naukowo – Przemysłowego Energi@21. W jego trakcie przyznaliśmy nagrodę za innowacje w konkursie dla studentów „Przyszłość z energią, energia z przyszłością”. Zwyciężył projekt produkcji energii z wodoru i biogazu w nowoczesnej mleczarni autorstwa, studentów Uniwersytetu Przyrodniczego z Poznania. Do rywalizacji w konkursie Polskiego Komitetu Energii Elektrycznej i Enei stanęło 39 uczestników.

Inne kanały edukacji Klientów

Nasze spółki poprzez różne kanały komunikacji zwiększają wiedzę Klientów o produktach, usługach, bezpieczeństwie ich użytkowania i o innowacjach w naszej branży:

- poprzez prasę lokalną i branżową
- poprzez ulotki informacyjne, magazyn, materiały filmowe
- poprzez szkolenia produktowe
- poprzez targi branżowe
-
- poprzez profile takie jak ENERGIA+ na Facebooku

Enea Operator współpracowała z WFOŚiGW w Poznaniu w ramach programu KAWKA. Program ten dotyczył poprawy jakości powietrza np. poprzez informowanie o sposobie przyłączenia kolektorów słonecznych lub zmianę na ogrzewanie elektryczne, co obniża emisje pyłów i tlenków węgla.

Wśród działań Enei Operator warto wyróżnić również przygotowanie [spotów](#) przeciw kradzieży i dewastacji. Spoty te pokazują nowe inwestycje i negatywne skutki i wandalizmu i rozkradania majątku sieciowego.

Przestrzegamy przed oszustami

Zaangażowaliśmy się również w **ogólnopolską** kampanię edukacyjno - informacyjną skierowaną do Klientów indywidualnych **„Wybieraj mądrze. Sprawdź kto sprzedaje Ci energię”**, ostrzegającą przed nieuczciwymi sprzedawcami prądu, którzy celowo wprowadzają Klientów w błąd. Przestrzegamy Klientów przed nieuczciwymi praktykami i zachęcamy do uważnego czytania wszelkich proponowanych im przez akwizytorów umów.

Organizatorem akcji było Towarzystwo Obrotu Energią (TOE), a Patronat objął Prezes Urzędu Regulacji Energetyki (URE). Kampanię edukacyjno-informacyjną wsparli najwięksi gracze na polskim rynku energii elektrycznej, m.in. PGE Polska Grupa Energetyczna, TAURON Polska Energia, Enea, Grupa Energa i RWE Polska.

Link do spotu: <http://media.enea.pl/2800/pl/presskit/13570?file=717120>

4. Pracownicy

W Grupie Enea zatrudniamy prawie 15 tys. osób, co czyni nas jednym z głównych pracodawców na terenie naszej działalności. Spoczywa na nas duża odpowiedzialność, dlatego jako pracodawca dbamy w szczególności o bezpieczeństwo i zdrowie pracowników. Nasi pracownicy korzystają również z szeregu przywilejów i benefitów. Zapewniamy im także możliwości rozwoju w kierunkach strategicznych dla całej Grupy Enea.

Zasady w miejscu pracy

Zasady pracy w poszczególnych spółkach regulują przepisy Kodeksu Pracy oraz wewnętrzne dokumenty. W 2015 r. skupialiśmy uwagę kadry zarządzającej i pracowników na jednym z nadrzędnych dokumentów, jakim jest „Kodeks etyki Grupy Kapitałowej ENEA”.



WAŻNE DOKUMENTY DOTYCZĄCE MIEJSCA PRACY:

- Kodeks pracy.
- Kodeks etyki Grupy Kapitałowej ENEA.
- Ponadzakładowy Układ Zbiorowy Pracy.
- Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy.
- Regulamin organizacyjny przedsiębiorstwa.
- Regulamin wynagradzania pracowników Spółki.

Współpraca ze związkami zawodowymi

W naszych spółkach działają organizacje związkowe. Dlatego też w Grupie funkcjonują umowy zbiorowe.

Tabela 2. Odsetek pracowników zatrudnionych objętych umowami zbiorowymi w 2015 r. oraz związki zawodowe, w których zrzeszeni byli pracownicy Grupy w 2015 r.

Nazwa spółki	Odsetek zatrudnionych objętych umowami zbiorowymi w 2015 r.	Związki zawodowe, w których zrzeszeni byli pracownicy spółki w 2015 r.
Enea SA	97%	Organizacja Międzyzakładowa NSZZ Solidarność Enea, Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Grupy Kapitałowej Enea
		Międzyzakładowa Organizacja Związkowa Związku Zawodowego Inżynierów i Techników przy ENEA SA
Enea Operator	99,98%	NSZZ "Solidarność" Organizacja Międzyzakładowa ENEA
		Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Grupy Kapitałowej ENEA
		Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Ruchu Ciągłego Grupy Energetycznej ENEA SA
		Międzyzakładowa Organizacja Związkowa Związku Zawodowego Inżynierów i Techników przy ENEA SA
		Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Grupy Energetycznej ENEA SA „Kadra”
Enea Wytwarzanie	99,90%	Niezależny Samorządny Związek Zawodowy SOLIDARNOŚĆ Komisja Zakładowa ENEA Wytwarzanie Sp. z o.o.;
		Międzyzakładowy Związek Zawodowy Energetyków w ENEA Wytwarzanie Sp. z o.o.;
		Związek Zawodowy Pracowników Zmianowych w ENEA Wytwarzanie Sp. z o.o.;
		Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Ruchu Ciągłego Grupy Energetycznej ENEA S.A. Zakładowa Organizacja Związkowa ENEA Wytwarzanie;
		Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Grupy Energetycznej ENEA S.A. „Kadra”;
		Samodzielny Związek Zawodowy Pracowników Inżynieryjno – Technicznych, Administracyjnych i Obsługi Elektrociepłowni Białystok;
PEC Oborniki	100%	Krajowy Związek Zawodowy Ciepłowników
Elektrociepłownia Białystok	99,61%	Międzyzakładowy NSZZ „Solidarność”
		Międzyzakładowy Krajowy Związek Zawodowy Ciepłowników
PEC Zachód	99,01%	MOZ „Solidarność”
		MOZ „Ciepłownik”

Miejska Energetyka Ciepła Piła	0	Krajowy Związek Zawodowy Ciepłowników ZOZ w Pile
Enea Centrum	100%	Międzyzakładowy Związek Zawodowy Energetyków w ENEA Wytwarzanie Sp. z o.o.
		Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Grupy Energetycznej ENEA SA „Kadra”
		NSZZ „Solidarność” Organizacja Międzyzakładowa ENEA
		Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Grupy Kapitałowej ENEA
		Międzyzakładowa Organizacja Związkowa Związku Zawodowego Inżynierów i Techników przy ENEA SA
Enea Trading	60,00%	Międzyzakładowy Związek Zawodowy Energetyków w ENEA Wytwarzanie Sp. z o. o.
		Organizacja Ponadzakładowa nr 2 NSZZ „Solidarność” ENEA Poznań
Enea Serwis	100%	NSZZ Solidarność Organizacja Międzyzakładowa ENEA
		Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Grupy Kapitałowej ENEA
		Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Ruchu Ciągłego GE ENEA SA
		Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników GE ENEA SA Kadra
Enea Oświetlenie	100%	Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Grupy Kapitałowej ENEA,
		Organizacja Międzyzakładowa NSZZ SOLIDARNOŚĆ ENEA
Enea Pomiary	100%	NSZZ „Solidarność”, Międzyzakładowy Związek Zawodowy
Enea Logistyka		NSZZ „Solidarność”, Międzyzakładowa Organizacja Związkowa NSZZ Solidarność MPEC, Krajowy Związek Zawodowy Ciepłowników- Międzyzakładowa Organizacja Związkowa Białystok, Międzyzakładowy Związek Zawodowy Energetyków w ENEA Wytwarzanie
Centrum Uzdrawiskowe ENERGETYK	brak	Zakładowa Organizacja Związkowa MZZP Grupy Kapitałowej ENEA w Bydgoszczy
		Organizacja Międzyzakładowa NSZZ „Solidarność” ENEA

A. Zatrudnienie

Tabela 3. Liczba pracowników zatrudnionych w raportujących spółkach na umowę o pracę w podziale na płeć (stan na 31 grudnia 2015 r.)

Nazwa spółki	Całkowita liczba pracowników	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn
Enea SA	278	148	130
Enea Wytwarzanie	2250	294	1956
MEC Piła	130	21	109
PEC Oborniki	33	3	30
MPEC Białystok	257	44	213
PEC Zachód	133	5	128
Enea Operator	4175	496	3679
Enea Trading	82	33	49
Enea Centrum	1302	954	348
Enea Serwis	556	88	468
Enea Logistyka	173	38	135
Enea Oświetlenie	127	33	94
Enea Pomiar	165	42	123
Szpital Uzdrowiskowy ENERGETYK	73	61	12

Tabela 4. Liczba pracowników zatrudnionych na umowę o pracę w podziale na kategorie pracownicze i płeć (stan na 31 grudnia 2015 r.)

Nazwa spółki	Najwyższa kadra zarządzająca		Dyrektorzy		Kierownicy niższego szczebla		Pracownicy operacyjni		Pracownicy biurowi	
	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn
Enea SA	0	0	4	6	16	26	0	0	128	98
Enea Wytwarzanie	0	1	0	9	22	103	112	1482	160	361
MEC Piła	0	0	0	2	1	8	8	80	12	19

Raport Zrównoważonego Rozwoju Grupy Enea 2015

PEC Oborniki	0	0	1	1	0	0	0	25	2	4
MPEC Białystok	0	1	0	4	8	24	0	158	36	26
PEC Zachód	0	0	0	0	2	15	0	105	3	8
Enea Operator	0	1	5	42	41	298	22	2064	428	1274
Enea Trading	0	0	0	5	5	6	0	0	28	38
Enea Centrum	0	0	7	12	42	35	0	0	905	301
Enea Serwis	1	0	1	15	9	59	25	334	52	60
Enea Logistyka			2	8	9	21	18	95	9	11
Enea Oświetlenie	0	0	0	2	3	17	0	46	30	29
Enea Pomiary	0	0	0	3	5	11	24	108	13	1
Szpital Uzdrowskiowy ENERGETYK	1	1	0	0	3	2	51	8	6	1

Tabela 5. Liczba pracowników zatrudnionych na umowę o pracę w podziale na rodzaj umowy o pracę (stan na 31 grudnia 2015 r.)

