

# **Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016 rok**

## Spis treści

### List Prezesa

- 1. Grupa Enea – strona główna**
  - a. Grupa Enea
  - b. Wizja i strategia
  - c. Etyka
  - d. Inwestycje
  - e. Wyniki finansowe
  - f. Nagrody
  - g. Kontakt
- 2. Interesariusze-strona główna**
  - a. Mapa interesariuszy
  - b. Członkostwo w organizacjach
  - c. Dostawcy
- 3. Klienci – strona główna**
  - a. Klienci i produkty Enei
  - b. Jakość obsługi
  - c. Edukacja
- 4. Pracownicy-strona główna**
  - a. Skala zatrudnienia
  - b. Zdrowie i bezpieczeństwo
  - c. Wsparcie i benefity
  - d. Szkolenia i edukacja
- 5. Społeczeństwo – strona główna**
  - a. Wolontariat pracowniczy
  - b. Działania społeczne
- 6. Środowisko – strona główna**
  - a. Nasz wpływ i działania
  - b. Energia
  - c. Emisje
  - d. Woda i surowce
  - e. OZE
- 7. Kalendarium 2016**
- 8. Wybrane inicjatywy i wydarzenia 2017**
- 9. O raporcie**

## List Prezesa

G4-1

*Szanowni Państwo,*

cieszę się, że mogę przekazać Państwu „Raport Zrównoważonego Rozwoju Grupy Enea za rok 2016”.

Nasze czasy są pełne różnorodnych, ogólnoswiatowych wyzwań, wśród których jest zrównoważony rozwój. Polski rząd na początku 2016 r. przyjął Plan na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju, który stanowi zestaw rozwiązań stymulujących rozwój naszego kraju, pozwalający skutecznie wdrażać Strategię na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju.

Opracowana przez nas Strategia Rozwoju Grupy Enea wpisuje się bezpośrednio w te dokumenty, a także w światowe trendy wyznaczone przez społeczność Narodów Zjednoczonych. Nasza Strategia odpowiada na założenia rządowego planu, wzmacniając innowacyjność i stopień rozwoju polskiej gospodarki. Dużo miejsca poświęciliśmy w niej zrównoważonemu rozwojowi – chcemy w ten sposób podkreślić, że społeczna odpowiedzialność biznesu wpisana jest w całą Grupę Enea i stanowi ważny element wszelkiej naszej aktywności biznesowej.

Nasza Grupa prowadzi biznes w sposób odpowiedzialny, spełniając założenie zbieżne z rządowymi celami. Naszym zadaniem jest zapewnienie Klientom niezawodnego dostępu do energii elektrycznej. Udowadniamy to realizując kolejne inwestycje i stawiając na innowacyjność rozwiązań.

Priorytetową inwestycją jest budowa nowoczesnego bloku energetycznego w Elektrowni Kozienice, który jest gotowy w 98% i przeszedł pozytywnie pierwsze testy. Częścią naszej Grupy stał się Lubelski Węgiel Bogdanka. Natomiast w marcu bieżącego roku włączyliśmy do Enei Elektrownię Połaniec. Te inicjatywy pozwolą nam tworzyć oparty o własny surowiec, efektywny kosztowo i operacyjnie, obszar wydobywczo-wytwórczy Kozienice-Bogdanka-Połaniec, stanowiący ważny filar polskiej gospodarki energetycznej. Mocno angażujemy się również w rozwój i promowanie wdrażania innowacyjnych rozwiązań na dużą skalę, stąd m.in. nasz udział w projekcie stworzenia systemu elektromobilności w naszym kraju.

Powyższe, jak i inne inicjatywy, podejmujemy, by spełniać wymagania i oczekiwania naszych obecnych i przyszłych Klientów. Już teraz odpowiadamy za dostawy prądu do ponad 2,5 mln Odbiorców, dlatego wiele uwagi poświęcamy doskonaleniu systemu dystrybucji, jak też unowocześnianiu obsługi Klienta. Zapewniamy przyjazną współpracę, oferując nasze zrozumienie oraz konstruując oferty w taki sposób, aby ułatwiały codzienne życie. Korzystamy przy tym z zaawansowanych technologicznie i nowoczesnych narzędzi obsługi. Jesteśmy dla Klienta w sposób, jaki oczekuje.

Naszą działalność prowadzimy z sukcesami dzięki naszym Pracownikom. Należymy do grupy największych pracodawców w Polsce, a to zobowiązuje. Zależy nam, aby każdy czuł się z nami bezpiecznie i mógł się rozwijać. Słuchamy Pracowników, doceniamy ich profesjonalizm i zaangażowanie, oraz dbamy o

warunki w jakich pracują. Zachęcamy do korzystania z benefitów i projektów, które dla nich tworzymy. Wspieramy w podnoszeniu kwalifikacji i szkolimy w interesujących tematach.

Jestem pod wrażeniem naszych Pracowników, którzy wkładają ogromny wysiłek w pracę dla Grupy, a przy tym są ludźmi o dużej wrażliwości i tak chętnie angażują się w wolontariat pracowniczy: czy to dzieląc się fachową wiedzą, czy ofiarując pomoc innego rodzaju. Grono zadowolonych beneficjentów naszych inicjatyw wolontariackich wciąż się powiększa.

Grupa Enea jest aktywnym uczestnikiem życia społeczności lokalnych, również poprzez działania Fundacji Enea. Cieszę się, że Fundacja Enea w 2016 r. rozdysponowała kwotę prawie 630 tys. zł wspierając projekty, które przyczyniły się do poprawy naszego otoczenia, jakości życia i wspierania lokalnych społeczności. Pomagamy potrzebującym, zapewniamy sportowe emocje, wspieramy liczne inicjatywy naukowe, aspirujemy do tytułu Mecenas sztuki, wzruszamy i bawimy wspierając wydarzenia kulturalne. Chcemy w ten sposób wyrażać nasze poczucie dużej odpowiedzialności wobec otoczenia, z którego się wywodzimy i od którego zależy.

Jesteśmy stabilnym, silnym koncernem surowcowo-energetycznym, ale to świadome podejście do naszej roli, jako dostawcy produktów i usług pierwszej potrzeby oraz świadomość wpływu naszych działań na otoczenie i rozwój gospodarczy kraju, czyni nas nowoczesną firmą. Naszą działalność prowadzimy odpowiedzialnie, chcemy się rozwijać w sposób systematyczny, innowacyjny i zrównoważony – to są nasze cele i obietnica dla naszych Partnerów społecznych i biznesowych.

Mirosław Kowalik

Prezes Zarządu Enei SA

## 1. Grupa Enea

G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-8, G4-9

Jesteśmy czołowym podmiotem polskiego rynku elektroenergetycznego w zakresie energii elektrycznej. Zarządzamy pełnym łańcuchem wartości: od pozyskania paliwa, poprzez produkcję, dystrybucję, sprzedaż energii oraz innych produktów i usług związanych z elektroenergetyką. Codziennie bezpiecznie dostarczamy energię **2,5 mln Klientów**.

Do Enei Operator należy sieć dystrybucyjna w północno-zachodniej Polsce.

Zatrudniamy w całym kraju 15,7 tys. Pracowników, którzy tworzą innowacyjny koncern surowcowo-energetyczny – Grupę Enea. Należą do niej m.in. dwie ważne elektrownie systemowe: Elektrownia Kozienice i Elektrownia Połaniec oraz Lubelski Węgiel „Bogdanka” - kopalnia, która jest głównym dostawcą surowca do naszych elektrowni. Działamy również w zakresie energetyki cieplnej w zakładach w Białymstoku, Obornikach i Pile. Nasza siedziba główna znajduje się w Poznaniu.

Realizując nasze kluczowe cele strategiczne, dbamy o to, aby nasz rozwój był stabilny i zrównoważony, a nasze rozwiązania przekładały się bezpośrednio na podnoszenie innowacyjności i konkurencyjności polskiej gospodarki. Ten raport stanowi podsumowanie naszych najważniejszych działań i osiągnięć, obrazując jednocześnie nasz wkład w rozwój otoczenia, z którego się wywodzimy i w którym działamy. Zapraszamy do lektury.

## Segmenty naszej działalności

WYDOBYCIE	WYTWARZANIE	DYSTRYBUCJA	OBRÓT
<ul style="list-style-type: none"><li>•Produkcja węgla kamiennego</li><li>•Sprzedaż węgla kamiennego</li><li>•Zabezpieczenie bazy surowcowej dla Grupy</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Wytwarzanie energii elektrycznej w oparciu o węgiel kamienny, biomasę, gaz, wiatr, wodę i biogaz</li><li>•Wytwarzanie ciepła</li><li>•Przesyłanie i dystrybucja ciepła</li><li>•Obrót energią elektryczną</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•Dostarczanie energii elektrycznej</li><li>•Planowanie i zapewnianie rozbudowy sieci dystrybucyjnej</li><li>•Eksploracja, konserwacja i remonty sieci dystrybucyjnej</li><li>•Zarządzanie danymi pomiarowymi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>•<b>Obrót detaliczny:</b><ul style="list-style-type: none"><li>•Obrót energią elektryczną i paliwem gazowym na rynku detalicznym</li><li>•Oferta produktowa i usługowa dostosowana do potrzeb Klientów</li><li>•Całościowa obsługa Klienta</li></ul></li><li>•<b>Obrót hurtowy:</b><ul style="list-style-type: none"><li>•Optymalizacja portfela kontraktów hurtowych energii elektrycznej i paliwa gazowego</li><li>•Działania na rynkach produktowych</li><li>•Zapewnienie dostępu do rynków hurtowych</li></ul></li></ul>

W 2016 r. nasz nowoczesny koncern osiągnął następujące wyniki:

- **9 038 tys. ton** - produkcja węgla netto
- **13 567 GWh** - produkcja energii elektrycznej
- **18 741 GWh** - sprzedaż usług dystrybucji odbiorcom końcowym
- **17 989 GWh** - sprzedaż energii elektrycznej i gazu odbiorcom detalicznym

Sieć dystrybucyjna Enei Operator pokrywa 20% powierzchni kraju, a ok. 9% energii elektrycznej wytworzonej w 2016 r. w Polsce pochodziło właśnie z naszych zakładów:

- Elektrowni Kozienice

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

- Elektrociepłowni Białystok, MEC Piła, PEC Oborniki, PEC Zachód, MPEC Białystok
- Farm wiatrowych: Bardy, Darżyno, Baczyna
- 21 elektrowni wodnych: Koronowo, Tryszczyn, Smukała, Żur 1 i 2, Gródek, Rejowice, Likowo, Trzebiatów I, Trzebiatów II, Płoty, Prusinowo, Kamienna, Bledzew, Gucisz, Międzylesie, Podgaje, Jastrowie, Ptusza, Dobrzyca, Piła Koszyce, Oborniki
- Biogazowni: Gorzesław, Liszkowo

Nasza działalność związana z 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. Informacje o Grupie Kapitałowej

### Struktura Grupy Enea

G4-8, G4-17, G4-13

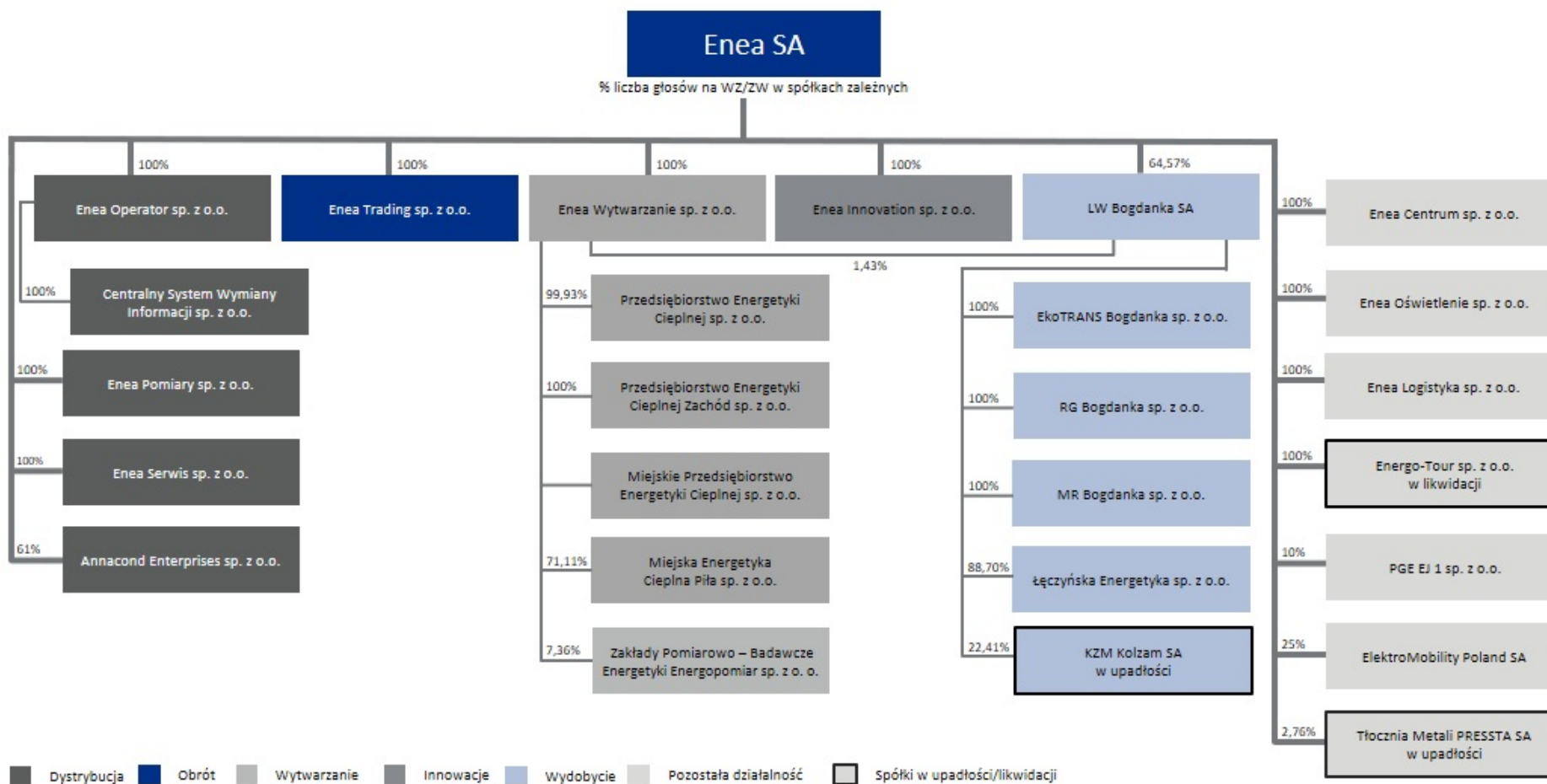
Grupa Enea składa się z jednostki dominującej Enea SA oraz 12 spółek bezpośrednio zależnych.

W obrębie Grupy Kapitałowej Enea funkcjonuje 5 wiodących podmiotów, tj. Enea SA (obróć energią elektryczną i paliwem gazowym), Enea Operator Sp. z o.o. (dystrybucja energii elektrycznej), Enea Wytwarzanie Sp. z o.o. (produkcja i sprzedaż energii elektrycznej i ciepłej), Enea Trading Sp. z o.o. (handel hurtowy energią elektryczną) oraz Lubelski Węgiel „Bogdanka” SA (wydobycie węgla). Pozostałe podmioty świadczą działalność pomocniczą w odniesieniu do wymienionych spółek.

Enea SA realizuje sprzedaż energii elektrycznej i paliwa gazowego na terenie całej Polski do wszystkich sektorów gospodarki i segmentów Klientów począwszy od gospodarstw domowych, a skończywszy na największych przedsiębiorstwach produkcyjnych.



STRUKTURA GRUPY (stan na 31 grudnia 2016 r.)



## Zmiany w strukturze Grupy

W 2016 r. ważna była dla nas kontynuacja integracji Lubelskiego Węgla „Bogdanka” z Grupą Enea. Dzięki niej zmieniono Statut LW Bogdanka w zakresie obowiązku działania spółki w interesie Grupy Enea i dostosowano go do standardu Grupy Enea. Kopalnia przyjęła również Kodeks Grupy Enea. Dzięki integracji LW Bogdanka z Grupą Enea optymalnie wykorzystany zostanie pełen łańcuch wartości, możliwa jest wzajemna wymiana doświadczeń oraz rozwój całej Grupy.

19 października 2016 r. została zawiązana spółka ElectroMobility Poland SA, w której 25% akcji posiada Enea SA. Rejestracji spółki w KRS dokonano 7 grudnia 2016 r.

Od 2 grudnia 2016 r. Szpital Uzdrowski „Energetyk” ma nowego właściciela. Koncentrując się na podstawowej działalności Grupy zawarliśmy, we wrześniu 2016 r. umowę sprzedaży udziałów inowrocławskiego szpitala. Natomiast od lutego 2015 r. spółka Energo-Tour jest w stanie likwidacji.

23 grudnia 2016 r. podpisaliśmy z ENGIE International Holdings BV warunkową umowę sprzedaży 100% akcji ENGIE Energia Polska SA (właściciel Elektrowni Połaniec), zgodnie z którą Enea SA nabędzie 100% akcji w kapitale zakładowym ENGIE Energia Polska SA, a pośrednio również 100% udziałów w ENGIE Bioenergia Sp. z o.o. Tym samym w połowie marca 2017 r. do Grupy Enea dołączyła Elektrownia Połaniec – należąca do grona najnowocześniejszych elektrowni systemowych w Polsce, posiadająca jeden z największych bloków na biomasę na świecie.

20 stycznia 2017 r. Enea działając w porozumieniu ze spółkami: Energa, PGE i PGNiG Technologie kupiła łącznie 150 mln akcji Polimex – Mostostal. Objęliśmy w ten sposób, wspólnie z naszymi partnerami, 65,93% akcji spółki, wpływając na jej dokapitalizowanie. Polimex – Mostostal posiada największy, ponad 23% udział w realizacji kluczowych projektów w segmencie energetyki konwencjonalnej. Spółka obecna jest w konsorcjach wykonawczych największych inwestycji energetycznych w Polsce, których łączny budżet to około 30 mld zł.

W lutym 2017 r. Enea SA kupiła od Energa SA niecałe 25 mln akcji Elektrowni Ostrołęka SA, stając się właścicielem 11,89% jej kapitału zakładowego.

W połowie marca 2017 r. do Grupy Enea dołączyła Elektrownia Połaniec – należąca do grona najnowocześniejszych elektrowni systemowych w Polsce, posiadająca jeden z największych bloków na biomasę na świecie.

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

Szczegółowy opis Grupy Enea - stan na 31 grudnia 2016 r. - możesz znaleźć w [raporcie rocznym](#).

## Model zarządzania

G4-17, G4-14

Enea SA jako spółka giełdowa, postrzegana jest przez rynek wraz ze spółkami zależnymi jako jeden, spójny organizm gospodarczy, a Zarząd i Rada Nadzorcza Enea SA, odpowiadają za efektywność zarządzania Grupą Kapitałową.

W Grupie Kapitałowej Enea realizujemy ład korporacyjny, którego proces budowy został zapoczątkowany w 2013 r. W ramach wdrożonego modelu ładu zaprojektowaliśmy nowy podział kompetencji decyzyjnych między Zarząd Enei, Zarządy spółek Grupy i Komitety Grupy. Regulacje wewnętrzne naszych spółek kompleksowo dostosowano do nowej mapy kompetencji.

Nasz 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.

Komitety Grupy Enea, to stałe wewnątrz zespoły wspierające Zarząd Enei w podejmowaniu decyzji, zgodnie z nadaną im kompetencją. Zadaniem Komitetów, w zależności od ważności sprawy, jest podejmowanie decyzji przez Komitet albo rekomendowanie Zarządowi Enei podjęcia decyzji.

Obecnie funkcjonuje sześć Komitetów, a każdy z nich ma swoją jednostkę wsparcia, czyli departament, który odpowiada za dany obszar w Grupie Enea przypisany do kompetencji danego Komitetu:

- Komitet Zarządzania – Departament Korporacyjny w Enei
- Komitet Inwestycyjny – Departament Controllingu w Enei
- Komitet Zgodności – Departament Zarządzania Operacyjnego w Enei
- Komitet Finansów i IT – Obszar Finansów: Departament Finansów w Enei Centrum; Obszar IT: Departament Teleinformatyki w Enei Centrum
- Komitet Handlu i Promocji – Obszar Handlu: Departament Sprzedaży w Enei; Obszar Promocji: Departament PR i Komunikacji w Enei
- Komitet Ryzyka – Departament Zarządzania Ryzykiem w Enei

Pionów Zarządczych Grupy Enea jest pięć i zarządzają one funkcjami wspólnymi Grupy w poprzek struktur prawnych:

Pion Zarządczy Komunikacji: prowadzi wspólną komunikację Grupy w zakresie działań promocyjnych, wizerunkowych i medialnych, aby w spójny sposób komunikować się i wspierać działania sprzedażowe

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

Pion Zarządczy Audytu: ocenia procesy wewnętrzne pod kątem ich zgodności z odpowiednimi standardami, procedurami oraz regulacjami prawnymi

Pion Zarządczy Zakupów: zajmuje się optymalizacją procesów zakupowych i logistycznych w Grupie aby korzystając z efektu skali uzyskać lepsze warunki handlowe

Pion Zarządczy HR: realizuje spójną politykę kadrową, uwzględniającą kompetencje i rozwój zawodowy Pracowników we wszystkich spółkach Grupy aby w efektywny sposób wykorzystać kapitał ludzki

Pion Zarządczy Bezpieczeństwa i Obsługi Prawnej: zarządza bezpieczeństwem w Grupie Enea oraz zapewnia opiekę prawną dla spółek Grupy aby zagwarantować zgodność wszystkich procedur i dokumentów funkcjonujących w ramach Grupy Kapitałowej Enea z obowiązującymi przepisami prawa

Rolę wsparcia spółek Grupy Kapitałowej Enea w zakresie księgowości i płac, kadr oraz IT i logistyki pełni zarządzane przez spółkę Enea Centrum - Centrum Usług Wspólnych.

### Kodeks Grupy Enea

G4-56, G4-14

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.

Mamy świadomość, że nasza działalność w każdym segmencie narażona jest na szereg ryzyk, dlatego wykorzystujemy i wciąż udoskonalamy **zintegrowany system zarządzania ryzykiem (ERM)**. Jego ramy określa, obowiązująca w Grupie Enea, jednolita Polityka Zarządzania Ryzykiem Korporacyjnym.

W przypadku części ryzyk korporacyjnych takich jak: kredytowe, utraty płynności, walutowe, zmienności stóp procentowych oraz towarowe, sformalizowane podejście do zarządzania ryzykiem przybiera formę dedykowanych polityk i procedur.

Przyjęte w Grupie zasady zarządzania ryzykiem wyznaczyliśmy w oparciu o najwyższe standardy zarządcze, które są zgodne z najlepszymi praktykami rynkowymi w tej dziedzinie. W 2016 r. system zarządzania ryzykiem podlegał dalszemu rozwojowi i optymalizacji procesowej m.in. poprzez prace związane z integracją z LW Bogdanka oraz działania dotyczące wdrożenia systemów IT.

Kliknij w [Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej](#), jeśli chcesz poznać proces zarządzania ryzykiem.

## Zarządzanie Grupą

G4-34

Zarząd Enei jest czteroosobowy. Skład Zarządu na dzień 15 maja 2017 r.:



**Mirosław Kowalik**  
Prezes Zarządu



**Wiesław Piosik**  
Wiceprezes Zarządu ds. Korporacyjnych



**Piotr Adamczak**  
Wiceprezes Zarządu ds. Handlowych



**Mikołaj Franzkowiak**  
Wiceprezes Zarządu ds. Finansowych

Rada Nadzorcza Enea SA jest dziesięcioosobowa i sprawuje stały nadzór nad działalnością spółki. W jej skład wchodzi (stan na 15 maja 2017 r.):

- Małgorzata Niezgoda - Przewodnicząca Rady Nadzorczej
- Piotr Kossak - Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
- Rafał Szymański – Sekretarz Rady Nadzorczej
- Tadeusz Mikłosz - Członek Rady Nadzorczej

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

- Sławomir Brzeziński - Członek Rady Nadzorczej
- Wojciech Klimowicz - Członek Rady Nadzorczej
- Rafał Bargiel - Członek Rady Nadzorczej
- Piotr Mirkowski - Członek Rady Nadzorczej
- Roman Stryjski - Członek Rady Nadzorczej
- Paweł Skopiński - Członek Rady Nadzorczej

Jeśli chcesz zapoznać się ze szczegółowymi biogramami członków Zarządu i Rady Nadzorczej Enei kliknij w [link](#).

Regulaminy Zarządu i Rady Nadzorczej dostępne są [tutaj](#).

### Enea na giełdzie

#### G4-7

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

Udział akcji spółki w Indeksach giełdowych (stan na 30 grudnia 2016 r.):

WIG 20	WIG 30	WIG energia	WIG Poland	WIG
1,15%	1,06%	11,67%	0,76%	0,73%

W wyniku rocznej rewizji indeksów, Enea SA po sesji 17 marca 2017 r. opuściła indeks WIG20, uzupełniając jednocześnie portfel indeksu mWIG40.

Dane dotyczące akcji Enea SA w 2016 r.:

Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

Kurs maksymalny wyniósł	12,22 zł
Kurs minimalny wyniósł	8,42 zł
Kapitalizacja na koniec okresu wynosiła	4 193,70 mln zł

Struktura akcjonariatu stan z 30 marca 2017 r. :

Skarb Państwa	51,50%
PZU TFI	10,10%
Pozostali	38,40%

## B. Wizja i strategia

Rada Nadzorcza Enea SA zatwierdziła 29 września 2016 r. dokument pn. „Strategia Rozwoju Grupy Kapitałowej Enea w perspektywie do 2030 roku” (zwany poniżej Strategią).

Było to niezwykle ważne wydarzenie dla całej naszej Grupy, ponieważ nowa Strategia jest odpowiedzią na dynamiczne zmiany, które obserwujemy zarówno w gospodarce krajowej, jak i światowej. By utrzymać mocną pozycję rynkową optymalizujemy i dostosowujemy nasz sposób działania do zmian w otoczeniu. Jednocześnie zwiększamy swoje udziały w poszczególnych segmentach rynku oraz stawiamy na rozwój nowych, innowacyjnych linii biznesowych i technologii. Chcemy być aktywnym uczestnikiem zmian w polskiej gospodarce i przyczynić się do wzmacniania bezpieczeństwa energetycznego naszego kraju.