Raport Zrównoważonego Rozwoju Grupy Enea 2015

Nazwa spółki	Całkowita liczba pracowników zatrudnionych na umowę o pracę	Liczba pracowników w podziale na rodzaj umowy o pracę			Liczba pracowników w podziale na wymiar czasu pracy	
		Próbny	Określony	Nieokreślony	Pełny wymiar czasu pracy	Niepełny wymiar czasu pracy
Enea SA	278	0	26	252	270	8
Enea Wytwarzanie	2250	0	215	2035	2239	11
MEC Piła	130	2	3	125	130	0
PEC Oborniki	33	0	2	31	33	0
MPEC Białystok	257	0	0	257	254	3
PEC Zachód	133	0	0	133	133	0
Enea Operator	4175	0	75	4100	4161	14
Enea Trading	82	0	3	79	81	1
Enea Centrum	1302	0	51	1251	1291	11
Enea Serwis	556	2	38	516	538	18
Enea Logistyka	173	4	10	159	171	2
Enea Oświetlenie	127	0	8	119	126	1

Raport Zrównoważonego Rozwoju Grupy Enea 2015

Enea Pomiary	165	0	0	165	162	3
Szpital Uzdrowiskowy ENERGETYK	73	0	3	70	73	0

Tabela 6. Liczba pracowników zatrudnionych na umowę o pracę oraz osób zatrudnionych na umowy cywilnoprawne (stan na 31 grudnia 2015 r.)

Nazwa spółki	Liczba pracowników zatrudnionych	Liczba osób zatrudnionych
	na umowę o pracę	na umowy cywilnoprawne
Enea SA	278	11
Enea Wytwarzanie	2250	23
MEC Piła	130	0
PEC Oborniki	33	0
MPEC Białystok	257	2
PEC Zachód	133	1
Enea Operator	4175	10
Enea Trading	82	0
Enea Centrum	1302	5
Enea Serwis	556	27

Raport Zrównoważonego Rozwoju Grupy Enea 2015

Enea Logistyka	173	6
Enea Oświetlenie	127	9
Enea Pomiary	165	0
Szpital Uzdrowiskowy ENERGETYK	73	25

Tabela 7. Liczba odejść pracowników i wskaźnik odejść w podziale na płeć w 2015 r.

Nazwa spółki	Łączna liczba odejść	Wskaźnik odejść wszystkich pracowników	Liczba odejść kobiet	Wskaźnik odejść kobiet	Liczba odejść mężczyzn	Wskaźnik odejść mężczyzn
Enea SA	53	19,10%	30	20,30%	23	17,70%
Enea Wytwarzanie	169	7,51%	29	1,29%	140	6,22%
MEC Piła	12	9,23%	0	0,00%	12	11,01%
PEC Oborniki	5	15,15%	0	0,00%	5	15,15%
MPEC Białystok	39	10,50%	5	1,30%	34	9,20%
PEC Zachód	30	55,20%	3	5,50%	27	49,70%
Enea Operator	198	4,70%	35	80,00%	163	3,90%

Raport Zrównoważonego Rozwoju Grupy Enea 2015

Enea Trading	8	9,76%	1	1,22%	7	8,54%
Enea Centrum	67	5,10%	54	4,10%	13	1,00%
Enea Serwis	70	12,59%	38	6,83%	32	5,76%
Enea Logistyka	22	12,72%	9	5,20%	13	7,51%
Enea Oświetlenie	3	2,36%	0	0,00%	3	2,36%
Enea Pomiary	19	11,52%	6	14,29%	13	10,57%
Szpital Uzdrowskiowy ENERGETYK	5	6,85%	5	8,20%	0	0,00%

Tabela 8. Liczba odejść pracowników i wskaźnik odejść w podziale na kategorie wiekowe w 2015 r.

Nazwa spółki	Odejścia pracowników do 29. roku życia	Wskaźnik odejść pracowników poniżej 30. roku życia w 2012 r.	Odejścia pracowników od 30. do 50. roku życia	Wskaźnik odejść pracowników z kategorii 30–50 lat	Odejścia pracowników powyżej 50. roku życia	Wskaźnik odejść pracowników powyżej 50. roku życia
Enea SA	7	2,50%	43	16%	3	1%
Enea Wytwarzanie	6	0,27%	29	1,29%	134	5,95%
MEC Piła	0	0	3	0,05	9	0,13
PEC Oborniki	0	0%	1	3,0%	4	12,1%
MPEC Białystok	3	7,7%	28	71,80%	8	20,50%
PEC Zachód	0	0,0%	24	80,00%	6	20,00%
Enea Operator	10	4	34	1,5	154	9,3
Enea Trading	2	2,44%	4	4,88%	2	2,44%

Raport Zrównoważonego Rozwoju Grupy Enea 2015

Enea Centrum	8	8,7	32	4,1	27	6,3
Enea Serwis	6	15,00%	19	6,03%	44	21,89%
Enea Logistyka	0	0	9	10,47	13	18,84
Enea Oświetlenie	0	0,00%	1	0,79%	2	1,58%
Enea Pomiar	1	16,67	8	9,09	10	14,08
Szpital Uzdrowiskowy ENERGETYK	0	0	1	2,17	4	15,38

Tabela 9. Liczba nowych pracowników przyjętych do pracy w podziale na kategorie wiekowe i płeć w 2015 r.

Nazwa spółki	łączna liczba	Kobiety	Mężczyźni	Kategoria wiekowa do 29 roku życia	Kategoria wiekowa od 30 do 50 roku życia	Kategoria wiekowa powyżej 50 roku życia
Enea SA	43	19,00%	24	18%	23	2%
Enea Wytwarzanie	63	15,00%	48	14,00%	43	6,00%
MEC Piła	2	0	2	1	1	0
PEC Oborniki	2	0	2	1,0%	0	1,0%
MPEC Białystok	1	1,0%	0	0,00%	1	0,00%
PEC Zachód	27	3,0%	24	0,00%	22	5,00%
Enea Operator	111	14	97	59	45	7
Enea Trading	11	3,00%	8	7,00%	4	0,00%
Enea Centrum	99	56	43	42	55	2

Enea Serwis	14	4,00%	10	4,00%	7	3,00%
Enea Logistyka	51	9	42	6	20	25
Enea Oświetlenie	10	3,00%	7	2,00%	6	2,00%
Enea Pomiary	12*	2	10	1	2	9
Szpital Uzdrowiskowy ENERGETYK	3	3	0	0	3	0

B. Zdrowie i bezpieczeństwo

Bezpieczeństwo i zdrowie pracowników

Ze względu na charakter naszej działalności szczególną wagę przywiązujemy do bezpieczeństwa i higieny pracy. Działamy zgodnie z zewnętrznymi regulacjami, jak ustawy i rozporządzenia w zakresie BHP, ale posiadamy również nasze wewnętrzne wytyczne, jak „Instrukcja oceny i dokumentowania ryzyka zawodowego”.

Ważne dokumenty i regulacje dotyczące kwestii bezpieczeństwa i higieny pracy:

Regulamin pracy	Instrukcje np. stanowiskowe, eksploatacji
Programy szkoleń	Procedury BHP
PN-N-18002:2011 – system zarządzania BHP	Zasady dotyczące działań operacyjnych
Oceny ryzyka zawodowego	Regulaminy prac, np. prac pod

	napięciem
--	-----------

Każda spółka w naszej Grupie zarządza odrębnie kwestiami BHP. Tą tematyką zajmują się dedykowani specjaliści, którzy najczęściej pracują w specjalnie powołanych do tego komórkach, jak np.:

- w Enei Centrum kluczową jednostką organizacyjną jest Zespół BHP w skład, którego wchodzi Specjaliści ds. BHP oraz Koordynator ds. BHP,
- w Enei Serwis jest to Centralna Jednostka Służby BHP,
- w Enei Oświetlenie jest to Biuro Ochrony Pracy, w którym pracują Starszy Inspektor ds. BHP wspierany przez Specjalistę ds. BHP,
- w Szpitalu Uzdrowskim ENERGETYK jest to Kierownik Działu Techniczno-Administracyjnego oraz st. referent ds. administracyjnych/inspektor BHP,
- w MEC Piła działają Zakładowi Społeczni Inspektorzy Pracy.

Działania i inicjatywy BHP

Nasze działania z zakresu BHP wynikają przede wszystkim z wymagań obowiązującego prawa. Dodatkowo posiadamy szereg inicjatyw własnych.

Do najważniejszych należą:

- identyfikacja zagrożeń oraz ocena ryzyka zawodowego,
- monitorowanie warunków pracy,
- działania korygujące i zapobiegawcze w obszarze BHP,
- szkolenia z zakresu BHP,
- komunikacja wewnątrz w zakresie BHP,
- identyfikacja i wdrażanie wymagań prawnych oraz innych wymagań zewnętrznych z zakresu BHP (Kodeks Pracy i Regulamin Pracy).

Od szkoleń po konkurs, czyli inicjatywy BHP

Skala i liczba naszych działań podjętych w 2015 r. wyraźnie pokazuje, jaką wagę przykładamy do bezpieczeństwa i zdrowia pracowników.

- **Stanowiska pracy:** dbałość o ergonomiczne stanowiska pracy, remonty, odświeżanie poszczególnych pomieszczeń pracy, kontrole i przeglądy stanowisk (Szpital Uzdrowski ENERGETYK), analiza stanu zdrowia pracowników pracujących przy usuwaniu izolacji azbestowo – cementowej na sieci ciepłej (PEC Zachód)
- **Sprzęt:** zakup czterech defibrylatorów AED dla lokalizacji Szczecin, Zielona Góra, Poznań, Gorzów Wlkp. (Enea Centrum), bieżąca kontrola stanu technicznego wszystkich urządzeń, przeglądy sprzętu ppoż. (instalacja systemu sygnalizacji przeciwpożarowej w budynku biurowca), sprawdzanie izolacyjności sprzętu i instalacji elektrycznych, wymiana oświetlenia w pomieszczeniach pracy na zbliżone do światła dziennego (PEC Oborniki), wydawanie pracownikom w okresie wzmożonej aktywności owadów repelentów;
- **Kontrola:** stanu technicznego urządzeń, pomiary skuteczności przeciwpożarowej oraz izolacyjności sprzętu (Szpital Uzdrowski ENERGETYK), stan apteczek (Enea Serwis), bieżąca analiza zapisów w programie „Centralny Rejestr Niezgodności” zamieszczanych przez pracowników Enei Wytwarzanie
- **Opracowanie instrukcji i analiza zmian prawnych:** stosowanie, ciągła weryfikacja oraz bieżąca aktualizacja Instrukcji Organizacji Bezpiecznej Pracy we wszystkich Segmentach Enei Wytwarzanie, rozpowszechnianie wśród pracowników artykułów z prasy o tematyce BHP omawiające przyczyny i skutki wypadków przy pracy oraz bezpieczeństwa wykonywania prac (Enea Logistyka), opracowanie i wprowadzenie do użytkowania instrukcji stanowiskowych BHP: przy użytkowaniu wózka widłowego, przy ręcznych pracach transportowych, w magazynie, przy użytkowaniu podestu ruchomego załadowniczego na pojeździe (Enea Pomiary)
- **Szkolenia:** wstępne i okresowe w zakresie BHP, organizowanie oraz uczestnictwo w szkoleniach z zakresu udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej dla pracowników, podnoszenie kwalifikacji pracowników poprzez uczestnictwo w szkoleniach z zakresu oceny ryzyka zawodowego,
- **Próbną ewakuacja:** np. w Enei Centrum w obiekcie w Poznaniu na ul. Dziadoszańskiej
- **Konferencje, akcje i konkursy:** coroczna organizacja w całej Grupie Enea Konkursu Wiedzy Energetycznej „1 z 10 tysięcy” im. Pawła Balcerowskiego - edycja 2015, Konferencja Prac Pod Napięciem (3-4 września 2015 r.)

Tabela 10. Liczba wypadków i wskaźnik wypadkowości w 2015 r.

Nazwa spółki	Liczba wypadków	Wskaźnik częstotliwości wypadków*
Enea SA	0	0
Enea Wytwarzanie	8	3,5
MEC Piła	2	15,38
PEC Oborniki	0	0
MPEC Białystok	2	5,05
PEC Zachód	1	7,52
Enea Operator	20	4,79
Enea Trading	0	0
Enea Centrum	4	3,02
Enea Serwis	7	12,59
Enea Logistyka	2	11,56
Enea Oświetlenie	2	15,75
Enea Pomiary	0	0
Szpital Uzdrowski ENERGETYK	0	0

Zdrowie pracowników

Zachęcamy naszych pracowników do prowadzenia aktywnego trybu życia poprzez szereg inicjatyw promujących zdrowie. Są to m.in.:

- Organizowanie przez przychodnię przyzakładową akcji badań profilaktycznych
- Akcje profilaktyczne dla pracowników i członków ich rodzin np. szczepionki przeciw grypie, badanie markerów nowotworowych
- Możliwość korzystania z sanatorium „Energetyk” w Inowrocławiu
- Wynajem hali sportowej na treningi zespołu piłkarskiego
- Udział pracowników w amatorskiej lidze piłkarskiej, udział w turniejach, udział w biegach amatorskich oraz wydarzeniach sponsorowanych przez Eneę.

C. Wsparcie i benefity

Nasi pracownicy mają możliwość korzystania z dodatkowych przywilejów i benefitów. Dodatkowe korzyści jakie odnoszą różnią się w zależności od spółki i są odpowiednio dopasowane do potrzeb i oczekiwań pracowników oraz do możliwości spółki.

Wsparcie pracowników

- Pracowniczy Program Emerytalny
- Pracowniczy Program Inwestycyjny dla kadry kierowniczej
- Pożyczki na cele mieszkaniowe
- Zapomogi zwrotne lub bezzwrotne
- Dofinansowanie do wypoczynku pracownika i dzieci oraz do wycieczek grupowych
- Wsparcie działalności kulturalno-oświatowej i sportowej (zakup biletów do kin, teatrów, na imprezy sportowe)
- Zakup paczek świąteczno-noworocznych dla dzieci do lat 15
- Dofinansowanie opieki nad dziećmi w żłobkach i przedszkolach
- Dofinansowanie do wyżywienia zbiorowego

Profilaktyka zdrowotna

- Dodatkowe świadczenie zdrowotne- zapewnienie pracownikom opieki medycznej z zakresu medycyny pracy jak również – w zależności od podmiotu świadczącego usługi – dodatkowe świadczenia medyczne, których koszt pokrywa pracodawca
- Akcje profilaktyczne dla pracowników i członków ich rodzin np. szczepionki przeciw grypie, badanie markerów nowotworowych

Tańsza energia elektryczna

- Prawo do ulgowej odpłatności za energię elektryczną po przepracowaniu 1 roku w Grupie ENEA
- Prawo do korzystania z ulgowej odpłatności za energię elektryczną - finansowanie odpłatności za energię elektryczną wykorzystywaną dla potrzeb gospodarstwa domowego w ilości nie przekraczającej 3000 kWh

D. Szkolenia i edukacja

Wspieramy rozwój naszych pracowników poprzez system szkoleń oraz benefity w postaci dofinansowania do nauki języka angielskiego, studiów czy aplikacji prawniczych.

Przykładamy szczególną wagę, aby organizowane przez nas szkolenia były ściśle związane z kierunkami naszego rozwoju:

	Kompetencje menedżerskie	Lepsza obsługa naszych Klientów	Zarządzanie projektami	Edukacja zawodowa
Przykładowe programy szkoleniowe	<ul style="list-style-type: none"> Program rozwojowy Komunikacja w zespole - warsztaty umiejętności psychologicznych dedykowany przedstawicielom kadry menedżerskiej Enei SA. 	<ul style="list-style-type: none"> Program Rozwojowy dla Pracowników Departamentu Sprzedaży Enea SA (90 przeszkolonych pracowników). 	<ul style="list-style-type: none"> Program rozwojowy „Akademia trenera” – cykl obejmował serię szkoleń, które miały na celu wykształcenie u pracowników umiejętności prowadzenia szkoleń wewnętrznych (Enea Centrum). 	<ul style="list-style-type: none"> Przygotowanie Programu Mistrzowskiego w ramach uzupełniania luki pokoleniowej wśród pracowników zatrudnionych na stanowiskach elektromonterów (Enea Operator).

Współpracujemy z uczelniami i organizacjami branżowymi.

Przykładem jest współpraca spółek Grupy Enea z Politechniką Warszawską, Politechniką Wrocławską oraz, od 2015 r., z Politechniką Poznańską. Współpraca ta obejmuje m.in.:

- działalność szkoleniowo-naukową (np. organizacje konferencji naukowo-technicznych, seminariów).
- promocję w środowisku studenckim (organizacja wycieczek dydaktycznych dla studentów, odbywanie praktyk zawodowych studentów studiów dziennych/zaocznych).
- kształcenie kadry technicznej Enei Wytwarzanie Sp. z o.o. na Studiach Podyplomowych oraz Studiach Doktoranckich.

Tabela 11. Średnia liczba godzin szkoleniowych w r. przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia w 2015 r.

Nazwa spółki	Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na:							
	Pracowników ogółem	Kobiety	Mężczyzn	Najwyższą kadre zarządzającą	Dyrektorów	Kierowników średniego szczebla	Pracowników operacyjnych	Pracowników biurowych
Enea SA	25,44	22,38	28,8	0	30,4	25,9	0	25,13
Enea Wytwarzanie	35,75	23,32	37,62	16	44,44	39,62	29,51	28,88
MEC Piła	13,4	4,2	15,2	0	90	27,4	11,1	11
PEC Oborniki	11,4	16	11	0	16	0	8	22,6
MPEC Białystok	4018	381	3637	7	74	531	2808	598
PEC Zachód	1123	18	1105	0	0	348	585	190
Enea Operator	39,63	23,81	41,76	16	41,87	50,3	67,35	12,84
Enea Trading	7,9	6,3	8,98	0	22,4	10,91	0	5,82
Enea Centrum	34,24	33	37,7	0	37,89	41,56	0	25,91
Enea Serwis	19	12	16	3	6	12	14	8
Enea Logistyka								
Enea Oświetlenie	1,7	1,1	1,9	0	0	0,6	1	2,6
Enea Pomiar	12,95	10,86	13,66	0	34,67	30	10,12	15,43

Szpital Uzdrowskiowy ENERGETYK*	0	0	0	0	0	0	0	0
---------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---

5. Społeczeństwo

Enea jest firmą związaną z północno-zachodnią Polską i zawsze była aktywnym członkiem społeczności, w której wyrosła. Mamy świadomość, że ponosimy szczególną odpowiedzialność za społeczności lokalne w regionach, w których znajdują się spółki Grupy. Z tego względu, poprzez działalność Fundacji Enea oraz działania wolontariackie naszych pracowników, aktywnie angażujemy się w ważne społeczne cele i inicjatywy.

Zasady współpracy ze społecznościami

Zależy nam, aby nasze zaangażowanie społeczne było oparte na jasnych zasadach. Dlatego w 2014 r. powołaliśmy Fundację Enea, która w oparciu o statut, regulamin organizacyjny oraz regulamin przyznawania wsparcia, odpowiada za aktywność w obszarze zaangażowania społecznego. Fundacja realizuje zarówno projekty autorskie, jak i koordynuje wolontariat pracowniczy całej Grupy.

W 2015 r. Fundacja Enea wsparła ważne cele i inicjatywy społeczne darowiznami o łącznej kwocie 960 200 zł.

Główne obszary działania Fundacji Enea:



Regulamin udzielania wsparcia jest dostępny [na stronie Fundacji](#).

Ponadto w 2015 r. Grupa Enea rozwijała program ENEA Akademia Sportu, dedykowany dzieciom i młodzieży z czterech województw działających na terenie dystrybucyjnym Enei.