Nasza misja – Enea dostarcza stale doskonałe produkty i usługi, wyprzedzając oczekiwania Klientów dzięki zmotywowanym zespołom pracującym w przyjaznej, bezpiecznej i innowacyjnej organizacji

Nasza wizja – Enea jest wiodącym dostawcą zintegrowanych produktów i usług surowcowo-energetycznych oraz innych innowacyjnych usług dla szerokiego grona Klientów, cenionym za jakość, kompleksowość i niezawodność

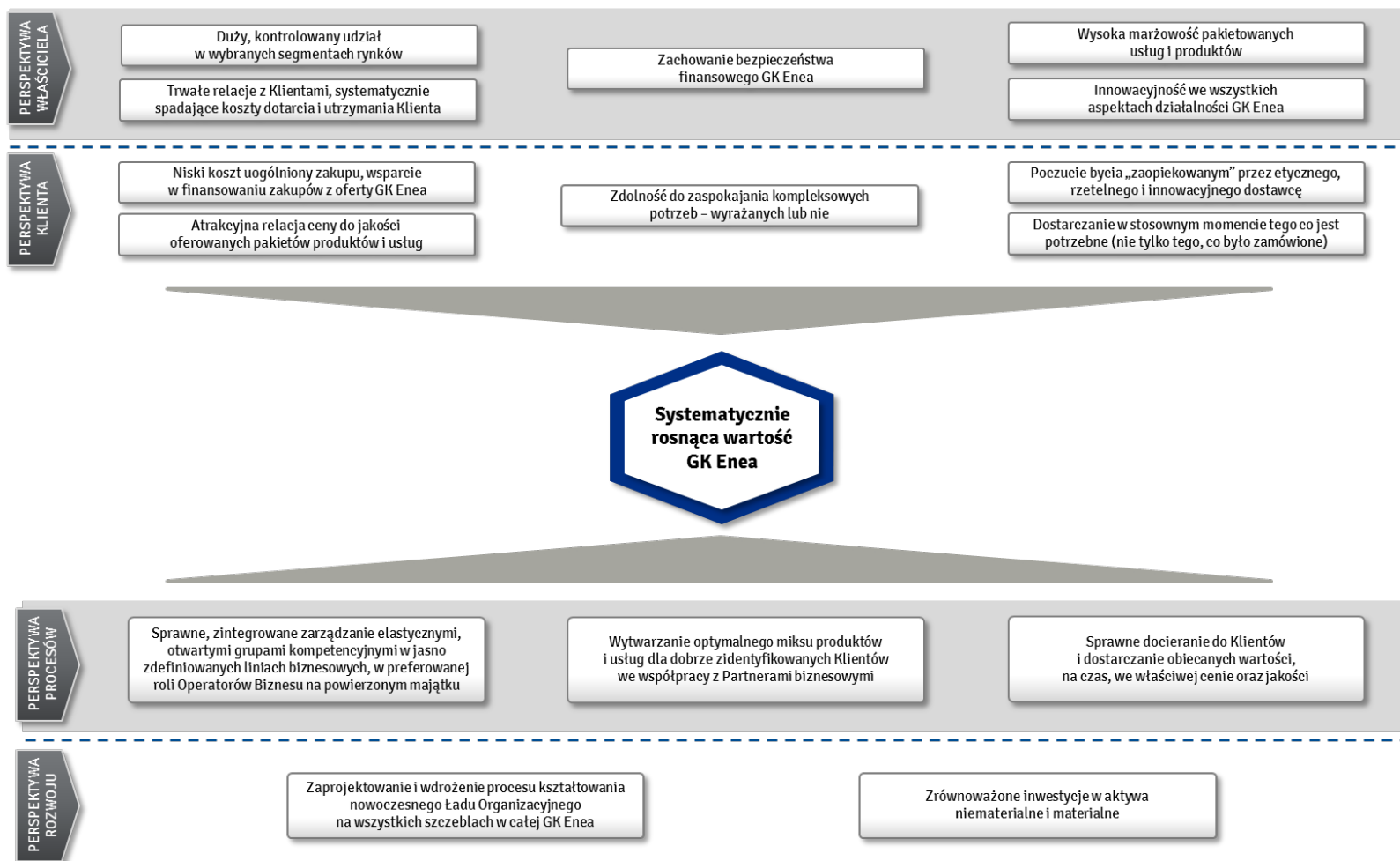
Zdefiniowane w Strategii nowe kierunki rozwoju zakładają, że Grupa Enea będzie:

1. Innowacyjna: lider w identyfikacji, ocenie potencjału oraz wdrażaniu przedsięwzięć innowacyjnych na dużą skalę
2. Multiusługowa: zdywersyfikowany portfel świadczonych usług, stabilne źródła przychodów
3. Wysokospecjalistyczna: specjalistyczna wiedza, kompetencje oraz dojrzałość w działalności w sektorze surowcowo-energetycznym
4. Oddziałująca na otoczenie: lider pozytywnych zmian w branży elektroenergetycznej w Polsce
5. Skutecznie wykorzystująca szanse rynkowe: analiza otoczenia zewnętrznego, elastyczne reagowanie na pojawiające się możliwości, kreator popytu na nowe dobra
6. Niezawodna: istotny wkład w bezpieczeństwo energetyczne Polski

Celem nadrzędnym określonym w Strategii jest wzrost wartości Grupy Kapitałowej Enea dla akcjonariuszy. Dla uzyskania trwałej przewagi konkurencyjnej Enei, zdefiniowaliśmy 15 celów strategicznych w ramach czterech perspektyw.



# Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016



W Strategii zdefiniowaliśmy 31 innowacyjnych inicjatyw zwiększających nasz potencjał biznesowy. Wśród nich znajdują się:

- inicjatywy nastawione na rozwój innowacyjnych technologii i linii biznesowych
- inicjatywy realizowane głównie przez dedykowany podmiot Enea Innovation
- przemyślane inwestycje w wysokomarżowe linie biznesowe, produkty i usługi

Realizacja powyższych inicjatyw będzie wspierać m.in. rozwój innowacyjnych produktów, usług i linii biznesowych Grupy, takich jak:

- Czyste technologie węglowe (w tym IGCC)
- Rozwój poligeneracji rozproszonych
- Hybrydowe OZE
- Kopalnia inteligentnych rozwiązań
- Najlepsze praktyki i wzrost efektywności wydobycia
- Inteligentna sieć dystrybucyjna
- Usługi operatorskie (w tym dla mikrosieci oraz kopalń)
- Rozwój mikro- i makroklastrów energetycznych
- Instalacje prosumenckie
- Zintegrowane pakiety produktów i usług
- Usługi w ramach Internetu Rzeczy
- Elektromobilność

### **Społeczna odpowiedzialność biznesu w strategii biznesowej Enei**

Społeczna odpowiedzialność biznesu stała się ponownie elementem strategii rozwoju Grupy, jest obecna w wielu elementach działania spółek. Zgodnie z wytycznymi Ministerstwa Skarbu Państwa w zakresie dobrych praktyk CSR:

- ład korporacyjny jest narzędziem integrującym działalność operacyjną Grupy Enea
- odpowiedzialność za obszar społecznej odpowiedzialności biznesu została przypisana Prezesowi Zarządu Enei
- za koordynację działań społecznie odpowiedzialnych w Grupie odpowiada dedykowana jednostka organizacyjna – Biuro Społecznej Odpowiedzialności Biznesu

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

- Fundacja Enea realizuje inicjatywy z obszaru społecznej odpowiedzialności biznesu skierowane do otoczenia
- Rada Nadzorcza stale monitoruje wydatki z obszaru społecznego zaangażowania

Wpisując społeczną odpowiedzialność biznesu w obowiązki Prezesa Zarządu Enei i Rady Nadzorczej Enei podkreśliliśmy duże znaczenie jakie nasza Grupa przywiązuje do odpowiedzialnych praktyk.

Kierunek działań przyjętych w strategii Grupy Enea odpowiada bezpośrednio pięciu filarom Planu Rozwoju Polski, które nazwano: (1) reindustrializacja, (2) rozwój innowacyjnych firm, (3) kapitał dla rozwoju, (4) ekspansja zagraniczna, (5) rozwój społeczny i regionalny. Nasze plany z zakresu odpowiedzialnego biznesu wpisują się bezpośrednio w piąty filar, mówiący o rozwoju społecznym i regionalnym.

### Grupa Enea:

- zakłada w nowej Strategii silne wsparcie rozwoju lokalnego i pielęgnowanie lokalnych relacji społecznych jako element polityki odpowiedzialnego biznesu
- prowadzi działalność na terenie całego kraju, dbając o rozwój poszczególnych regionów, w tym tworząc nowe miejsca zatrudnienia jako atrakcyjny pracodawca oraz podmiot stymulujący rozwój społeczny
- czynnie wspiera lokalne szkolnictwo zawodowe w sposób zoptymalizowany pod kątem długoterminowej współpracy
- zakłada w swej Strategii, że jej produkty i usługi energetyczne będą realizowane przez absolwentów w/w lokalnych szkół technicznych oraz kursów doskonalących

## C. Etyka

G4-56, G4-DMA

W Enei kierujemy się takimi wartościami jak: **uczciwość, kompetencje, odpowiedzialność i bezpieczeństwo**. Zawarte są one w „Kodeksie wartości Grupy Kapitałowej Enea”. Stanowi on spisana wspólnie z Pracownikami deklarację poszanowania prawa, profesjonalizmu i szacunku dla siebie nawzajem. Razem z naszą misją i wizją dokument ten jest fundamentem działania Grupy Enea.

Kliknij i dowiedz się, dlaczego tak ważne są dla nas [wartości](#).

„[Kodeks etyki Grupy Kapitałowej Enea](#)” zawiera standardy postępowania zawodowego Pracowników Grupy Enea wobec współpracowników i partnerów biznesowych. W kontaktach zawodowych cenimy odpowiedzialność, życzliwość i gotowość do współpracy. Kodeks opisuje te oczekiwane postawy, a także zobowiązania wynikające z relacji służbowych.

Przywiązujemy ogromną wagę do stworzenia Pracownikom komfortu działania w środowisku, w którym zasady postępowania są przejrzyste i ogólnie znane. Wszyscy Pracownicy Grupy otrzymali Kodeks w wersji papierowej, a także uruchomiliśmy w intranecie cykl szkoleń e-learningowych. W Enei każda nowozatrudniona osoba przechodzi szkolenie dotyczące etyki w pracy. Wszyscy mogą skorzystać z wersji [on-line naszego Kodeksu](#).

Przygotowaliśmy także [cykl krótkich filmów animowanych](#), na który składa się siedem odcinków, a każdy dotyczy innej zasady etycznej ujętej w Kodeksie.

### Zgłaszanie nieprawidłowości

W Grupie Enea działa Komisja ds. Kodeksu etyki, której rolą jest m.in. propagowanie wartości w organizacji oraz dbanie o przestrzeganie Kodeksu. Każdy Pracownik może zwrócić się do komisji z prośbą o radę, zgłosić swoje wątpliwości czy nieprawidłowości. Są dwie drogi kontaktu:

- poprzez e-mail na adres: [etyka@enea.pl](mailto:etyka@enea.pl)
- korzystając z [formularza dostępnego](#) w intranecie oraz na stronie [www.enea.pl](http://www.enea.pl)

### Polityka Compliance

W Grupie Enea bardzo poważnie podchodzimy do przestrzegania prawa, jak też wszelkich wewnętrznych regulaminów i procedur. Zależy nam aby zasady były precyzyjne i obejmowały każdy rodzaj działalności.

Wszyscy Pracownicy zostali zapoznani z obowiązującymi w Grupie regulacjami: „Polityka Compliance” oraz „Zasady przyjmowania i wręczania upominków”.

Zgodnie z Polityką Compliance:

- Zawsze działamy sprawiedliwie, uczciwie i przyjaźnie. To dla nas filary nowoczesnej i dynamicznej działalności
- Dbamy o otwartość i transparentność działań we wszystkich relacjach biznesowych
- Kadra zarządzająca Grupy Enea jest zobowiązana do przyjęcia kluczowej roli w kreowaniu kultury organizacyjnej
- Korupcja jest zjawiskiem nieakceptowanym, a Pracownicy mają obowiązek zgłaszania wszelkich form działań noszących jej znamiona. Zgłoszenia takie traktowane są w sposób poufny, starannie badane i nie narażają zgłaszającego na żadne represje

Wszyscy Pracownicy Grupy Enea są zobligowani do odbycia szkoleń z omawianego zakresu. Na przełomie 2016/2017 r. przeprowadzone zostały szkolenia e-learningowe dla Pracowników z dostępem do stanowisk komputerowych, np. w spółce Enea SA 94% Pracowników pozytywnie zrealizowało szkolenie. Zagadnienia z obszaru Compliance poruszane są na szkoleniach adaptacyjnych dla nowych Pracowników.

Proces powyższych szkoleń rozpoczęliśmy w trzecim kwartale 2016 r., a zakończyliśmy w pierwszym kwartale 2017 r. Szkolenia te będziemy powtarzać w cyklach 3-letnich.

„**Nowa Energia**” – to wspólna inicjatywa Pracowników i menedżerów Enei Centrum, mająca na celu opracowanie rekomendacji dt. obszarów: postawy, przywództwo, rozwiązania systemowe i komunikacja. Stosowanie wypracowanych zaleceń, również w zakresie pożądanym w firmie zachowań, usprawni współpracę pomiędzy jednostkami organizacyjnymi i Pracownikami spółki. Inicjatywa rozpoczęła się w 2016 r. i będzie kontynuowana w 2017 r.

## D. Inwestycje

G4-9

W 2016 r. najwięcej, bo aż 51% nakładów inwestycyjnych, przeznaczaliśmy na obszar wytwarzania. Związane jest to z realizacją naszej kluczowej inicjatywy.

**Budowa bloku nr 11**, czyli nowego bloku o mocy 1.075 MW<sub>e</sub> w Elektrowni Kozienice, to inwestycja zrealizowana już w **98 %** (stan na maj 2017 r.).

Największy w Europie blok energetyczny oddamy do użytku w 2017 r.

Najważniejsze informacje:

- Blok będzie produkował ok. **6 TWh** energii netto rocznie, a jego moc wyniesie **1075 MW**
- Prąd z Kozienic będzie trafiał do **co dziewiątego Polaka**
- Nowy blok przedłuży funkcjonowanie elektrowni o co najmniej **40 lat**
- **13%** polskiej energii będzie pochodzić z Kozienic
- W kwietniu 2016 r. udało się próba ciśnieniowa kotła przy obciążeniu **513 barów**

Rok 2016 to również dla Enei Operator bardzo intensywny okres pod względem inwestycji. Spółka przeznaczyła na ten cel ponad 900 mln zł, z czego ponad 300 mln zł na inwestycje w sieć elektroenergetyczną w oddziale poznańskim.

Enea Operator sfinalizowała pięć projektów o strategicznym znaczeniu dla Wielkopolski: stację elektroenergetyczną koło Sierakowa oraz cztery linie wysokiego napięcia, a ponadto zrealizowała aż o 15% więcej umów dotyczących przyłączenia nowych odbiorców do sieci niż w roku poprzednim.