W jego ramach:

- 73 szkoły z woj. wielkopolskiego, lubuskiego, kujawsko-pomorskiego oraz zachodniopomorskiego były objęte działaniami Akademii
- 2100 dzieci skorzystało z zajęć sportowych (pozaekcyjnych lub realizowanych na terenie partnerskich klubów sportowych)
- dla szkół uczestniczących w programie zorganizowano konkurs „ENERGIA + Aktywne szkoły”

Zwycięzcom przekazaliśmy bony na zakup sprzętu sportowego.

Sponsoring

Grupa Enea prowadzi liczne projekty sponsoringowe. Budujemy w ten sposób rozpoznawalność marki i wspieramy realizację celów biznesowych, wspierając jednocześnie cenione przez nas, naszych Klientów i społeczności lokalne obszary kultury i sportu.

W 2015 r. spółka Enea SA zrealizowała **43 projekty sponsoringowe w 487 miastach Polski**, docierając do **miliona bezpośrednich uczestników** wydarzeń.



<p>Byliśmy aktywnym sponsorem takich wydarzeń i inicjatyw sportowych, jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enea Challenge Poznań i cykl zawodów triathlonowych Enea Tri Tour. • Herbalife Ironman 70.3 Gdynia. • Żużlowa Reprezentacja Polski i inne projekty żużlowe. • Stelmet BC Zielona Góra. • Enea AZS Poznań. 	<p>Byliśmy sponsorem takich wydarzeń i projektów kulturalnych, jak m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enea Perfect Tour – ogólnopolska trasa koncertowa z okazji 35-lecia zespołu Perfect. • Enter Enea Festival. • Spring Break. • Malta Festival Poznań. • Teatr Wielki w Poznaniu. 	<p>Byliśmy sponsorem i organizatorem takich wydarzeń i projektów, jak m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enea Akademia Sportu (projekt realizowany wspólnie z Fundacją Enea). • EneaMini Cup – piłkarskie rozgrywki dla najmłodszych. • Projekt „Energia+Iskrzące emocje” – projekt rozpoczęty w 2015 r., którego celem jest zaktywizowanie obecności marki w sezonie zimowym dzięki Enea Truck i wydarzeniom promocyjnym organizowanym na polskich Lodowiskach.
---	--	---

A. Wolontariat pracowniczy

W Grupie Enea pracuje prawie 15 tys. pracowników. Wielu z nich działa społecznie i realizuje projekty, które zmieniają na lepsze otaczającą nas wszystkich rzeczywistość. Od 2011 r. wspieramy w systemowy sposób dobrowolne zaangażowanie społeczne naszych pracowników poprzez program wolontariatu pracowniczego.

Z działań liczego grona naszych wolontariuszy od początku istnienia programu wolontariatu skorzystało **w ciągu prawie 6000 godzin około 97 tys. beneficjentów**.

W 2015 r. wolontariusze Grupy Enea przeznaczyli na wolontariat **116,5 godzin na rzecz prawie 2650 beneficjentów**, z czego 2300 zostało przeszkolonych w ramach **ratownictwa przedmedycznego**.

W promocję wolontariatu pracowniczego zaangażował się członek zarządu spółki Enea SA, przystępując do Koalicji „Prezesi-Wolontariusze”. To inicjatywa, która skupia liderów biznesu wokół cennych wartości, takich jak współpraca na rzecz dobra wspólnego.

Wolontariat kompetencyjny

Realizując wolontariat kompetencyjny nasi pracownicy-wolontariusze mogą podzielić się swoją profesjonalną wiedzą i umiejętnościami. W 2015 r. nasi pracownicy brali udział w dwóch programach wolontariatu kompetencyjnego. Przeszkolili oni wiele osób, w tym dzieci i młodzież, z zasad bezpiecznego obchodzenia się z prądem oraz udzielania pomocy przedmedycznej. Wolontariusze uczyli udzielania pierwszej pomocy również pracowników naszych spółek.

Nie taki prąd straszny

„Nie taki prąd straszny” to program, który przygotowaliśmy dla najmłodszych, czyli dzieci w wieku od 3 do 9 lat. Nasi pracownicy – wolontariusze prowadzą lekcje w szkołach i uatrakcyjniają je ciekawymi doświadczeniami np. uzyskują prąd z ziemniaka czy napoju gazowanego.

Pierwsza pomoc

Z naszego programu „Pierwsza pomoc” mogą korzystać zarówno dzieci, jak i dorośli. Wolontariusze - ratownicy przedmedyczni uczą, jak należy zareagować, gdy jest się świadkiem nieszczęśliwego zdarzenia np. zasłabnięcia czy zawału serca. Przekazują wiedzę teoretyczną i ćwiczą umiejętności praktyczne, pozwalające na podejmowanie szybkich działań ratunkowych w sytuacjach nagłego zagrożenia zdrowia lub życia. Pokazy prowadzili, używając profesjonalnego sprzętu ratowniczego.

Wolontariat akcyjny

Angażujemy się do pomocy przy jednorazowych akcjach, kwestach, festynach, wycieczkach i przy różnego rodzaju imprezach okolicznościowych.

B. Inwestycje społeczne

Oprócz wspierania inicjatyw społecznych i angażowania się pracowników, od lat działamy na rzecz lokalnych społeczności, organizując konkursy, uczestnicząc w akcjach historycznych czy edukacyjnych. Poznaj nasze inicjatywy.

Wybrane inicjatywy 2015 r.:

- Udział w zbiórce „Szlachetna Paczka”
- Zbiórka przyborów szkolnych dla dzieci ze Stowarzyszenia Rodzin Ubogich „Nadzieja” z Gniezna
- Świąteczne zbiórki słodyczy dla dzieci ze „Stowarzyszenia Rodzin Ubogich”
- Zbiórka nakrętek w centrali i oddziałach firmy, a także używanej odzieży w ramach akcji „Ciuch w ruch”
- Udział w charytatywnym półmaratonie w Poznaniu
- Udział pracowników w rozgrywkach amatorskiej piłki nożnej – Enea Logistyka posiada własną drużynę
- Akcja „Przypnij kokardę!” – coroczna inicjatywa mająca na celu uczczenia Powstania Wielkopolskiego oraz propagowanie wiedzy na jego temat.

6. Środowisko

Procesy produkcji energii i jej dystrybucji wiążą się z wpływem na środowisko. Efektywność monitorowania wpływu na środowisko i wdrażanych rozwiązań minimalizujących nasz wpływ na zasoby naturalne, przekładają się na stan ekosystemów, ale również na przyszłość naszej działalności biznesowej. Rosną oczekiwania regulatorów, Klientów i otoczenia społecznego wobec naszej branży.

Wpisujemy w naszą działalność różnorodne programy i inicjatywy związane z zarządzaniem wpływem na środowisko i minimalizacją tego wpływu. Kierujemy się licznymi regulacjami, podejmujemy wiele dobrowolnych zobowiązań.

Ochrona środowiska w systemie zarządzania

Kwestie ochrony środowiska należą do priorytetów zaktualizowanej w 2015 r. Strategii Korporacyjnej Grupy Kapitałowej Enea na lata 2014 – 2020. Do celów strategii należą m.in.:

- Inwestycje środowiskowe, które umożliwiają kontynuację pracy aktywów wytwórczych po 2015 r.
- Rozwój odnawialnych źródeł energii (OZE)
- Rozwój źródeł kogeneracyjnych i sieci ciepłowniczych.

Cele strategiczne przekładają się na kompleksowe systemy zarządzania i projekty inwestycyjne. Wpływają one również na codzienną działalność każdego z naszych pracowników. Podkreślają to naczelnne zasady zawarte w „Kodeksie etyki Grupy Kapitałowej ENEA”.



**dbałość
o środowisko naturalne**
każdy z nas stara się podejmować działania
w celu ochrony środowiska naturalnego,
niezależnie od miejsca i rodzaju
wykonywanej pracy

- Dbamy o środowisko naturalne, niezależnie od miejsca i rodzaju wykonywanej pracy.
- W codziennej pracy z należytą starannością stosujemy się do wewnętrznych regulacji Grupy Kapitałowej Enea oraz przepisów prawa z zakresu ochrony środowiska.
- Włączamy się do działań i aktywnie uczestniczymy w akcjach edukacyjnych na rzecz ochrony środowiska naturalnego

Wysoką jakość procesów związanych z ochroną środowiska zapewnia wdrożona **Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością, Środowiskowego i BHP**. Jest ona zgodna z wymaganiami norm PN-EN ISO 9001:2009, PN-EN ISO 14001:2005, PN-N-18001:2004, OHSAS 18001:2007 w zakresie wytwarzania

i obrotu energią elektryczną oraz wytwarzania i dostarczania ciepła. Wyznacza ona m.in. cele i obowiązki ochrony środowiska Elektrowni Koźienice, Elektrociepłowni Białystok i pozostałych jednostek wytwarzania energii Enei Wytwarzanie.

Kliknij, aby poznać listę instrukcji i procedur, jakimi kieruje się Enea Wytwarzanie monitorując oddziaływania środowiskowe.

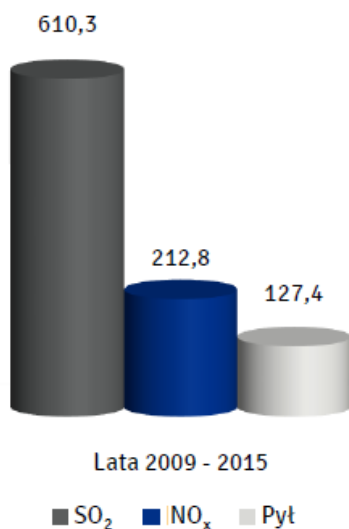
- 1) Instrukcja Monitorowania środowiska w Enei Wytwarzanie sp. z o.o. – lokalizacja Świerże Górne.
- 2) Instrukcja Zarządzanie danymi z zakresu ochrony środowiska w Enei Wytwarzanie sp. z o.o. – lokalizacja Białystok.
- 3) Procedura Monitorowanie środowiska w Enei Wytwarzanie sp. z o.o. – lokalizacja Koronowo.
- 4) Plan monitorowania emisji CO₂ zatwierdzony decyzją Marszałka Województwa Podlaskiego wraz z Procedurą Monitorowania emisji CO₂ w Enei Wytwarzanie sp. z o.o. – lokalizacja Białystok.
- 5) Plan monitorowania emisji CO₂ zatwierdzony decyzją Marszałka Województwa Mazowieckiego wraz z Procedurami monitorowania emisji CO₂ w Enei Wytwarzanie sp. z o.o. – lokalizacja Świerże Górne:
 - a) Monitorowanie emisji CO₂ z energetycznego spalania węgla i biomasy,
 - b) Monitorowanie emisji CO₂ z energetycznego spalania węgla (metoda bilansu masowego),
 - c) Monitorowanie emisji CO₂ z energetycznego spalania mazutu,
 - d) Monitorowanie emisji CO₂ z procesu odsiarczania spalin,
 - e) Procedura nadzoru nad realizacją planu monitorowania,
 - f) Procedura zarządzania ryzykiem w procesie monitorowania emisji CO₂,
 - g) Procedura szacowania niepewności danych dotyczących działalności w procesie monitorowania emisji CO₂.
- 6) Instrukcja Zasady gospodarki odpadami w Enei Wytwarzanie sp. z o.o. – lokalizacja Świerże Górne.
- 7) Instrukcja postępowania z odpadami na terenie Elektrociepłowni Białystok .
- 8) Instrukcja gospodarowania odpadami w Enei Wytwarzanie sp. z o.o. – lokalizacja Koronowo.