Pozostałe kluczowe inwestycje zrealizowane przez Eneę w 2016 r. w poszczególnych obszarach:

### Wydobycie

- Wykonanie 23,8 km nowych wyrobisk
- Zakończenie prac wiertniczych przy otworach badawczych obszaru „Ostrów” oraz wykupienie prawa do korzystania z informacji geologicznej tego złoża
- Zakończenie budowy instalacji oraz wszystkich obiektów centralnej klimatyzacji pola Bogdanka
- Optymalizacja kosztów bezpośrednio produkcyjnych i nakładów inwestycyjnych

### Wytwarzanie

- Kontynuacja zabudowy instalacji odsiarczania spalin kotłów K7 i K8
- Instalacja katalitycznego odazotowania spalin (SCR): blok nr 1-2, 5-7 – przekazanie do eksploatacji; bloki nr 4 i 8 – kontynuacja zabudowy; bloki nr 9-10 – podpisanie kontraktu z wykonawcą
- Budowa oczyszczalni ścieków deszczowo-przemysłowych

### Dystrybucja

- Znacząca poprawa w 2016 r. wskaźników dla przerw planowanych i nieplanowanych: SAIDI – o 44% r/r; SAIFI – o 30% r/r
- Usprawnienie procesów przyłączeniowych
- Zakończenie realizacji szeregu inwestycji na wysokim i średnim napięciu, m.in. budowa i przebudowa 7 Głównych Punktów Zasilających
- Rozwój narzędzi informatycznych wspomagających zarządzanie siecią

### Obrót

Sprzedaż i obsługa Klienta:

- Uruchomienie programu lojalnościowego dla Klientów (Strefa Zakupów)
- Nowe produkty dla gospodarstw domowych oraz Klientów biznesowych, m. in. ENERGIA+ Fotowoltaika, ENERGIA+ Fachowiec
- Zakończenie procesu migracji danych Klientów do centralnego systemu bilingowego
- Uruchomienie Elektronicznego Biura Obsługi Klienta dla wszystkich Klientów

Obrót hurtowy:

- Opracowanie i wdrożenie modelu cenowych ścieżek długoterminowych dla produktów notowanych na rynkach hurtowych

W 2017 r. planujemy nakłady inwestycyjne w wysokości ok. 2,7 mld zł. Wybrane, zaplanowane na 2017 r. inwestycje w poszczególnych obszarach to:

### Wydobycie

- Uzyskanie koncesji wydobywczej na złożo „Ostrów”
- Modernizacje parku maszynowego (zakupy, remonty, modernizacje maszyn i urządzeń)
- Wykonanie nowych wyrobisk oraz modernizacja istniejących

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

- Rozbudowa obiektu unieszkodliwiania odpadów wydobywczych w Bogdance
- Kontynuacja prac związanych ze „Zintegrowanym systemem zarządzania produkcją” oraz projektem „Kopalnia inteligentnych rozwiązań”

### Wytwarzanie

- W segmencie elektrowni systemowych: zakończenie budowy bloku energetycznego nr 11 oraz modernizacja bloków 3, 8 oraz 10
- W segmencie ciepło: zabudowa instalacji odsiarczania spalin kotłów K7 i K8
- Segment OZE: poszukiwanie okazjnych projektów inwestycyjnych i akwizycyjnych

### Dystrybucja

- Budowa GPZ Choszczno II i GPZ Rzecz
- Budowa rozdzielni sieciowej Garaszewo oraz budowa linii 110 kV Kromolice – Nagradowice, Kromolice – Gądky, Kromolice – Swarzędz
- Realizacja programu rozwoju rozwiązań sieci inteligentnych (AMI)
- Realizacja programu poprawy niezawodności pracy sieci
- Realizacja projektu „System Informacji o Sieci”
- Realizacja projektu wdrożenia systemu cyfrowej łączności dyspozytorskiej w standardzie TETRA

### Obrót

#### Obszar handlu detalicznego

- Rozwój programu lojalnościowego dla Klientów (Strefa Zakupów)
- Wdrożenie systemu analitycznego, wspomagającego prognozowanie i zarządzanie portfelem zakupowo-sprzedażowym
- Wprowadzenie nowych produktów dla gospodarstw domowych i Klientów biznesowych
- Monitoring satysfakcji i jakości obsługi Klienta
- Promowanie nowych narzędzi komunikacji i obsługi

#### Obszar obsługi Klienta

- Optymalizacja sieci Biur Obsługi Klienta, wizualizacja wybranych Biur
- Wzrost jakości i zakresu świadczonej obsługi poprzez zdalne kanały kontaktu (m.in. zwiększenie katalogu spraw Klienta realizowanych przy pierwszym kontakcie)
- Wdrożenie nowej, multikanałowej platformy contact center, której uruchomienie udostępni Klientom nowe kanały kontaktu



- Opracowanie nowych koncepcji funkcjonowania obszarów wsparcia obsługi Klientów i rozliczeń oraz przygotowanie planu ich wdrożenia

#### Obszar handlu hurtowego

- Adaptacja do zmian wynikających ze zwiększenia aktywów wytwórczych w Grupie Enea w zakresie doskonalenia narzędzi i metod zarządzania portfelem i zabezpieczenia pozycji w ramach pełnego łańcucha wartości dodanej
- Opracowanie modelu fundamentalnego cenowych ścieżek długoterminowych dla węgla kamiennego
- Rozwój narzędzi wspomagających generację rozproszoną w związku ze zmianami mechanizmu wsparcia źródeł odnawialnych, wchodzących w życie po 1 stycznia 2018 r.
- Kontrakcja dostaw paliw produkcyjnych pod planowaną produkcję energii elektrycznej na rok 2018

## E. Wyniki finansowe

G4-9

Omawiany 2016 r. zakończyliśmy dobrymi wynikami operacyjnymi odnotowując **wzrosty w prawie wszystkich obszarach działalności**.

W porównaniu z 2015 r.:

- Wytwarzanie energii elektrycznej [GWh] **wzrosło o 3,2 %** (w tym ze źródeł konwencjonalnych wzrost o 6%, a z odnawialnych źródeł energii spadek o 36,5%)
- Wytwarzanie ciepła brutto [TJ] **wzrosło o 1,6%**
- Sprzedaż usług dystrybucji odbiorcom końcowym [GWh] **wzrosła o 4,5%**
- Sprzedaż energii elektrycznej i paliwa gazowego odbiorcom detalicznym [GWh] **wzrosła o 5,6%**

### FINANSE 2016

- 11.256 mln zł – przychodów ze sprzedaży netto
- 2.328 mln zł – EBITDA
- 849 mln zł – zysku netto
- 1,9 - wartość wskaźnika dług netto/EBITDA

Szczegółowe wyniki finansowe za 2016 r. - przejdź do [raportu rocznego](#).

## F. Nagrody

### Perła Polskiej Gospodarki

W październiku 2016 r. Enea została wyróżniona certyfikatem w rankingu polskich przedsiębiorstw i otrzymała tytuł Perła Polskiej Gospodarki w kategorii Perły Wielkie. Byliśmy dumni, że w laudacji doceniono nas za „konsekwentną realizację polityki i strategii przedsiębiorstwa oraz pozycję lidera wśród najbardziej dynamicznych i efektywnych przedsiębiorstw w Polsce.”

### Enea Orłem Wprost

W czerwcu 2016 r. zostaliśmy laureatem konkursu „Orły Wprost” w kategorii „Firma z największym średnim zyskiem netto w latach 2012-2014”.

### Jesteśmy rozważni

Enea Logistyka otrzymała Certyfikat „Rozważna Firma” przyznawany za podejmowanie konkretnych działań związanych z zarządzaniem należnościami oraz prowadzenie biznesu zgodnie z normami opisanymi w Kanonie Dobrych Praktyk Rozważnych Firm.

### Docenieni przez branżę

Stowarzyszenie Elektryków Polskich w 2016 r. odznaczyło szczeciński oddział Enei Oświetlenie medalem im. inż. Kazimierza Szpotańskiego. Wyróżnienie przyznawane jest firmom szczególnie zasłużonym dla rozwoju przemysłu elektrotechnicznego. To także wyraz podziękowania za wieloletnią współpracę spółki z organizacją.

### Firma przyjazna Klientom

W 2016 r. otrzymaliśmy po raz trzeci Godło Firma Przyjazna Klientowi. Podstawą przyznanego nam wyróżnienia jest badanie na grupie blisko 900 Klientów Enei, w którym oceniane są następujące tematy: prawdopodobieństwo polecenia naszej firmy, łatwość kontaktu z nami oraz ogólnego zadowolenia Klientów ze współpracy z Eneą.

### Sprawdzony sprzedawca energii

Uzyskaliśmy ponownie tytuł Certyfikowanego Sprzedawcy Energii Towarzystwa Obrotu Energią, który potwierdza stosowanie przez nas „Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej”. Jesteśmy jedną z siedmiu firm w Polsce, którym przyznano ten tytuł spośród 400 firm z koncesją na obrót energią elektryczną.

### Bursztyn Polskiej Energetyki

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

Podczas Ogólnopolskiego Szczytu Energetycznego OSE w Gdańsku, naszą spółkę wyróżniono za „uzupełnienie łańcucha wartości o aktywa węglowe, a tym samym zabezpieczenie dostaw surowca do kluczowej inwestycji w segmencie wytwarzania”.

### Najlepszy projekt cyfrowy

Oracle Polska wyróżniła Eneę Centrum nagrodą w kategorii „Najlepszy projekt cyfrowy”. To potwierdzenie bardzo dobrych wyników wprowadzenia zarządzania procesowego, cyfryzacji dokumentów i integracji systemów w Grupie Enea.

### Bezpieczna Bogdanka

Lubelski Węgiel „Bogdanka” SA otrzymała tytuł „Lidera bezpieczeństwa w przemyśle” podczas Międzynarodowej Konferencji „Risk Engineering Days”. Wyróżnienie to jest przyznawane corocznie przedsiębiorstwom i instytucjom w Polsce w uznaniu dokonań i innowacji w dziedzinie bezpieczeństwa w przemyśle.

### Raport Bogdanki najlepszy

LW Bogdanka otrzymała Nagrodę Główną oraz Nagrodę Ministra Rozwoju w dziesiątej, jubileuszowej edycji konkursu „Raporty Społeczne” organizowanego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu i Deloitte. Nagrodzony został Raport Zintegrowany 2015 Grupy Kapitałowej Lubelski Węgiel Bogdanka SA.

### Innowacyjna Bogdanka

LW Bogdanka otrzymała nagrodę główną w kategorii „Przemysł” w ramach VI edycji „Innowatorów Wprost” – konkursu dla najbardziej innowacyjnych przedsiębiorstw w Polsce. Laureaci „Innowatorów” są wyłaniani na bazie autorskiego badania Innovation Research, które weryfikuje nakłady na badania, rozwój i inwestycje w innowacje oraz ich praktyczne zastosowanie w biznesie.

### Bogdanka najlepszym pracodawcą na wschodzie Polski

Kopalnia LW Bogdanka została wyróżniona w konkursie Top Pracodawcy Polski Wschodniej 2016.

## G. Kontakt

G4-31

Zapraszamy do kontaktu:

Joanna Maderska

Biuro Społecznej Odpowiedzialności Biznesu

Departament Public Relations i Komunikacji

email: [csr@enea.pl](mailto: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

### A. Mapa interesariuszy

G4-24, G4-25, G4-26

#### Mapa interesariuszy Grupy Enea

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

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• badania satysfakcji Klientów</li> <li>• strona internetowa <a href="http://www.enea.pl">www.enea.pl</a></li> <li>• profil „Energia+” na Facebook’u</li> <li>• elektroniczna platforma zgłoszeń o awariach w Enei Oświetlenie</li> <li>• internetowa platforma komunikacji z gminami</li> <li>• nadruk na fakturach, inserty do faktur</li> <li>• nośniki ATL</li> <li>• partnerzy handlowi i opiekunowie Klienta</li> <li>• wydarzenia specjalne, m.in. sponsorowane przez Eneę</li> <li>• ogłoszenia w mediach lokalnych: prasie i radio</li> <li>• raport roczny</li> <li>• raport zrównoważonego rozwoju</li> </ul>
Władze lokalne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bezpośrednie spotkania, udział w lokalnych wydarzeniach</li> <li>• 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</li> <li>• strony internetowe, w tym strona internetowa <a href="http://www.enea.pl">www.enea.pl</a></li> <li>• konferencje</li> <li>• raport zrównoważonego rozwoju</li> </ul>
Społeczności lokalne, opinia publiczna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bezpośrednie spotkania i współpraca z przedstawicielami społeczności lokalnych</li> <li>• kontakt i współpraca z Fundacją Enea</li> <li>• komunikacja poprzez media ogólnopolskie i lokalne</li> <li>• udział Pracowników Grupy Kapitałowej Enea w działaniach na rzecz społeczności lokalnych w ramach wolontariatu pracowniczego</li> <li>• strona internetowa <a href="http://www.enea.pl">www.enea.pl</a>, w tym zakładka dedykowana społecznej odpowiedzialności biznesu, celom strategicznym Enei w tym obszarze oraz sposobom ich realizacji</li> <li>• prelekcje i udział w wydarzeniach branżowych oraz dedykowanych społecznej odpowiedzialności biznesu</li> <li>• raport zrównoważonego rozwoju</li> </ul>
Organizacje pozarządowe, beneficjenci, partnerzy społeczni, instytucje naukowe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• strona internetowa <a href="http://www.enea.pl">www.enea.pl</a></li> <li>• formularz aplikacyjny dla beneficjentów</li> <li>• kontakt bezpośredni</li> <li>• dialog w trakcie realizacji wspólnych projektów</li> <li>• raport zrównoważonego rozwoju</li> </ul>

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

Kontrahenci i dostawcy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• komunikacja bezpośrednia z dedykowanymi osobami do współpracy ze strony spółek Grupy</li> <li>• strona internetowa <a href="http://www.enea.pl">www.enea.pl</a></li> <li>• spotkania branżowe, targi</li> <li>• raport roczny</li> <li>• raport zrównoważonego rozwoju</li> </ul>
Organizacje branżowe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spotkania</li> <li>• targi</li> <li>• członkostwo w organizacjach</li> <li>• uczestnictwo w grupach roboczych, władzach organizacji branżowych</li> <li>• raport roczny</li> <li>• raport zrównoważonego rozwoju</li> </ul>
Media	<ul style="list-style-type: none"> <li>• biuro prasowe i bieżąca komunikacja</li> <li>• kontakt przez dedykowanego e-maila</li> <li>• strona internetowa <a href="http://www.enea.pl">www.enea.pl</a></li> <li>• spotkania z mediami</li> <li>• konferencje prasowe</li> <li>• raport zrównoważonego rozwoju</li> </ul>
Administracja publiczna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sprawozdania</li> <li>• raport roczny</li> <li>• raport zrównoważonego rozwoju</li> <li>• bezpośrednia komunikacja</li> <li>• konferencje</li> </ul>
Środowisko naturalne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• komunikowanie wpływu na środowisko naturalne, m.in. poprzez sprawozdania i raporty przesyłane jednostkom administracji publicznej dedykowanym ochronie środowiska</li> <li>• raport zrównoważonego rozwoju</li> </ul>



## B. Członkostwo w organizacjach

G4-16

Spółki Grupy Enea należą do następujących organizacji:

- EDSO for Smart Grids
- Izba Gospodarcza Ciepłownictwo Polskie
- Izba Gospodarcza Energetyki i Ochrony Środowiska
- Izba Gospodarcza Północnej Wielkopolski
- Izba Przemysłowo – Handlowa Ziemi Radomskiej
- 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 Towarzystwo Elektrociepłowni Zawodowych
- Polskie Towarzystwo Przesyłu i Rozdziału Energii Elektrycznej
- Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych
- Stowarzyszenie Elektryków Polskich
- Towarzystwo Elektrowni Wodnych
- Towarzystwo Gospodarcze Polskie Elektrownie
- Towarzystwo Obrotu Energią
- Wielkopolska Izba Przemysłowo-Handlowa
- Związek Pracodawców Ciepłownictwa

## C. Dostawcy

G-12

### Nasi dostawcy

Dobre relacje z gronem niezawodnych dostawców to konieczny warunek prowadzenia efektywnej działalności na taką skalę, jak czyni to Grupa Enea. Każda z naszych spółek codziennie współpracuje z setkami dostawców. Sprawne koordynowanie tych kontaktów to zadanie Enei Centrum, która zarządza zakupami całej naszej Grupy.

Postępowania dotyczące dostaw towarów i urządzeń elektrycznych oraz elektroenergetycznych na potrzeby spółek z Grupy oraz Klientów zewnętrznych z obszaru energetyki zawodowej leżą w zakresie obowiązków Enei Logistyka. Natomiast kontakty i relacje z dostawcami po zakończeniu procesu ich wyboru, prowadzą indywidualnie spółki korzystające z umowy z dostawcą.

Wśród naszych dostawców są: producenci, pośrednicy oraz hurtownie.

Potrzeby w zakresie dostawy surowców, materiałów, produktów i usług są różnicowane w poszczególnych obszarach naszej działalności. Oto główne z nich:

#### Dostawcy dla obszaru wytwarzania

- Dla Segmentu Elektrowni Systemowych podstawowym paliwem używanym do wytwarzania energii elektrycznej jest węgiel kamienny. Stąd dostawcami do tego Segmentu w 2016 r. byli:
  - LW Bogdanka - ok. 74% (główny dostawca należący do naszej Grupy)
  - Katowicki Holding Węglowy - ok. 12%
  - Polska Grupa Górnicza (dawniej: Kompania Węglowa) - ok. 7%
  - Jastrzębska Spółka Węglowa - ok. 7%
- Dla Segmentu Ciepło paliwem podstawowym używanym w Enei Wytwarzanie (Elektrociepłownia Białystok) jest biomasa, głównie w postaci zrębki leśnej, zrębki z wierzby energetycznej oraz pelletu z łuski słonecznika.  
W 2016 r. ilość dostarczonej biomasy wyniosła 427 845,34 ton, a dostawy realizowane były przez 13 podmiotów. Około 33% biomasy zostało dostarczone na teren Enei Wytwarzanie - Segment Ciepło transportem kolejowym.
- Natomiast dostawy węgla kamiennego dla Segmentu Ciepło w 2016 r. pochodziły z:

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

- Katowickiego Holdingu Węglowego SA - ok. 71%
- Jastrzębskiej Spółki Węglowej SA - ok. 25%
- Polskiej Grupy Górniczej (dawniej: Kompania Węgłowa SA) - ok. 4%

Enea Wytwarzanie kupuje również surowce: miąż węgla kamiennego, magnezyt (do instalacji odsiarczania spalin), siarczyn sodu, fosforan sodu, wodorotlenek sodu, kwas solny, sól kamienna oraz Rokrysol WF2 (do produkcji wody uzdatnionej).

- Jedynym dostawcą usług transportowych dla Segmentu Wytwarzanie i jedynym środkiem transportu wykorzystywanym dla dostaw węgla kamiennego do Segmentu Elektrowni Systemowych w 2016 r. był transport kolejowy - PKP Cargo. Przewoźnik zrealizował 100% dostaw. Natomiast dostawy węgla do elektrociepłowni zrealizowały: PKP Cargo SA (ok. 85%) oraz Freightliner PL sp. z o.o. (ok. 15%).

W 2016 r. Enea Wytwarzanie **zakupiła** za kwotę **1 mld 246 mln zł** takie surowce jak: węgiel, biomasa, olej opałowy i gaz.

### **Inne zamawiane przez spółki Grupy towary oraz usługi:**

- usługi budowlane (modernizacje lub budowy budynków administracyjnych)
- elektroenergetyczne usługi budowlane (modernizacje i budowy sieci)
- usługi związane z projektowaniem sieci elektroenergetycznych
- usługi związane z obszarem IT
- usługi wsparcia, np.: sprzątnie, dozór, obsługa serwisowa
- materiały elektrotechniczne wykorzystywane przy budowie i eksploatacji sieci dystrybucyjnej
- dostawy produktów m.in. takich jak: transformatory, kable i przewody, osprzęt do budowy linii
- pojazdy i paliwa
- aparatura
- sprzęt BHP

### **Zasady współpracy z dostawcami**

Kluczowymi kryteriami wyboru dostawcy produktu lub usługi dla spółek w naszej Grupie jest jakość oraz cena. To od nich w dużej mierze zależą stawki, jakie proponujemy naszym Klientom.

Zakupów w Grupie dokonujemy w oparciu o przepisy obowiązującego w Polsce prawa, jak np. ustawa Prawo Zamówień Publicznych. Ponadto politykę zakupową w naszych spółkach reguluje szereg dokumentów:

- Proces Zamówień QP-7.4-01.
- Instrukcja Zakupu QI-7.4-04.
- Regulaminy zamówień nie podlegających ustawie PZP udzielanych przez konkretną spółkę – każda ze spółek posiada taką regulację dostosowaną do przedmiotu działalności
- Specyfikacja i Warunki Zamówienia – stanowiące załącznik do każdego konkretnego przetargu
- Przy zakupach biomasy dodatkowo stosowany jest System Należytej Staranności, który jest zatwierdzony przez Zarząd Enei Wytwarzanie
- Wykaz Wykonawców Kwalifikowanych stosowany w Enei Operator, który ma na celu m. in. budowę długotrwałych relacji z wykonawcami oraz uproszczenie zasad współpracy

Szczegółowe informacje nt. zasad oraz bieżących postępowań przetargowych można znaleźć na witrynach internetowych naszych spółek w zakładce „Zamówienia” oraz [na stronie](#).

W Enei każda relacja z interesariuszami, jak też i z dostawcami, powinna być transparentna i bezsprzeczna etycznie. Dlatego nasz Kodeks Etyki oraz Kodeks Wartości również daje odpowiedzi, jak współpracujemy z dostawcami.

Ponadto nasi dostawcy zobowiązani są do stosowania praktyk zgodnych z założeniami Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością, Środowiskiem i Bezpieczeństwem, który obowiązuje w Enei Wytwarzanie.

## 3. Klienci

### A. Klienci i produkty Enei

G4-4, G4-8, G4-PR5, G4-DMA, G4-PR9

#### Nasi Klienci

Enea SA odpowiada za sprzedaż energii elektrycznej i paliwa gazowego **na terenie całej Polski do wszystkich sektorów gospodarki i segmentów Klientów, począwszy od gospodarstw domowych, a skończywszy na największych przedsiębiorstwach produkcyjnych**. W celu zapewnienia określonych standardów relacji z Klientami, wyodrębniliśmy następujące grupy Klientów: indywidualni (gospodarstwa domowe oraz SOHO), biznesowi, kluczowi, strategiczni oraz przetargowi. Z kolei dostarczeniem zakupionej przez Klientów Enei lub innej spółki sprzedażowej energii elektrycznej, zajmuje się spółka Enea Operator – Operator Systemu Dystrybucyjnego (OSD). OSD, zgodnie ze swoimi Programami Zgodności, muszą zapewnić równe traktowanie Klientom wszystkich spółek sprzedażowych. Pod koniec roku obsługiwaliśmy ponad **2,5 mln Klientów**. Pozostałe spółki z Grupy, oferujące inne produkty i usługi z obszaru szeroko pojętej elektroenergetyki mają swoich sprofilowanych Klientów, np. dla Enei Oświetlenie są to głównie Jednostki Samorządu Terytorialnego, miasta i gminy spoza historycznego terenu działania spółki oraz inne podmioty publiczne działające dla ogółu społeczeństwa.

Nasz koncern tworzy grupa spółek, a każda z nich ma swoich partnerów biznesowych. Kluczowym Klientem części naszych spółek jest Klient wewnętrzny, czyli należący do Enei, np. Enea Serwis czy Enea Pomiary.

Jesteśmy dumni z dużego, powiększającego się co rok, grona odbiorców naszych produktów.

#### Główne usługi i produkty

Produkujemy, dystrybuujemy i sprzedajemy energię elektryczną oraz ciepłą – to główna działalność Enei i zarazem wielka odpowiedzialność. Mamy świadomość, że od naszych usług zależy komfort życia Klientów, a w szerszej skali bezpieczeństwo energetyczne kraju.

Wciąż rozwijamy się, o czym świadczą wyniki z 2016 r. w porównaniu do roku poprzedniego:

- Wzrost liczby nowych odbiorców energii elektrycznej o 23 tys.

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

- Wzrost wytworzonej energii elektrycznej o 425 GWh. W okresie styczeń-grudzień 2016 r. Grupa wytworzyła 13,6 TWh (wzrost o 3,2% r/r) energii elektrycznej, z czego 13,0 TWh (wzrost o 6,0% r/r) pochodziło ze źródeł konwencjonalnych
- Wytwarzanie ciepła brutto wyższe o 188 TJ
- Sprzedaż usług dystrybucyjnych odbiorcom końcowym wyniosła 18,7 TWh, czyli zwiększyła się o 4,5%
- Enea SA zwiększyła wolumen sprzedaży energii elektrycznej i paliwa gazowego odbiorcom detalicznym o 951 GWh, czyli 5,6% r/r
- Wzrosła sprzedaż paliwa gazowego odbiorcom biznesowym o 465 GWh (55,0 % r/r)



Naszym atutem jest **bogata oferta**. W Grupie Enea wkładamy dużo wysiłku, by każdy, dla domu czy dla firmy znalazł najlepiej dopasowaną ofertę zakupu energii. Stworzyliśmy atrakcyjne produkty odpowiadające na potrzeby różnych Klientów dzięki dodatkowym korzyściom.

Główna oferta Enei w 2016 r.:

- Oferta dla gospodarstw domowych:
  - Energia+ Fachowiec
  - Energia+ Zdrowie
  - Energia+ Fotowoltaika
  - Energia+ Oszczędny dom
  - Energia+ Pewna Cena
- Oferta dla małych i średnich firm:
  - Energia+ Stała cena
  - Energia+ Zawsze taniej
  - Oferta dla dużych przedsiębiorstw
  - Energia+ Index

- ENERGIA+ Professional
- Dual Fuel

Szczegółowe opisy powyższych ofert znajdują się na naszej stronie internetowej:

[Zakładka „Dla domu”](#)

[Zakładka „Dla firmy”](#)

### Sprawna sieć dostarczania energii

Nasza spółka odpowiedzialna za dystrybucję energii elektrycznej, Enea Operator, działa na obszarze ok. 58 213 km<sup>2</sup>, zapewniając dostęp do energii elektrycznej mieszkańcom sześciu województw: wielkopolskiego, zachodniopomorskiego, kujawsko – pomorskiego, lubuskiego oraz części województw dolnośląskiego oraz pomorskiego. To ważne zadanie możliwe do spełnienia tylko przy sprawnej, bezpiecznej sieci.

Dysponujemy liniami energetycznymi o długości ponad 121 301 km (wraz z przyłączami) oraz 37 629 stacjami elektroenergetycznymi (wg stanu na 31 grudnia 2016 r.). Dbamy o niezawodność tej sieci, inwestując w jej naprawy, a przede wszystkim modernizację. Warto wspomnieć, że w 2016 r. Enea Operator zrealizowała nakłady w kwocie 914 295,6 tys. zł, inwestując w sieć, infrastrukturę dla wspomagania działalności oraz teleinformatykę.

Nie ustajemy w tego typu inwestycjach, bo sprawna, nowoczesna i rozbudowana sieć to jeden z warunków spełnienia oczekiwań naszych Klientów i nasz wkład w bezpieczeństwo energetyczne kraju.