Kluczowe inwestycje

W 2015 r. zrealizowaliśmy ważne dla stanu środowiska naturalnego inwestycje. Należą do nich między innymi:

- Uruchomienie Instalacji Odsiarczania Spalin (IOS IV) w Elektrowni Kozienice – od 1 stycznia 2016 r. odsiarczane są wszystkie spaliny
- Budowa instalacji katalitycznej redukcji tlenków azotu (SCR) dla kotłów K7 i K8 w Elektrociepłowni Białystok
- Instalacja odzysku ciepła ze spalin kotła biomasowego w Elektrociepłowni Białystok
- Budowa gazowego bloku kogeneracyjnego w MEC Piła

Nakłady finansowe na redukcję emisji SO₂, NO_x i pyłu do powietrza w latach 2009-2015 w Elektrowni Kozienice [mln zł]



Nasza największa inwestycja – budowa bloku energetycznego nr 11 w Elektrowni Kozienice – wykorzystuje najnowocześniejsze instalacje związane z ochroną środowiska przed zanieczyszczeniami podczas produkcji energii.

Obejrzyj film Discovery Chanel o Elektrowni Kozienice i sprawdź, czy energia z węgla może być przyjazna środowisku:

Link do filmu: <https://www.youtube.com/watch?v=NStMdlA4gQU>.

Nasze najważniejsze inwestycje rozpoczynane lub kontynuowane w 2016 r.:

Segment Elektrownie Systemowe	Nowe	<ul style="list-style-type: none"> • Modernizacja bloków nr 4 oraz nr 5
	Kontynuowane	<ul style="list-style-type: none"> • Budowa bloku energetycznego nr 11 • Instalacja Odsiarczania Spalin IOS IV – w zakresie kanałów spalin • Zabudowa instalacji odazotowania spalin – SCR dla bloków nr 4-8 oraz nr 1-2 • Zabudowa instalacji odazotowania spalin SCR dla bloków Nr 9-10 • Budowa oczyszczalni ścieków deszczowo-przemysłowych • Modernizacja ujęcia wody chłodzącej - próg stabilizujący na rzece Wiśle • Modernizacja składowiska żużla i popiołu - modernizacja pola nr 5
Segment Ciepło		<ul style="list-style-type: none"> • Zabudowa instalacji odsiarczania spalin kotłów K7 i K8
Segment OZE		<ul style="list-style-type: none"> • Kontynuacja budowy farmy wiatrowej Baczyna 14,1 MW oraz projektu rozbudowy farmy wiatrowej Bardy o maksymalnie 10 MW (projekt pn. Bardy II) • Nabycie 100% udziałów spółki celowej Eco – Power sp. z o.o. (farma wiatrowa Skoczylody - 36 MW) planowane jest do końca I kwartału 2016 r. • Poszukiwanie nowych projektów inwestycyjnych i akwizycyjnych w ramach realizacji strategii polegającej na zwiększeniu mocy zainstalowanych w farmach wiatrowych

Za nieprzestrzeganie prawa i regulacji dotyczących zarządzania wpływem na środowisko nie nałożono na nas w 2015 r. żadnych kar pieniężnych.

A. Energia

Dobra praktyka: Rozwiązania energooszczędne

- W związku z modernizacją bloków nr 1 i 2 Elektrowni Koźienice wymieniliśmy wentylatory spalin na kotle nr 1 i 2. Zastosowaliśmy bardziej ekonomiczny sposób regulacji ich wydajności. Zabudowa nowych wentylatorów spalin wraz z wymianą napędu oraz nowy sposób regulacji prędkości obrotowej silnika napędzającego wentylator pozwala zaoszczędzić znaczącą ilość energii pobieranej przez silnik.
- W Elektrociepłowni Białystok obniżyliśmy zużycie energii dzięki modernizacji infrastruktury ciepłowniczej. Dokonano wymiany części odcinków sieci kanałowej na sieci w technologii preizolowanej i modernizacji układów pompowych w węzłach cieplnych, co przyczynia się do zmniejszenia strat energii podczas przesyłu ciepła.

B. Emisje

Zgodność z unijnymi wytycznymi

Zgodnie z unijną Dyrektywą 2010/75/UE w sprawie emisji przemysłowych (IED) od 1 stycznia 2016 r. obowiązują nas zaostrzone normy emisji zanieczyszczeń. Przygotowywaliśmy się do tego od wielu lat, inwestując w modernizację instalacji ograniczających emisje tlenków siarki, azotu i pyłu. Przed nami kolejny etap prac minimalizujących emisje do powietrza.

Elektrownia Kozienice przystąpiła również do Przejściowego Planu Krajowego w zakresie emisji SO₂ i pyłu, który obowiązuje do 30 czerwca 2020 r..

Link do informacji o Przejściowym Planie Krajowym na stronie Ministerstwa: <https://www.mos.gov.pl/srodowisko/ochrona-powietrza/przejsciwyy-plan-krajowy/>

Poziom emisji gazów i pyłów

W 2015 r. w Elektrowni Kozienice:

Dla redukcji tlenków siarki: uruchomiliśmy czwartą instalację odsiarczania spalin

Dla redukcji tlenków azotu: zabudowaliśmy instalację katalitycznego odazotowania (SCR) spalin na 4 blokach 200MW (z osiągalnymi stężeniami poniżej 100mg/Nm³). Instalacje odazotowania mają zapewnić ok. 80%-ową redukcję tlenków azotu w spalinach.

Dla redukcji emisji pyłu: zapewniliśmy możliwość dwustopniowego odpylania dzięki wysokosprawnym elektrofiltrów oraz instalacjom odsiarczania spalin.

Na lata 2016-2018 planujemy zabudowanie w Elektrowni Kozienice instalacji na pozostałych trzech blokach o mocy 200 MW oraz dwóch blokach o mocy 500MW.

Z kolei Elektrociepłownia Białystok sukcesywnie modernizuje sieci przesyłowe oraz węzły cieplne w celu poprawy efektywności dostarczania ciepła zgodnie z założeniami zawartymi w „Planie rozwoju miejskiego systemu ciepłowniczego Białegostoku na lata 2013-2018”. Modernizacje wpływają zarówno na poziom zużycia energii, jak i na redukcję emisji gazów cieplarnianych.

Stężenie zanieczyszczeń w Elektrowni Kozienice w 2015 r.

- Stężenie **SO_x** było o **15% niższe** od stężenia dopuszczalnego
- Stężenie **NO_x** było o **24% niższe** od stężenia dopuszczalnego
- Stężenie **pyłu** było o **56% niższe** od stężenia dopuszczalnego




Tabela 13. Poziom emisji dwutlenku węgla w spółkach segmentu wytwarzanie [Mg] i wskaźnik emisyjności dwutlenku węgla w 2015 r.

Nazwa spółki	Poziom emisji CO ₂ [Mg]	Wskaźnik emisyjności
Enea Wytwarzanie	11 719 892,61	857 kg/MWh
Elektrociepłownia Białystok	33 196,00	197 kg/MWh lub 55 kg/GJ
PEC Oborniki	12 940,25	109,06 kg/GJ
MEC Piła	74 699,60	91,47 kg/GJ

Tabela 14. Poziom emisji tlenków siarki i azotu w spółkach segmentu Wytwarzanie [Mg] w 2015 r.

Nazwa spółki	Tlenki siarki [Mg]	Tlenki azotu [Mg]
Enea Wytwarzanie	32 188	16 989
Elektrociepłownia Białystok	10	71
PEC Oborniki	45,46	23,94
MEC Piła	116,7647498	48,086101

Tabela 15. Uprawnienia do emisji CO₂ w jednostkach wytwórczych [tony CO₂] w 2014 i 2015 r. *

	Stan na 31 grudnia 2014 r.	Stan na 31 grudnia 2015 r.
Ilość darmowych uprawnień do emisji CO ₂	5 921 554	3 413 076
Ilość uprawnień do emisji CO ₂ nabyta na rynku wtórnym	5 326 118	8 306 817
Suma uprawnień emisji CO ₂	11 247 672	11 719 893
Pokrycie emisji przydziałem darmowych uprawnień	52,6 %	29,1 %

*Ujęcie księgowe

Ważne inwestycje

BIAŁYSTOK: 27,7 mln zł kosztowała instalacja, która odzyskuje ciepło ze spalin powstałych przy spalaniu biomasy w Elektrociepłowni Białystok. To pierwsza na taką skalę instalacja w Polsce. Nasze zaangażowanie w ochronę środowiska docenił szwedzki Ambasador ds. Ekologii Jan Olsson. Podczas sympozjum naukowo-technicznego w Białymstoku, które było poświęcone najnowszej ekologicznej inwestycji Enei, zwrócił on uwagę na dużą wagę polsko – szwedzkiej współpracy przy tym innowacyjnym projekcie.

Zastosowana technologia odzyskiwania ciepła ze spalin pozwala zwiększyć produkcję ciepła z kotła biomasowego bez dodatkowego zużycia paliwa. Dzięki inwestycji w nowoczesny system odzysku ciepła, Enea Wytwarzanie znacznie zredukowała emisję zanieczyszczeń do atmosfery i zwiększyła swoją wydajność. Szacowane zmniejszenie emisji dwutlenku węgla wynosi ok. 20 tysięcy ton rocznie.

PIŁA: Wybudowana w MEC Piła kogeneracyjna elektrociepłownia to jeden z najnowocześniejszych zakładów tego rodzaju w kraju. Może ona produkować jednocześnie ok. 10 MWt energii cieplej oraz ok. 10 MWe energii elektrycznej. Jest zasilana gazem ziemnym.

Jej uruchomienie zmniejszyło zapotrzebowanie na energię ze źródeł konwencjonalnych, przyczyniając się do redukcji ilości spalanego węgla, emisji pyłów, tlenków siarki i CO₂ do atmosfery.

C. Woda i surowce

Główne surowce, jakie wykorzystujemy w naszej codziennej działalności to: biomasa, węgiel, mazut i olej opałowy lekki. Mazut i olej opałowy lekki kupujemy w Polsce. Pozostałe surowce nabywamy zarówno na polskim, jak i zagranicznym rynku. Największych zakupów dokonuje Enea Wytwarzanie, ponieważ posiada największe bloki wytwarzające energię.

Tabela 16. Główne surowce wykorzystywane przez Eneę Wytwarzanie w 2014 i 2015 r.

Zaopatrzenie w paliwa

Rodzaj paliwa	2014 ²⁾		2015		Zmiana	
	Ilość [tys. ton]	Koszt ³⁾ [mln zł]	Ilość [tys. ton]	Koszt ³⁾ [mln zł]	Ilość	Koszt ³⁾
Węgiel kamienny	5 540	1 286	5 870	1 321	6,0%	2,7%
Biomasa	759	248	634	172	-16,5%	-30,6%
Olej opałowy (ciężki) ⁴⁾	8	14	8	9	0,0%	-35,7%
Gaz [tys. m ³] ⁵⁾	1 926	3	13 845	20	618,8%	566,7%
RAZEM		1 551		1 552		0,1%

1) W tym do Enea SA

2) Zawiera dane z MPEC od chwili przejęcia przez GK Enea - spółka MPEC przejęta 15 września 2014 r.

3) Z transportem

4) Paliwo rozpałkowe w Elektrowni Kozienice

5) Używany do produkcji energii elektrycznej i ciepłej w MEC Piła oraz energii ciepłej w PEC Oborniki

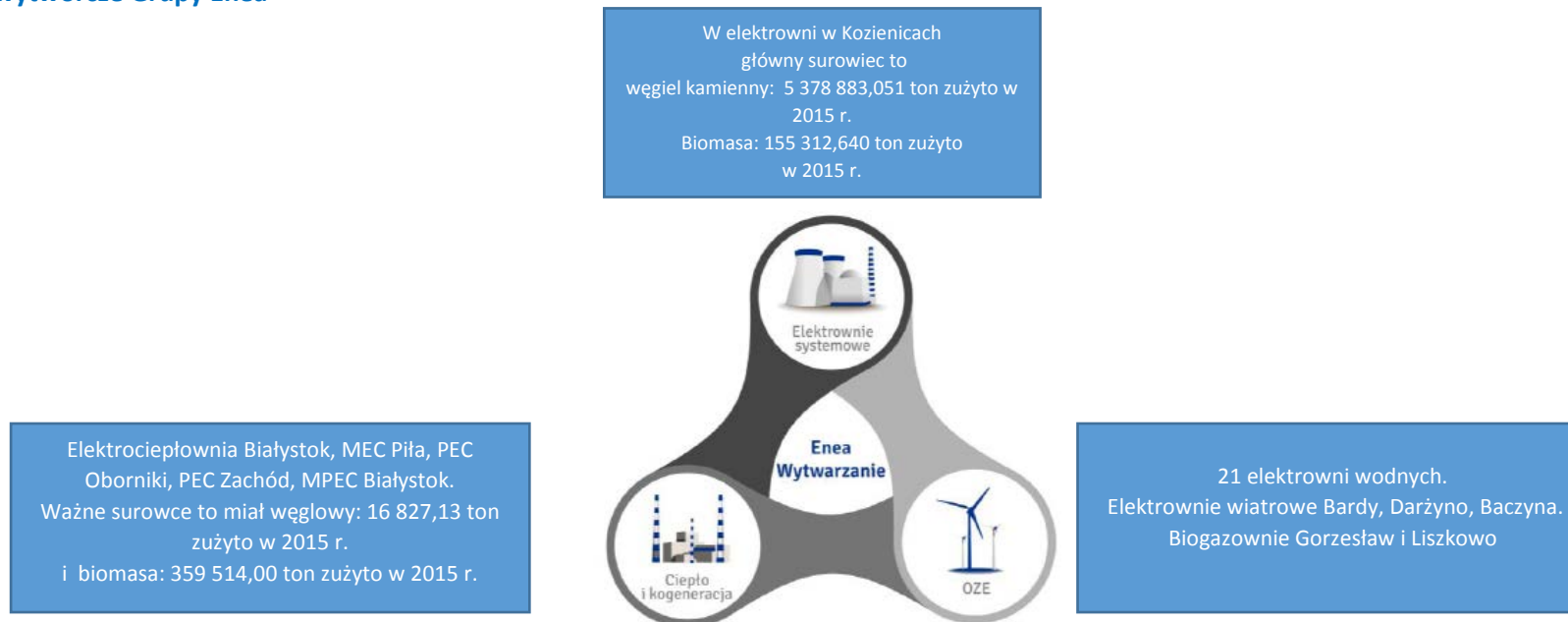
Tabela 17. Łączny pobór wody w spółkach Grupy Enea w m³ w 2015 r.

Tabela 18. Odpady w podziale na typ odpadu [Mg] w 2015 r.

D. OZE

Wykorzystywane przez nas źródła energii odnawialnej (w skrócie OZE), to spalania i współspalania biomasy, elektrownie wodne, farmy wiatrowe i biogazownie.

Moce wytwórcze Grupy Enea



- Całkowita moc zainstalowana w OZE: **134,31 MW**
- Ilość energii wytworzonej z OZE w Enei Wytwarzanie: **303 838,813 MWh**
- Ilość energii wytworzonej z kogeneracji w Enei Wytwarzanie: **523 488,352 MWh**

Tabela 19. Wytwarzanie przez Grupę Enea energii elektrycznej (netto) z odnawialnych źródeł energii [GWh]

		2014	2015
Współspalanie biomasy		476	255
	Zmiana [%]		-46,4%
Spalanie biomasy		294	309
	Zmiana [%]		5,10%
Elektrownie wodne		115,5	109
	Zmiana [%]		-3,50%
Farmy wiatrowe		154,66	162
	Zmiana [%]		14,90%
Biogazownie		10,464	14
	Zmiana [%]		55,60%

Najważniejsze inicjatywy w obszarze OZE

Inwestujemy w rozwój odnawialnych źródeł energii (OZE).

Tabela 19. Dotychczasowe i planowane nakłady inwestycyjne Enei w odnawialne źródła energii

	2014	2015	2016
Nakłady inwestycyjne w OZE	13,1 mln zł	94,3 mln zł	298,8 mln zł

Kwoty te przeznaczaliśmy w 2015 r. przede wszystkim na rozwój nowych źródeł energii w obszarach energetyki wiatrowej i fotowoltaiki, modernizację obiektów elektrowni wodnych oraz biogazu.

W 2015 r. w Segmencie OZE prowadziliśmy intensywne działania w obszarze akwizycji projektów wiatrowych. 7 sierpnia 2015 r. zawarliśmy przedwstępną umowę kupna 100 % udziałów w spółce, która prowadzi budowę farmy wiatrowej o mocy 36 MW.

W 2015 r. realizowaliśmy także inwestycję budowy farmy wiatrowej o mocy 14,1 MW w miejscowości Lubno k. Gorzowa Wielkopolskiego. Kontynuujemy również prace nad pilotażowym projektem budowy farmy fotowoltaicznej o mocy 1 MW w miejscowości Jastrowie.

7. Kalendarium 2015

STYCZEŃ

- Uruchomienie pierwszego etapu wdrożenia nowego systemu SAP w czterech spółkach Grupy Kapitałowej: Enea SA, Enea Operator, Enea Centrum oraz Enea Trading.

LUTY

- Uroczysty odbiór eko-instalacji w Elektrociepłowni Białystok – pierwszej na taką skalę inwestycji w Polsce. Układ Odzysku Ciepła odzyskuje ciepło ze spalin, jakie powstają przy spalaniu biomasy. Układ pozwala wyprodukować dodatkowe 385 tysięcy GJ ciepła rocznie bez dodatkowego wkładu paliwa.

MARZEC

- Akcje Enei SA weszły do najważniejszych indeksów warszawskiej Giełdy Papierów Wartościowych: WIG20 oraz WIG20TR. Decyzja władz GPW potwierdziła fakt, że Enea jest jednym z najważniejszych polskich przedsiębiorstw. Indeks WIG20 jest głównym wskaźnikiem koniunktury, a także głównym indeksem i instrumentem bazowym dla kontraktów terminowych i opcji.
- Enea SA pozyskała 1 mld zł dzięki pierwszej emisji obligacji w ramach programu o łącznej wartości do 5 mld zł. Papiery wartościowe wyemitowano jako obligacje na okaziciela, z pięcioletnim okresem zapadalności.
- Grupa Enea upraszcza i optymalizuje swoją strukturę. Kluczowe spółki Grupy zmieniły nazwy na: Enea Oświetlenie (d. Eneos), Enea Pomiary (d. Energomiary), Enea Logistyka (d. BHU) i Enea Serwis (d. Energobud Leszno). Wszystkie spółki, z wyjątkiem dystrybucyjnej, używają tego samego logotypu.
- Uruchomienie nowego serwisu internetowego www.enea.pl. Serwis został odświeżony z myślą o Kliencie i w odpowiedzi na ich oczekiwania. Z przeprowadzonych przez TNS OBOP badań wynika, że Klienci oczekują wprowadzenia obsługi internetowej oraz szerszej oferty produktowej i usług z możliwością zakupu na urządzeniach mobilnych.