Możemy pochwalić się poprawą wskaźników czasu trwania przerw w dostarczaniu energii elektrycznej, które w porównaniu z 2015 r. wyniosły następująco:

<b>Wyszczególnienie:</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
SAIDI przerwy planowane i nieplanowane z katastrofalnymi (WN, SN) [minuty]	434,07	244,44
SAIFI przerwy planowane i nieplanowane z katastrofalnymi (WN, SN) [szt.]	5,5	3,85
Liczba odbiorców [szt.]	2 487 023	2 520 175

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

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

W obszarze dystrybucji wskaźniki mające duże znaczenie dla naszych Klientów poprawiliśmy w 2016 r. w znaczącym zakresie:

- SAIDI o 44% r/r
- SAIFI o 30% r/r

Jednym z naszych celów do roku 2025 jest wskaźnik SAIDI/SAIFI 144 min/1,69.

### Zgodność działań z prawem

#### G4-PR9

W 2016 r. na spółki naszej Grupy **nie zostały nałożone** kary z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów oraz usług. Udzieliliśmy jedynie Klientom bonifikat w łącznej wysokości 310 596 zł. Bonifikaty były związane głównie z parametrami jakościowymi energii elektrycznej oraz standardami obsługi Klientów.

### Nasze priorytety

W Enei uważamy, że to dla Klientów powinniśmy i będziemy się rozwijać. Siła Grupy Enea rośnie wraz ze wzrostem zadowoleniem naszych Klientów i to dla nich chcemy być coraz nowocześniejszym i niezmiennie innowacyjnym koncernem. Najważniejsze dla nas jest:

- Budowanie długotrwałych relacji z Klientami oraz pozytywnych doświadczeń w relacjach z zaangażowanymi i zmotywowanymi Pracownikami
- Skuteczne ofertowanie produktów i usług oraz obsługi dostosowanej do oczekiwań Klientów
- Uruchomienie oraz rozwój zdalnych (cyfrowych i tradycyjnych) kanałów sprzedaży i obsługi Klienta
- Wizualizacja i optymalizacja sieci Biur Obsługi Klienta w celu zapewnienia Klientom nowoczesnych, funkcjonalnych biur odpowiadających ich potrzebom
- Ciągłe doskonalenie i automatyzacja procesów dla zapewnienia prostej obsługi
- Rozwijanie portalu przyłączeniowego Enei Operator

### W 2016 r. zrealizowaliśmy następujące działania z myślą o Klientach:

W obszarze handlu detalicznego:

- Uruchomienie programu lojalnościowego dla Klientów (Strefa Zakupów)



## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

- Wprowadzenie do oferty nowych produktów dla gospodarstw domowych, m.in.: ENERGIA+ Fotowoltaika oraz ENERGIA+ Fachowiec
- Rozszerzenie portfolio produktowego w zakresie paliwa gazowego oraz wdrożenie nowych produktów dla Klientów biznesowych: ENERGIA+ Index oraz ENERGIA+ Professional
- Badanie satysfakcji i jakości obsługi Klienta

W obszarze obsługi Klienta:

- Zakończenie procesu migracji danych Klientów do centralnego systemu bilingowego SKOK-O, SKOK-D
- Uruchomienie Elektronicznego Biura Obsługi Klienta dla wszystkich Klientów
- Otwarcie zmodernizowanego zabytkowego biurowca wraz z Biurem Obsługi Klienta w centrum Szczecina
- Zmodernizowanie Biur Obsługi Klienta w Inowrocławiu, Nowej Soli, Pile, Stargardzie, Szamotułach oraz Zielonej Górze
- Uruchomienie nowych subserwisów wszystkich spółek naszej Grupy w serwisie internetowym Enei
- Realizacja procesu zakupowego multikanalowej platformy contact center, która pozwoli na udostępnienie Klientom nowych kanałów kontaktu

### Plany z myślą o Klientach

W 2017 r. będziemy kontynuować większość z podjętych w minionym roku projektów, a z nowych inicjatyw, mających zwiększyć komfort Klientów i zapewnić jeszcze wyższą jakość obsługi, planujemy m.in.:

- Wdrożenie systemu analitycznego, wspomagającego prognozowanie i zarządzanie portfelem zakupowo-sprzedażowym
- Wprowadzenie nowych produktów dla gospodarstw domowych i Klientów biznesowych
- Monitoring satysfakcji i jakości obsługi Klienta
- Promowanie nowych narzędzi komunikacji i obsługi
- Zwiększenie zakresu świadczonej obsługi poprzez zdalne kanały kontaktu, czyli zwiększenie katalogu spraw Klienta realizowanych przy pierwszym kontakcie
- Wdrożenie nowej multikanalowej platformy contact center, której uruchomienie udostępni Klientom nowe kanały kontaktu
- Opracowanie nowych koncepcji funkcjonowania obszarów wsparcia obsługi Klientów i rozliczeń

### Innowacje i nowoczesne rozwiązania z myślą o Klientach

Uważamy, że w relacjach z Klientem trzeba się nieustannie starać, udoskonalać - to nasz obowiązek w zamian za zaufanie, jakim nas obdarzają. Oto przykłady działań, których celem jest dobro Klienta:

- Enea Operator konsekwentnie wzmacnia bezpieczeństwo dostaw energii elektrycznej w północno-zachodniej Polsce. W II kwartale 2016 r. wprowadzona została innowacyjna technologia pozwalająca na automatyczne wykrywanie uszkodzeń (zwarć) i ograniczanie ich zasięgu do miejsca wystąpienia. Zastosowanie tego rozwiązania było możliwe dzięki uruchomieniu przez spółkę kolejnej funkcjonalności - dyspozytorskiego systemu SCADA, a dokładnie tzw. modułu FDIR (ang. Fault Detection, Isolation and Restoration), który potrafi „ominąć” uszkodzony fragment sieci.
- Ponadto, Enea Operator udostępniła na swojej stronie internetowej nowe funkcjonalności pozwalające Klientom na uzyskanie informacji o awariach na interesującym ich obszarze, czy też o odwoływaniu planowych wyłączeń prądu. Na stronie [www.operator.enea.pl](http://www.operator.enea.pl) uruchomiono specjalną zakładkę, która będzie dostępna w przypadku występowania rozległych awarii energetycznych.
- Także dla Klientów, nasza spółka dystrybucyjna uruchomiła Portal Przyłączeniowy. Nowa platforma jest elektronicznym, przyłączeniowym Biurem Obsługi Klienta.
- Razem z Narodowym Centrum Badań Jądrowych, Politechniką Warszawską, Energą, PGE oraz Tauronem Polską Energią podpisaliśmy list intencyjny dotyczący wspólnych działań na rzecz rozwoju, promowania i upowszechniania elektromobilności w Polsce oraz rozwoju przemysłu związanego z tym obszarem. Połączenie sił sektora elektroenergetycznego oraz środowiska naukowego jest szansą na nowe innowacyjne usługi i produkty spełniające rosnące oczekiwania Klientów. Jednym z celów projektu jest upowszechnianie korzystania z samochodów elektrycznych.

## Opinia Klientów

G4-PR5, G4-27

Regularnie przeprowadzamy w naszych spółkach badania satysfakcji Klientów. Są one dla nas cennym źródłem informacji i drogowskazem przy planowaniu działań w obszarze współpracy z Klientami.

Na przełomie 2016 i 2017 r. zrealizowaliśmy „**Badanie satysfakcji Klientów Enea SA na tle konkurencji**”. Badanie przeprowadziła agencja badawcza. Jego celem było określenie poziomu satysfakcji ze współpracy z Eneą we wszystkich grupach Klientów – zarówno indywidualnych, jak i biznesowych. Aby analiza była pełna, zbadani zostali również w analogiczny sposób Klienci naszych konkurentów rynkowych. W badaniu wzięło udział ponad 1 950 Klientów Enei i blisko 1 050 Klientów innych firm z branży.

Wskaźnik satysfakcji Klienta (CSI) w badaniu wyniósł dla Enei: 76,52. Stanowi to wynik o 8,69 wyższy od ubiegłorocznego badania. Enea zakłada kontynuację i cykliczne, coroczne badania niniejszego wskaźnika satysfakcji Klientów.

W 2016 r. w Enei profesjonalna agencja badawcza zrealizowała badania „**Tajemniczego Klienta**”. Badanie obejmowało audyty w Biurach Obsługi Klienta, na infolinii oraz sprawdzenie jakości obsługi drogą mailową. Do dwóch kluczowych celów badania należało: zbadanie jakości standardów obsługi Klienta w

kanałach sprzedaży oraz zbadanie kompetencji sprzedażowych Pracowników Enei. Dla zapewnienia obrazu rynku dokonano również analogicznego audytu firm konkurencyjnych.

Badanie zostało zakończone z wynikiem ogólnym 66,6%, co oznacza, że stopień realizacji standardów obsługi Klienta w Enei został spełniony w 66,6%, z czego poszczególne kanały uzyskały wyniki:

- BOK 64,6%
- infolinia 71,6%
- e-mail 76,2%

Zakładamy kontynuację i cykliczne badania „Tajemniczego Klienta”.

W roku 2016 również Enea Operator brała udział w projekcie: „**Badanie satysfakcji klientów Operatorów Systemów Dystrybucyjnych Elektroenergetycznych (OSD)**”, w którym wzięło udział pięciu głównych Operatorów Systemu Dystrybucyjnego w Polsce. Badania dotyczyły Klientów OSD, którzy w 2016 r. zakończyli jeden z procesów: przyłączenie do sieci, kontakt z infolinią, wizytę elektromontera lub reklamację. Łącznie przeprowadzono 13 541 wywiadów z Klientami wszystkich OSD. Poziom zadowolenia z procesów w pięciostopniowej skali oznaczono następująco: przyłączenie → 3,94, infolinia → 3,97, elektromonter → 4,44 oraz reklamacje → 3,06.

W rekomendacjach wskazano proces reklamacyjny jako priorytet do poprawy, zwrócono uwagę na konieczność informowania o zasadach działania i terminach w każdym procesie. Zasugerowano, że w komunikacji z Klientami powinny być wykorzystane mocne strony, czyli wizerunek firmy pewnej, dającej poczucie bezpieczeństwa.

**Enea Oświetlenie** także przeprowadziła w 2016 r. **badanie satysfakcji Klienta**, które dotyczyło przede wszystkim satysfakcji z prowadzonej eksploatacji oświetlenia – głównego produktu spółki. Badani respondenci, to przedstawiciele urzędów miast i gmin, dla których spółka realizowała usługi, łącznie 35 podmiotów. Satysfakcja Klientów w zakresie eksploatacji oświetlenia wynosi 69,7%, co wskazało na wzrost w stosunku do roku 2015 o ok. 17%.

W **Enei Pomiary** przeprowadzono coroczne „**Badanie zadowolenia klienta**”. Wyniki ankiety wskazały na poprawę (w stosunku do roku poprzedniego) jakości świadczonych przez spółkę usług.

### Bezpieczeństwo danych naszych Klientów

Obowiązek ochrony danych Klientów nakłada na nas prawo, którego restrykcyjnie przestrzegamy. Ze względu na ważność tematu ustanowiliśmy politykę w tym zakresie, a także szereg regulacji pomagających nam skutecznie dbać o bezpieczeństwo danych naszych Klientów. Oto przykłady procedur obowiązujących w Enei:

- „Polityka Bezpieczeństwa Grupy Enea”
- „Zasady bezpieczeństwa w zakresie przetwarzania danych osobowych w Grupie Enea”
- „Instrukcja zarządzania systemem informatycznym przetwarzającym dane osobowe w Grupie Enea”
- „Zasady przetwarzania informacji w Grupie Enea”
- „Zasady bezpieczeństwa teleinformatycznego w Grupie Enea”
- W każdej umowie na sprzedaż energii lub innego naszego produktu oraz usługi Klientowi, znajduje się zapis gwarantujących ochronę danych Klienta

#### G4-PR8

Pomimo skumulowania w I kwartale 2016 r. procesu migracji danych Klientów Enei do centralnego systemu bilingowego w większości lokalizacji, problemy z danymi miały charakter incydentalny. Jedynie dwóch Klientów Enei SA złożyło skargę dotyczącą otrzymania w korespondencji mailowej danych innych Klientów. Powodem błędu była awaria platformy contact center. Ponadto odnotowano jedno naruszenie prywatności Klienta Enei Operator, nie odnotowano utraty danych.

## B. Jakość obsługi

„Enea dostarcza stale doskonałe produkty i usługi, wyprzedzając oczekiwania Klientów” – już tak brzmiący początek Misji Enei oddaje to, co dla naszej Grupy najważniejsze – jakość obsługi i zadowolenie Klienta. Dostrzegamy zagadnienia, które są ważne dla Klientów, dlatego też w naszej nowej, wdrożonej w 2016 r. Strategii, zawarliśmy cele związane z relacjami z Klientem.

### Standardy w obsłudze Klienta

Podstawowym dokumentem będącym swego rodzaju biblią naszych zasad, w tym również regulującym standardy etyczne i prawne w relacjach z Klientami, jest „Kodeks Grupy Enea”. Uzupełnia go szczegółowa „Polityka Compliance Grupy Enea”. Aby zasady kontaktu z Klientami Enei były precyzyjne, jasne i usystematyzowane ustanowiliśmy następujące dokumenty określające wyznaczone przez nas standardy:

- „Standardy realizacji zadań związanych z procesem sprzedaży i obsługi Klientów Enea SA przez komórki organizacyjne Enea SA oraz Enea Centrum Sp. z o.o.”
- „Standardy sprzedaży Enea SA dla Klientów biznesowych”
- „Standardy obsługi Klienta Enea Operator Sp. z o.o. przez Enea Centrum Sp. z o.o.”
- „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”
- „Standard obsługi korespondencji elektronicznej Klienta w contact center w Enea Centrum”

Ponadto Enea Logistyka stosuje „Autorski System Zarządzania Jakością”.

Od 2016 r. w naszej Grupie obowiązuje również dokument „Zasady dotyczące wręczania i przyjmowania upominków”. Regulacja wprowadza spójne podejście do tej kwestii w Grupie, dostosowując je do obowiązujących przepisów podatkowych. Opisane zasady dotyczą relacji biznesowych, w tym kontaktów z Klientami. Treść regulacji dostępna jest dla każdego Pracownika w intranecie.

Dodatkowo w Enei Operator, z uwagi na specyfikę relacji z Klientami, obowiązują następujące regulacje:

- Procedura obsługi Klienta
- Procedura obsługi reklamacji
- Instrukcja Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej
- Program Zgodności – Program zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu dystrybucyjnego ENEA Operator Sp. z o.o.
- Procedura określania warunków przyłączenia i zawierania umowy o przyłączenie (RD) (PK1)
- Procedura przyłączania mikroinstalacji (PK2)
- Procedura określania warunków przyłączenia i zawierania umowy o przyłączenie (Departament DR, OD) (PK3)
- Procedura monitoringu realizacji umowy o przyłączenie, jej rozliczenie oraz przyłączenie obiektu (PK4)
- Druki wniosków o określenie warunków przyłączenia, szablony umów o przyłączenie, cenniki elementów przyłączy oraz średnie nakłady na budowę elementów sieci
- Procedura zmiany sprzedawcy
- Instrukcja w zakresie przyjmowania i ewidencji zgłoszeń Klientów, realizacji procesów obsługi Klientów oraz reklamacji realizowanych usług
- Instrukcja wyliczania korekt rozliczeń usług dystrybucji w Enea Operator Sp. z o.o.
- Regulamin przeprowadzania kontroli układów pomiarowych, dotrzymania zawartych umów oraz prawidłowości rozliczeń przez przedstawicieli Enea Operator Sp. z o.o.
- Zasady określania mocy przyłączeniowej przy zamawianiu przez Klientów mocy umownej
- Zasady pozyskiwania, przekazywania i udostępniania danych pomiarowych przez Enea Operator Sp. z o.o.
- Procedura prowadzenia windykacji zadłużeń w Enea Operator Sp. z o.o.
- Zasady przyłączania źródeł energii zakwalifikowanych do III grupy przyłączeniowej na podstawie art. 7 ust. 9 Ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 roku Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012 roku, poz. 1059 j.t.)
- Procedura zgłaszania wierzytelności, zwalniania z długu i odpisywania należności w koszty
- Regulamin rozliczeń usług dystrybucji w zakresie opłaty jakościowej, opłaty końcowej i opłaty OZE
- Zasady wyznaczania strat mocy i energii elektrycznej u podmiotów przyłączonych do sieci Enea Operator Sp. z o.o.
- Taryfa dla usług dystrybucji energii elektrycznej
- Wzory umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej dla odbiorców zakwalifikowanych do V grupy przyłączeniowej (będących konsumentami i nie będących konsumentami)
- Wzór umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej dla odbiorców zakwalifikowanych do II, III lub IV grupy przyłączeniowej
- Wzory umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej dla odbiorców przyłączonych do sieci niskiego napięcia, których instalacje nie są wyposażone w układy pomiarowo-rozliczeniowe (będących konsumentami i nie będących konsumentami)

- Wzór umowy o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej na rzecz Wytwórcy energii elektrycznej w mikroinstalacji
- Instrukcja wykonywania badań i ekspertyz liczników elektrycznych
- Instrukcja naprawy i legalizacji liczników energii elektrycznej
- Instrukcja obsługi magazynów licznikowych
- Instrukcja przyjmowania i wydawania sprzętu elektroizolacyjnego do badania/po badaniu dielektrycznym

#### Standardy i jakość = doskonały produkt i usługa = spełnienie potrzeb Klienta

Istotną rolę w utrzymaniu najwyższych standardów naszych działań pełni **Zintegrowany System Zarządzania Jakością**. Enea Wytwarzanie otrzymała ważny do 1 kwietnia 2018 r. certyfikat potwierdzający zgodność systemu z odpowiednimi normami. Ten i inne nasze certyfikaty znajdują się [tutaj](#).

Pierwszym warunkiem zadowolenia Klienta jest dostarczenie wysokiej jakości produktu. Stąd nasza ogromna dbałość o sprawną produkcję, zwiększanie mocy wytwórczej, dostarczanie energii elektrycznej i ciepłej w niezawodny, bezpieczny i przyjazny środowisku sposób.

#### Wyróżnienia

W listopadzie 2016 r. Enea po raz trzeci otrzymała **Godło Firma Przyjazna Klientowi**. Jest to cenne wyróżnienie, bo poprzedzone badaniami na grupie blisko 900 Klientów Enei, którego celem była ocena współpracy z Eneą, prawdopodobieństwo polecenia naszej firmy, łatwość kontaktu z nami oraz ogólnego zadowolenia Klientów ze współpracy z Eneą. Indeks Firma Przyjazna Klientowi wyniósł 89%, a poszczególne badane obszary zostały ocenione w przedziale od 88% do 91%.

#### Certyfikaty

##### G4-15

Posiadamy **Certyfikat Sprzedawcy Energii Towarzystwa Obrotu Energią**.

W 2014 r. jednostka dokonująca certyfikacji - TÜV Rheinland Polska – w ramach audytu potwierdziła, że Enea SA spełnia wymagania „Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej”, jest rzetelna w obszarze sprzedaży i działa na rzecz wyeliminowania nieuczciwych praktyk na rynku energii.

Kolejny pozytywny audyt w 2016 r. spowodował odnowienie Certyfikatu na najbliższe 2 lata.

Nasze spółki otrzymały również inne certyfikaty zamieszczone [tutaj](#).

### Dostępność i przyjazna obsługa

Mamy świadomość, że zadowolenie naszych Klientów zależy od rzetelności wszystkich Pracowników Enei. Zadanie usprawnienia procesu zarządzania kontaktami z obecnymi i potencjalnymi Klientami zostało powierzone w ramach całej Grupy spółce Enea Centrum.

Naszym celem jest ciągle podnoszenie standardów obsługi, tak, aby odpowiadały na potrzeby Klientów. Chcemy to osiągnąć poprzez:

- Rozwój kanałów komunikacji z Klientem dla podniesienia efektywności obsługi
- Automatyzację procesów, rozwój dostępnych narzędzi elektronicznej obsługi Klientów oraz wdrażanie nowych rozwiązań w odpowiedzi na zmieniające się tendencje w obsłudze elektronicznej
- Upraszczenie i dostosowywanie obowiązujących zasad kontaktu z Klientem do najbardziej przyjaznych i czytelnych

Wdrożyliśmy także nowoczesny system bilingowy oraz system zarządzania relacjami z Klientami (tzw. CRM).

### Biura Obsługi Klienta

Czekamy na Klientów w **31 nowoczesnych, komfortowych Biurach Obsługi Klienta**.

W 2016 r. pracowaliśmy nad udoskonaleniem naszych Biur, dostosowując je do potrzeb Klientów. Zainstalowaliśmy systemy kolejkowe we wszystkich placówkach, zorganizowaliśmy kąpiki dla dzieci oraz miejsca dla osób starszych. Dokładaliśmy wszelkich starań, by Biura wyglądały przyjaźnie i zgodnie z przyjętą przez nas estetyką i standardami.

### Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta

W I kwartale 2016 r. zakończyliśmy proces wdrożenia nowoczesnego systemu elektronicznego Biura Obsługi Klienta (eBOK), które stało się dostępne dla wszystkich naszych Klientów. Rozwiązanie przeznaczone jest zarówno dla gospodarstw domowych, jak i firm.

Głównym walorem posiadania przez Klienta konta w eBOK jest możliwość załatwienia spraw dotyczących współpracy z Eneą bez wychodzenia z domu przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Szanujemy naszych Klientów i ich czas, dlatego zadaliśmy o stworzenie narzędzia działającego wszędzie tam, gdzie potrzebuje tego Klient. Wystarczy tylko dostęp do Internetu i nasze wielozadaniowe biuro służy Klientowi.

Dużym projektem, zakończonym sukcesem, było wprowadzenie danych wszystkich Klientów do eBOK. Cieszymy się ogromnie, że już od ponad roku Klienci korzystają z niego z zadowoleniem, co pokazują m.in. wspomniane badania satysfakcji Klienta.



Korzyści z eBOK dla Klientów:

- Dzięki uruchomieniu funkcjonalności eBOK, Klienci poprzez przeglądarkę internetową mogą:
  - dokonywać płatności za energię online
  - kupić kody do liczników przedpłatowych
  - sprawdzić aktualne saldo i terminy 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
- Bezpro wizyjnie przelewy w kilku tysiącach placówek bankowych w całej Polsce

Dla wygody naszych Klientów wciąż pracujemy nad rozszerzeniem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta o nowe funkcje. Zależy nam, aby dzięki temu kanałowi Klient miał dostęp do naszej oferty, mógł zamawiać produkty czy przejść do Strefy Zakupów. Dokładamy starań, aby wprowadzać jak najwięcej usprawnień technicznych ułatwiających korzystanie z eBOK. Szeroko promujemy i zachęcamy do korzystania z naszego elektronicznego biura.

[Zobacz, jak możesz zaoszczędzić czas z eBOKiem Enei.](#)

Ważnym kanałem komunikacji z Klientami jest strona internetowa [www.enea.pl](http://www.enea.pl).

W 2016 r. pracowaliśmy nad nową wizualizacją naszej strony. Dzięki temu witryna jest przyjazna i łatwa w nawigacji, dostosowana także do obsługi na wszelkiego rodzaju urządzeniach (komputer, telefon, tablet). Witryna zawiera szczegółowe informacje dotyczące pakietów naszych usług, wprowadzanych zmian, sposobu załatwiania poszczególnych spraw dotyczących energii elektrycznej. Ponadto Klient ma możliwość wypełnienia formularza kontaktowego w interesującej Go sprawie. W 2016 r. usprawnialiśmy nasz serwis internetowy poprzez:

- stworzenie wygodnego, czytelnego serwisu sprzedażowego „dla domu” i „dla firmy”
- przyjazny i atrakcyjny wizualnie sposób prezentacji oferty produktowej i bonusów każdej z nich
- przeprojektowanie ścieżek zamawiania kontaktu na wygodniejsze i bardziej widoczne dla Klienta

Jednocześnie do dyspozycji Klientów jest nasza infolinia - [contact center](#). To nowoczesna, oparta na najnowszych rozwiązaniach teleinformatycznych, platforma bezpiecznej telefonicznej obsługi Klientów. Za pośrednictwem contact center mogą oni otrzymać informacje także bez konieczności kontaktu z Konsultantem. Jednocześnie istnieje możliwość zamówienia rozmowy, gdy linia jest zajęta.

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

**991 to czynny całą dobę numer informacji o awariach i przerwach w dostawie prądu.**

[Opiekun Klienta](#) to również rodzaj kontaktu z Eneą, dedykowany Klientom biznesowym, kluczowym i strategicznym.

Jesteśmy w trakcie przygotowań do uruchomienia [chat'u](#), który stworzy możliwość bezpośredniego zadania pytania ze strony internetowej i uzyskania natychmiastowej odpowiedzi.

#### **ENERGIA+**

W 2016 r. treści i funkcjonalności platformy istniejącej wcześniej pod adresem [www.energiaplus.pl](http://www.energiaplus.pl) włączyliśmy do naszej firmowej witryny enea.pl. Dbamy o dostarczanie Klientom szerokiego wachlarza usług. Tworzymy oferty dopasowane do preferencji naszych Klientów. W rezultacie Klient otrzymuje od nas wysokiej jakości produkt w ofercie skrojonej na miarę jego oczekiwań, bo zawierającej walor najważniejszy dla konkretnego Klienta. Klienci indywidualni mogą zawierać umowy kompleksowe przez Internet z gwarantowaną, stałą ceną za energię oraz dodatkowymi korzyściami. To główna zasada ENERGI+, stąd cieszące się powodzeniem oferty: ENERGIA+ Zdrowie, ENERGIA+ Fachowiec i wiele innych. Zajrzyj i poczytaj, jak staramy się odpowiadać na potrzeby Klientów [indywidualnych](#) oraz [biznesowych](#).

## C. Edukacja

### Enea ekspertem

Bardzo chętnie dzielimy się wiedzą korzystając z tego, że pracuje dla nas wielu najlepszych w swojej profesji fachowców. Organizujemy oraz bierzemy udział w konferencjach i innych spotkaniach branżowych:

- **Byliśmy gospodarzem Międzynarodowego Kongresu Naukowo-Przemysłowego Energia21**, który w 2016 r. odbył się w Poznaniu w dniach 10-11 maja. Wydarzenie uznawane jest za jedną z najważniejszych konferencji energetycznych w Polsce. Uczestnicy podczas paneli poruszali problemy, przed którymi codziennie staje cała branża. Prelegenci dyskutowali o przyszłości węgla, magazynowaniu energii, e-mobility, i-utility. Zajmowano się także polityką klimatyczną i strategiami konstruowania innowacyjnych produktów i usług.
- Kongres Energia21 odbywał się w ramach Energy Future Week i równoległe trwających targów branży energetycznej – Green Power i Expo Power. Nasza firma po raz kolejny zaprezentowała się w jednym z pawilonów Targów Poznańskich.
- Byliśmy współorganizatorem konkursu **„Przyszłość z energią, energia z przyszłością”**, który towarzyszył Kongresowi Energi@21. Projekt dwojga studentów Uniwersytetu Przyrodniczego z Poznania to innowacyjny sposób produkcji energii z wodoru i biogazu w nowoczesnej mleczarni. Do rywalizacji stanęło 39 uczestników. Studenci z różnych uczelni z całego kraju przedstawili prace naukowe według własnego pomysłu. Przy ocenie prac liczyły się użyteczność zaproponowanych rozwiązań, a także innowacyjność, kreatywność oraz możliwie najszybszy czas wdrożenia. W rezultacie, kapituła konkursowa przyznała pierwszą i drugą nagrodę oraz trzy wyróżnienia. Zwycięzcy otrzymali nagrody pieniężne.
- Podczas **Targów „Więcej Światła”** organizowanych w Kołobrzegu w czerwcu 2016 r. przeprowadziliśmy prezentację na temat pełnej usługi kompleksowej. W ramach tego panelu edukowaliśmy przedstawicieli władz lokalnych i samorządowych w kontekście aktualnych i nowych rozwiązań energetycznych wprowadzanych na rynek.
- Nowoczesne technologie węglowe były tematem pierwszego spotkania zorganizowanego w ramach **Dni Technicznych Enei Wytwarzanie**. Na początku maja w Warszawie eksperci związani z energetyką oraz przedstawiciele firm z branży rozmawiali na temat zgazowywania i upłynniania węgla.