KWIECIEŃ

- Budowa bloku nr 11 w Kozienicach została nagrodzona podczas uroczystej gali Liderów Świata Energii. Kapituła konkursu wyróżniła projekt za innowacyjność i ekologiczne rozwiązania, dzięki którym produkcja będzie się odbywać przy znacznie mniejszym zużyciu węgla i ograniczeniu emisji zanieczyszczeń.
- Spółka Energo-Tour została postawiona w stan likwidacji. Decyzja Nadzwyczajnego Zgromadzenia Wspólników spółki jest zgodna ze strategią korporacyjną Enei, która zakłada koncentrację Grupy na działalności podstawowej.
- 15 kwietnia Enea, KGHM Polska Miedź i Tauron Polska Energia nabyły od PGE po 10% udziałów w PGE EJ 1 – spółce celowej, która będzie pełniła rolę operatora pierwszej polskiej elektrowni jądrowej. PGE EJ 1 jest odpowiedzialna za przygotowanie i realizację inwestycji polegającej na budowie i eksploatacji elektrowni o mocy około 3.000 MW_e.
- 27 kwietnia agencja Fitch Ratings podtrzymała dla spółki długoterminowe ratingi w walucie krajowej i zagranicznej na poziomie „BBB” oraz długoterminowy rating krajowy na poziomie „A (pol)” ze stabilną perspektywą. 29 października Fitch Ratings potwierdził ratingi Enei w związku z przejściem LW Bogdanka.

- Enea wprowadziła na rynek produkt dla Klientów indywidualnych: ENERGIA+ Zdrowie. Wraz z gwarancją stałych stawek opłata za energię elektryczną, Klienci zyskają prawo do korzystania z programu partnerskiego na usługi medyczne świadczone przez firmę LUX MED.

MAJ

- Enea rozpoczęła w maju działalność na niemieckim rynku hurtowym energii elektrycznej. Dzięki wyspecjalizowanej spółce Enea Trading jest obecna zarówno na rynku SPOT – EPEX SPOT (European Power Exchange), jak i na rynku terminowym – EEX (European Energy Exchange).
- 29 maja Europejski Bank Inwestycyjny przyznał Enei kredyt w wysokości 946 mln zł na modernizację i rozbudowę sieci elektroenergetycznych w północno-zachodniej Polsce. Program inwestycyjny Enei realizowany w latach 2015-2017 przyczyni się do zwiększania konkurencyjności i bezpieczeństwa dystrybucji w tej części kraju.
- Enea Oświetlenie zorganizowała kolejną edycję targów „Więcej światła” w Kołobrzegu. To doroczne spotkanie z branży, podczas którego wiodący producenci prezentują najnowocześniejsze rozwiązania technologiczne z zakresu oświetlenia drogowego i dekoracyjnego.
- Enea została partnerem strategicznym konkursu ENERGIA+ Innowacje. Zadaniem uczestników było zaproponowanie najbardziej innowacyjnego pomysłu, który docelowo zostanie zastosowany w Grupie Enea.
- Enea Logistyka podpisała umowę stowarzyszeniową z Grupą Zakupową Elektro-Holding z Wielunia. Określa ona warunki przyszłej współpracy w zakresie handlu towarami branży elektrotechnicznej. Dzięki temu Enea Logistyka zyskała dodatkowy potencjał i szansę rozwoju.

CZERWIEC

- Enea Operator przyłączyła do sieci jedną z największych elektrowni fotowoltaicznych w Polsce. Farma o mocy 1,45 MW zajmuje powierzchnię około hektara. Tworzy ją ponad sześć tysięcy paneli. Nowa instalacja może wyprodukować rocznie energię wartą nawet 400 tys. zł, a ograniczenie emisji dwutlenku węgla do atmosfery szacuje się na 1300 ton rocznie.
- Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Zachód rozpoczęło działalność w ramach Grupy Enea jako spółka zależna Enei Wytwarzanie. PEZ Zachód świadczy usługi na rzecz Segmentu Ciepło m.in. w zakresie eksploatacji i budowy sieci ciepłowniczej oraz obsługi należącej do MPEC Ciepłowni Zachód.

LIPIEC

- Grupa Enea oraz Tauron podpisały list intencyjny dotyczący możliwej współpracy w obszarze źródeł odnawialnych. Zakłada on powołanie zespołów roboczych, których zadaniem będzie opracowanie szczegółów.
- Enea została laureatem plebiscytu gospodarczego „Proud of You – Dumni z Was” w kategorii „Najlepsze Usługa” oraz „Duma Regionu”. Idea plebiscytu jest integrowanie biznesu oraz nawiązanie i wzmacnianie relacji gospodarczych. W konkursie wyróżniane są najlepsze przedsiębiorstwa za wkład w rozwój regionu. Plebiscyt zorganizował magazyn Biznes Regionów | The Regions' Business.

SIERPIEŃ

- 11 sierpnia Enea wypłaciła dywidendę z zysku za 2014 r. w wysokości 0,47 na akcję. Stopa dywidendy wyniosła 3,2%.
- Enea Oświetlenie zakończyła budowę czterech elektrowni fotowoltaicznych w Szczecinie. Panele fotowoltaiczne zostały zainstalowane na czterech budynkach użyteczności publicznej. Instalacje zaprojektowano tak, by wyprodukowana energia zużywana była na potrzeby własne budynków. Inicjatywa w Szczecinie miała na celu rozwój i zwiększenie wykorzystania energii słonecznej w miejskich jednostkach organizacyjnych.

- Enea Wytwarzanie zawarła warunkową umowę zakupu 100% udziałów w spółce, która prowadzi inwestycję budowy farmy wiatrowej o mocy 36 MW. Farma zlokalizowana w centralnej Polsce składać się będzie z 12 turbin wiatrowych – każda z nich o mocy 3 MW. Enea Wytwarzanie stanie się stu procentowym udziałowcem w spółce po formalnym oddaniu inwestycji do eksploatacji.

WRZESIEŃ

- 18 września zawiązana została spółka Centralny System Wymiany Informacji, której celem jest wdrożenie jednolitego standardu wymiany informacji między uczestnikami detalicznego rynku energii elektrycznej.
- 29 września została zawiązana spółka Enea Innovation, której celem jest prowadzenie działalności ukierunkowanej na realizację Strategii Korporacyjnej Grupy Kapitałowej Enea determinującej interes Grupy w zakresie wdrażania innowacji.
- Na początku września w Łagowie (woj. lubuskie) odbyła się zorganizowana przez Eneę Operator Konferencja „Prace Pod Napięciem”. Podsumowano na niej zakończony, pięcioletni projekt propagujący, wdrażający i upowszechniający prace pod napięciem. Spotkanie było również okazją do podsumowania czterech edycji konkursu na najlepszą brygadę elektromonterską pracującą bez wstrzymywania dostaw energii elektrycznej.
- Zakończyła się przebudowa linii wysokiego napięcia relacji Międzychód-Sieraków. 22 września odbyło się jej uroczyste włączenie do ruchu. Zmodernizowana linia znacząco wpłynie na poprawę bezpieczeństwa energetycznego na terenie woj. lubuskiego i wielkopolskiego. Na modernizację Enea Operator przeznaczyła 13,5 mln zł.

PAŹDZIERNIK

- 29 października Enea stała się właścicielem łącznie 66% akcji LW Bogdanka, obejmując tym samym kontrolę operacyjną nad najbardziej efektywną polską kopalnią. Współtworzenie nowoczesnego koncernu paliwowo-energetycznego zapewniło Bogdancę stabilną przyszłość, a Enea zagwarantowała sobie bezpieczne dostawy paliwa po konkurencyjnej cenie.
- Enea uruchomiła nowy kanał sprzedaży online. Klienci indywidualni Enei mogą zawierać umowę przez internet z gwarantowaną, stałą ceną za energię oraz dodatkowymi korzyściami jak ENERGIA + Zdrowie, ENERGIA+ Pewna cena i ENERGIA+ Oszczędności.

LISTOPAD

- Enea podpisała z Politechniką Poznańską list intencyjny, który otwiera drogę do wspólnego poszukiwania innowacyjnych projektów i współpracy biznesu ze środowiskiem naukowym.
- Enea Oświetlenie zakończyła finansowaną środkami spółki modernizację oświetlenia Starego Rynku w Poznaniu. Na 32 latarniach, w miejsce lamp sodowych zamontowano nowoczesne oświetlenie ledowe. Światło o neutralnej białej barwie prawie pięciokrotnie mocniej oświetla chodniki, a ponad siedmiokrotnie płytę Starego Miasta. Dzięki modernizacji poprawi się nie tylko jakość oświetlenia, ale i bezpieczeństwo mieszkańców i turystów.

GRUDZIEŃ

- Spółka Hotel Edison w Baranowie została sprzedana. Decyzja o wyłączeniu Hotelu Edison z Grupy była naturalną konsekwencją ograniczania zaangażowania w przedsięwzięcia niezwiązane z podstawową działalnością Grupy.
- Komitet Zarządzania zatwierdził 18 grudnia Plan Rzeczowo-Finansowy na 2016 r., w tym Plan Inwestycyjny na lata 2016 i 2017 dla Enei Operator. Enea Operator planuje zrealizować inwestycje na kwoty 841 mln zł w 2016 r. i 949 mln zł w 2017 r.

- Mirosław Kowalik został nowym prezesem Enei. Mirosław Kowalik jest menedżerem z dużym doświadczeniem w energetyce. Wcześniej pełnił funkcję wiceprezesa zarządu i dyrektora ds. rozwoju biznesu w SNC-Lavalin Polska. Przez wiele lat był dyrektorem sprzedaży i marketingu w Alstom Power w Polsce.

8. Inicjatywy 2016

SPOŁECZNOŚCI

Współpraca ze szkołami dla przyszłości branży

Enea Operator współpracuje ze szkołami przygotowującymi młodych ludzi do zawodu w branży energetycznej. Spółka nawiązała ścisłą współpracę ze szkołami w Szczecinie, Gorzowie Wielkopolskim i Poznaniu. Enea Operator oferuje praktyki zawodowe uczniom i dofinansowuje nowoczesne pracownie w szkołach.



Enea Operator - Współpraca ze szkołami technicznymi

<https://www.youtube.com/watch?v=PaBtQRoYacc>

Enea Wytwarzanie blisko społeczności lokalnej

Enea Wytwarzanie podpisała z Gminą Kozienice umowę ramową o współpracy. To trzecie tego typu porozumienie między firmą a samorządem, które umożliwi wsparcie projektów edukacyjnych, kulturalnych i sportowych.

Projekt promujący bezpieczeństwo

Wystartowała pierwsza organizowana na tak dużą skalę akcja Enei Operator dotycząca bezpieczeństwa w pobliżu infrastruktury energetycznej „Dbamy o Twoje bezpieczeństwo. Ty też o nie zadбай”. Partnerami akcji są zachodniopomorska Policja, wielkopolska Straż Pożarna oraz Polskie Towarzystwo Przesyłu i Rozdziału Energii Elektrycznej. Podczas inauguracji projektu odbyła się premiera animowanych spotów edukacyjnych, konkursy dla uczniów oraz pokazy i zajęcia poświęcone bezpieczeństwu, przeprowadzone przez strażaków oraz ratowników i wolontariuszy Enei.

INWESTYCJE

Pierwsza próba generalna na budowie 11 bloku Elektrowni Kozenice

Jeden z najważniejszych etapów budowy nowego bloku energetycznego 1075 MW w Enei Wytwarzanie zakończono sukcesem. W marcu 2016 r. przeprowadzono udaną [próbie wodną kotła](http://media.enea.pl/pr/311364/pierwsza-proba-generalna-na-budowie-bloku-enei). <http://media.enea.pl/pr/311364/pierwsza-proba-generalna-na-budowie-bloku-enei>

Powstający w Elektrowni Kozenice (Enea Wytwarzanie) wysokosprawny blok energetyczny posiadał będzie moc 1075 MW, przy wydajności rzędu 45,59%. Grupa Enea zainwestowała w budowę ponad 5,1 mld zł (około 1,21 mld euro).

Nowe linie wysokiego napięcia

Nowa linia Dolna Odra – Chlebowo zwiększyła bezpieczeństwo energetyczne aglomeracji szczecińskiej. Inwestycja zmienia konfigurację zasilania tego obszaru z Elektrowni Dolna Odra. W ramach inwestycji wybudowano 17 km dwutorowej linii energetycznej dostosowanych do temperatury pracy 80°C. Szczecin zyskał dzięki temu trzy dodatkowe linie zasilające aglomerację szczecińską.

Uruchomiliśmy także nową linię wysokiego napięcia relacji Pakość – Żnin. Linia ta zastąpiła starą, wyeksploatowaną sieć 110 kV wybudowaną na początku lat sześćdziesiątych ubiegłego wieku. Dzięki inwestycji mieszkańcy powiatów inowrocławskiego i żnińskiego zyskają więcej energii elektrycznej o lepszych parametrach jakościowych, a jej dostawy będą pewniejsze. Uroczyste załączenie odbyło się 1 marca w obecności lokalnych samorządowców i Zarządu Enei Operator.

Inauguracja działalności Farmy Wiatrowej w Baczynie

Enea oddała do użytku nową [farmę wiatrową Baczyna](#) o mocy 14,1 MW. W jej budowę zaangażowana była spółka Enea Serwis, a energia elektryczna wyprodukowana przez farmę trafia do sieci dystrybucyjnej Enei Operator. Projekt zlokalizowany jest w miejscowości Lubno w gminie Lubiszyn w województwie lubuskim. Farma wiatrowa Baczyna składa się z sześciu siłowni o mocy 2,35 MW i wieży w wysokości 104 metrów każda. Zakładana, roczna

produkcja energii elektrycznej kształtować się będzie na poziomie ponad 30 tysięcy MWh.

<https://www.youtube.com/watch?v=Yz-b3IHbz5E>

KLIENCI

Blisko 2,5 mln Klientów w systemie SKOK

W ubiegłym roku rozpoczęliśmy przebudowę obsługi Klienta, który całkowicie odmienił sposób korzystania z usług oferowanych przez naszą firmę. W krótkim czasie wprowadziliśmy wiele zmian organizacyjnych, w obszarze informatycznym, a także zmian dotyczących wysyłki faktur, nowych numerów indywidualnych kont klienckich oraz nowych kanałów kontaktu i rozliczeń. Szczególnym wyzwaniem było wprowadzenie nowoczesnego elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK). Wiązało się to z bezpiecznym przeniesieniem danych niemal 2,5 miliona naszych Klientów z kilku przestarzałych systemów do jednego - Systemu Kompleksowej Obsługi Klienta (SKOK), który zapewnia kompleksową obsługę za pośrednictwem każdego kanału kontaktu. Przenoszenie danych i wdrożenia systemu w poszczególnych lokalizacjach następowały etapowo w 2015 r. i zakończyły się w marcu 2016 r.

Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK) dostępne dla wszystkich Klientów Enei

Od 1 kwietnia 2016 r. elektroniczne Biuro Obsługi Klienta jest już dostępne dla wszystkich Klientów Enei. Szybko, sprawnie, bez wychodzenia z domu i z każdego miejsca, gdzie dostępny jest internet – tak działa elektroniczne Biuro Obsługi Klienta. Dzięki nowemu systemowi można m.in. sprawdzić stan faktury, opłacić rachunki oraz skontaktować się z Eneą w każdej sprawie.

Korzyści dla Klientów

- Uruchomienie funkcjonalności eBOK dzięki której Klienci poprzez przeglądarkę internetową będą mogli między innymi:
 - Dokonywać płatności za energię online,
 - Kupić kody do liczników przedpłatowych,
 - Sprawdzić aktualne saldo płatności,
- Wprowadzenie usługi eFaktura oraz polecenia zapłaty,
- Możliwość zakupu kodów do liczników przedpłatowych oraz opłacania rachunków za energię w sieci kilkuset punktów Via Moje Rachunki (sklepy spożywcze, stacje benzynowe),
- Możliwość otrzymania faktury zbiorczej,
- Bezprowizyjnie przelewy w kilku tysiącach placówek bankowych Pekao SA (Klienci indywidualni) i PKO BP (Klienci biznesowi) w całej Polsce.

Zmiany wymagały odpowiedniego przygotowania organizacyjnego, świadomej i konsekwentnej realizacji poszczególnych zadań oraz odpowiednio przygotowanej i przeprowadzonej komunikacji z Klientami, którzy mogli odczuwać przejściowe utrudnienia związane z tak licznymi zmianami. Przebudowa

systemu obsługi Klienta została przeprowadzona pomyślnie, a rzetelna i konsekwentna komunikacja pomogła zrozumieć naszym Klientom ich cele i konieczność wprowadzenia oraz wyzwania jakie stały przed całą organizacją.

Utrudnienia jakie wystąpiły podczas migracji danych:

- Przesunięcie terminu otrzymania faktury.
- Wydłużenie czasu rozpatrywania reklamacji
- Brak możliwości zweryfikowania dokonania wpłaty przez Klienta,
- Brak możliwości wystawienia korekty faktury.

Dodatkowo wszyscy pracownicy Enei w obsłudze Klienta, rozliczeniach, windykacji, niezależnie od lokalizacji, pracują już w jednym systemie bilingowym, korzystając z tych samych danych i narzędzi.

Jednak podstawową korzyścią projektu SKOK jest uzyskanie jednej centralnej bazy ponad 2,4 mln Klientów oraz wprowadzenie zdalnych niskokosztowych kanałów kontaktu z Klientami (eBOK, eFaktura), a także stworzenie podstaw pod dalszy rozwój systemów wspierających obsługę Klientów jak np. CRM.

Kodeks Dobrych Praktyk Operatorów Systemów Dystrybucyjnych

Enea Operator jest współautorem i sygnatariuszem Kodeksu Dobrych Praktyk Operatorów Systemów Dystrybucyjnych energii elektrycznej.

Kodeks kierowany jest do Odbiorców energii elektrycznej i ma na celu, w możliwie przejrzysty sposób, zaprezentowanie głównych zadań przedsiębiorstw zajmujących się dystrybucją energii elektrycznej oraz istotnych różnic pomiędzy sprzedawcą, dystrybutorem i wytwórcą.

Kodeks powstał przy współpracy z Polskim Towarzystwem Przesyłu i Rozdziału Energii Elektrycznej. Do deklaracji przestrzegania jego zapisów zobowiązały się poza Enea Operator Sp. z o. o. również ENERGA-OPERATOR SA, PGE Dystrybucja SA, RWE Stoen Operator Sp. z o. o. oraz Tauron Dystrybucja SA.

Nowe Biuro Obsługi Klienta w zabytkowej transformatorowni

Enea otworzyła w Szczecinie nowe Biuro Obsługi Klienta (BOK). Nowoczesna sala z 14 stanowiskami oferuje komfortowe warunki i sprawną obsługę. Miejsce, w którym powstał nowy BOK jest szczególne – to zabytkowa podstacja energetyczna wybudowana na początku XX w. w willowej dzielnicy Szczecina.

PRACOWNICY

Nowe zasady przyjmowania i wręczania upominków w Grupie Enea

W 2016 r. zostały zatwierdzone szczegółowe „Zasady przyjmowania i wręczania Upominków w Grupie Enea”. Dokument ten porządkuje kwestie przyjmowania i wręczania upominków i ułatwia pracownikom kontakty z wieloma interesariuszami.

Nowy Związek Zawodowy w Enei

20 kwietnia 2016 r. oficjalnie rozpoczął działalność nowy związek zawodowy pracowników Grupy Enea. To Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Grupy Kapitałowej Enea Synergia.

ŚRODOWISKO

Ptasie mieszkania na słupach energetycznych

Enea Operator rokrocznie dba o gniazda bocianie ulokowane przez ptaki na słupach energetycznych. W ciągu czterech lat przybyło nam prawie 500 gniazd, z których 486 zostało zabudowanych przez Eneę Operator na platformach chroniących młode ptaki przed wypadnięciem z gniazda lub porażeniem prądem. W 2016 r. brygada elektromonterów z Krosna Odrzańskiego, we współpracy z RDOŚ, zamontowała specjalną platformę pod gniazdo rybołowa.