- We wrześniowym **Forum Ekonomicznym w Krynicy**, którego partnerem była Enea, wzięło udział ponad 3 tys. uczestników z ponad 50 krajów. Forum towarzyszyło przeszło 180 paneli dyskusyjnych, wykładów i debat. Wśród gości specjalnych byli polscy i europejscy politycy, urzędnicy oraz przedsiębiorcy i ekonomiści.  
Na Forum Enea i Polski Holding Nieruchomości nawiązały współpracę w zakresie sprzedaży energii elektrycznej przez Eneę do ponad 500 punktów poboru znajdujących się na terenie nieruchomości wchodzących w skład Grupy Kapitałowej Polskiego Holdingu Nieruchomości na okres ponad 3 lat, tj. do dnia 31 grudnia 2019 r. Dzięki nawiązanej współpracy Polski Holding Nieruchomości zaoszczędzi na kupowanej energii elektrycznej a Enea zyska dużego i stabilnego Odbiorcę.
- **Eco Energy Summit** organizowany w październiku w Rzeszowie to jedno z najważniejszych wydarzeń gospodarczych z udziałem liderów opinii, przedstawicieli administracji centralnej i samorządów, a także szerokiego grona specjalistów oraz kadry kierowniczej najbardziej znaczących firm sektora energetycznego. Kongres odbywał się pod hasłem „Bezpieczeństwo przede wszystkim - Polska energetyka na etapie transformacji”, co było okazją nie tylko do dyskusji o teraźniejszości czyli aktualnych problemach, ale przede wszystkim o przyszłości i czekających branżę ważnych i koniecznych zmianach.
- W Poznaniu 16 kwietnia 2016 r. odbył się **III Ogólnopolski Konkurs Prawa Energetycznego** skierowany do studentów i absolwentów do 27 roku życia. Na dzień przed Galą Finałową Konkursu odbyła się **Ogólnopolska Konferencja Prawa Energetycznego pod tytułem „Regulacje prawne w zakresie odnawialnych źródeł energii w Polsce i w Niemczech”**.
- Już po raz trzeci Enea była partnerem warszawskiej **Akademii Energii i Forum Nowej Energii** organizowanej przez Fundację im. Lesława Pagi. To coroczny projekt edukacyjny skierowany do osób wiążących przyszłość z branżą energetyczną. Celem projektu jest stworzenie platformy wymiany wiedzy między doświadczonymi praktykami z branży energetycznej a osobami u progu kariery w tym sektorze. Przedstawiciel Enei prowadził warsztaty dla studentów nt. innowacji w energetyce. Uczestnikami byli studenci i absolwenci kierunków takich jak: ekonomia, prawo, finanse oraz uczelni technicznych, którzy nie ukończyli 27. roku życia.
- Enea była partnerem głównym konferencji **Forum dla Wolności i Rozwoju**, podczas którego zostały przedstawione najważniejsze założenia „Strategii dla Polski”. W czasie Forum odbyło się 12 paneli tematycznych, z których uczestnicy poszczególnych sformułowali ponad 30 konkluzji merytorycznych, które zostały przekazane przedstawicielom rządu i innym organom władzy.
- Enea wspólnie z Eneą Trading zostały partnerem strategicznym **konkursu pn. „Modelowanie rynku energii” o nagrodę Prezesa Zarządu Enea** organizowanego przez Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu (UE) oraz Uniwersytet im. Adama Mickiewicza (UAM) w Poznaniu dla studentów

Wydziału Informatyki i Gospodarki Elektronicznej UE oraz Wydziału Matematyki i Informatyki UAM. Celem Konkursu była popularyzacja tematyki funkcjonowania rynku energii oraz zapoznanie studentów ze specyfiką pracy analityka w tym obszarze. Rozstrzygnięcie Konkursu i uroczyste wręczenie nagród odbyło się w kwietniu 2017 r. w siedzibie UE.

- Enea była partnerem 25. Jubileuszowej edycji **Konferencji Energetycznej EuroPOWER** - jednego z najważniejszych wydarzeń sektora energii w Polsce. Na konferencji poruszono najistotniejsze zmiany zachodzące w tej chwili w branży, odpowiadając w ten sposób na wyzwania jakie pojawiają się przed polskim sektorem energetycznym. EuroPOWER stało się platformą dialogu, a przede wszystkim miejscem konsultacji społecznych przedstawicieli rządu ze wszystkimi reprezentantami branży i sektorów współpracujących.
- Wzięliśmy udział w **XIII Kongresie Nowego Przemysłu 2016 - Energetyka, gaz, paliwa** w Warszawie, jednego z ważniejszych wydarzeń gospodarczych w naszym kraju, poświęconych strategicznym zmianom zachodzącym w polskim sektorze energii. W czasie Kongresu miało miejsce wręczenie wyróżnień NOWY IMPULS. W wydarzeniu wzięło udział wzięło 80 panelistów, odbyło się 10 sesji tematycznych, uczestniczyło 800 gości.
- Enea była partnerem wydarzenia **KONGRES 590** - forum wymiany idei i doświadczeń polskich specjalistów z zakresu biznesu, nauki, polityki i legislacji. Nazwa wydarzenia pochodzi od prefiksu kodu kreskowego, którym oznaczane są towary wytwarzane bądź dystrybuowane przez polskie firmy.
- Enea Wytwarzanie była też jednym z partnerów **II Konferencji Technicznej „Utrzymanie Ruchu – zarządzanie, efektywność, remonty”** w Katowicach.

### Nasz Klient Prosumentem

Jedną z naszych ofert ma charakter zdecydowanie edukacyjny i uświadamiający Klienta. Przygotowaliśmy nowy pakiet Energia+ Fotowoltaika. Panele fotowoltaiczne służą do bezpośredniej zamiany energii promieniowania słonecznego na energię elektryczną. Wykorzystując je, Klient uzyskuje własne źródło energii, korzystając wciąż z naszych usług i fachowego doradztwa – staje się więc Prosumentem.

Energia+ Fotowoltaika obejmuje audyt lokalizacji (profesjonaliści przyjeżdżają i przeprowadzają analizę warunków technicznych lokalizacji bez dodatkowych kosztów), montaż instalacji fotowoltaicznej, wsparcie w pozyskaniu finansowania i pełną obsługę, w tym pogwarancyjną. Fachowcy obliczają również dla Klientów stopę zwrotu z tej słonecznej inwestycji. Obecnie oferta skierowana jest do Klientów z obszaru dystrybucyjnego Enei. Szczegóły oferty dostępne są [na stronie](#).

### Ostrzegamy przed oszustami

W 2016 r. wzięliśmy udział w organizowanej przez Towarzystwo Obrotu Energią kampanii w ramach drugiej edycji ogólnopolskiej akcji informacyjno - edukacyjnej ostrzegającej przed nieuczciwymi sprzedawcami energii elektrycznej. Projekt skierowany był do Klientów z grupy wiekowej 60+, a uzupełniająco w wieku powyżej 30 lat. Kampania prowadzona była przy współudziale wszystkich firm z branży. Patronat nad akcją objął Urząd Regulacji Energetyki oraz Federacja Konsumentów.

Hasło z poprzedniej edycji: „Wybieraj mądrze” uzupełniono o przekaz: „Nie zgaduj - sprawdź, kto sprzedaje Ci energię”.

Kampania była realizowana na terenie całej Polski w terminie od 14 listopada 2016 r. do 31 grudnia 2016 r. w czterech kanałach komunikacji – prasie, radio, internecie i na outdoorze. W duchu tej kampanii, prowadzimy własne działania – przestrzegamy Klientów Enei przed nieuczciwymi praktykami i zachęcamy do uważnego rozpatrywania wszelkich umów i ofert.

### Dbamy o bezpieczeństwo

Enea Operator w maju 2016 r. w Szkole Podstawowej nr 89 w Poznaniu zainaugurowała kampanię informacyjną dotyczącą bezpieczeństwa w pobliżu infrastruktury energetycznej „Dbamy o Twoje bezpieczeństwo. Ty też o nie zadбай!”. Partnerami akcji są Policja, Straż Pożarna oraz PTPIREE - branżowe stowarzyszenie zrzeszające operatorów energetycznych. Ideą kampanii jest uświadomienie, zarówno dzieciom, jak i dorosłym, jak nie należy postępować i czego należy unikać w pobliżu infrastruktury energetycznej. Na potrzeby akcji zostały zrealizowane cztery animowane spoty edukacyjne, konkursy dla uczniów oraz pokazy i zajęcia poświęcone bezpieczeństwu, które przeprowadzili strażacy oraz ratownicy – wolontariusze Enei.

Szczegóły akcji dostępne są [na stronie](#).

[Zobacz, jak przebiegała inauguracja akcji informacyjnej.](#)

### Inne formy kontaktu i edukacji Klientów

Nasze spółki poprzez różne kanały komunikacji nie tylko poszerzają wiedzę Klientów o naszych produktach i usługach, ale też edukują ich w zakresie bezpieczeństwa korzystania z energii, innowacji w naszej branży oraz informują o organizowanych przez Eneę wydarzeniach. Kontaktujemy się z Klientami poprzez:

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

- indywidualne rozmowy z naszymi fachowcami, np. Pracownicy MPEC Białystok udzielają Klientom informacji, jak minimalizować poziom zużycia energii czy jak racjonalnie ogrzewać mieszkania
- prasę lokalną i branżową
- ulotki informacyjne, magazyny, materiały filmowe
- szkolenia produktowe
- targi branżowe oraz inne biznesowe spotkania, w których uczestniczymy
- profil ENERGIA+ na Facebook'u (@EneaEnergiaPlus)

## 4. Pracownicy

### A. Skala zatrudnienia

W Grupie Enea zatrudniamy prawie 15,7 tys. osób, co czyni nas jednym z największych pracodawców w regionie naszej działalności.

Jesteśmy odpowiedzialni za naszych Pracowników, stąd szczególnie troszczymy się o Ich zdrowie i tworzenie bezpiecznych miejsc pracy. Zależy nam, aby pracujący dla nas ludzie rozwijali się z korzyścią dla siebie i dla całej Grupy. Enea wypełnia prawne obowiązki pracodawcy, ale też oferuje szereg przywilejów i benefitów. W ten sposób chcemy zadbać o dobrostan naszych Pracowników i docenić rolę, jaką odgrywają w tworzeniu naszego koncernu.

[Zobacz film „Moc w ludziach”](#), który został zaprezentowany we wrześniu 2016 r. podczas I Festiwalu Filmów Odpowiedzialnych „17 Celów” w Poznaniu.

**G4-DMA.** Podejście do zarządzania Aspektem "Zatrudnienie"

#### Zasady w miejscu pracy

Zasady pracy w poszczególnych spółkach regulują przepisy Kodeksu Pracy oraz wewnętrzne dokumenty, do których należą:

- Kodeks Wartości Grupy Kapitałowej Enea
- Kodeks etyki Grupy Kapitałowej Enea
- Ponadzakładowy Układ Zbiorowy Pracy
- Zakładowy Układ Zbiorowy Pracy
- Regulamin Pracy
- Regulamin organizacyjny przedsiębiorstwa
- Regulamin wynagradzania pracowników spółki

#### Współpraca ze związkami zawodowymi

**G4-11**

W każdej z naszych spółek działają organizacje związkowe, dlatego też w Grupie funkcjonują układy zbiorowe pracy.

**Tabela 1.** Odsetek Pracowników zatrudnionych, objętych umowami zbiorowymi w 2016 r. oraz związki zawodowe, w których zrzeszeni byli Pracownicy Grupy w 2016 r.



Spółka Grupy Enea	Udział procentowy pracowników objętych układami zbiorowymi w 2016 r.	Związki zawodowe zrzeszające Pracowników spółki
Enea Oświetlenie sp. z o.o.	100%	Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników GK Enea NSZZ „Solidarność” Komisja Zakładowa Enea Międzyzakładowy Związek Zawodowy Inżynierów i Techników Międzyzakładowy Związek Zawodowy „Synergia”
Enea Trading sp. z o.o.	52,38%	Międzyzakładowy Związek Zawodowy Energetyków w Enea Wytwarzanie Sp. z o.o. Międzyzakładowy Związek Zawodowy Energetyków ZOZ w Enea Trading Sp. z o.o. Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Grupy Kapitałowej Enea „Synergia” NSZZ „Solidarność” Komisja Międzyzakładowa Enea
Enea Wytwarzanie sp. z o.o.	99,70%	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.
Miejska Energetyka Ciepła Piła Sp. z o.o.	0%	Międzyzakładowy Związek Zawodowy Energetyków w ENEA Wytwarzanie Sp. z o.o. ZOZ w MEC Piła Sp. z o.o.
Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Białymstoku	99,61%	Międzyzakładowy NSZZ „Solidarność” Międzyzakładowy Krajowy Związek Zawodowy Ciepłowników
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Obornikach	brak danych	brak danych

Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej „Zachód” sp. z o.o. w Białymstoku	95,28%	MOZ „Solidarność”
		MOZ „Ciepłownik”
Enea Centrum sp. z o.o.	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 SA	100%	Międzyzakładowy Związek Zawodowy „Synergia” Pracowników Grupy Kapitałowej Enea
		Organizacja Międzyzakładowa NSZZ Solidarność Enea
		Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Grupy Kapitałowej Enea
		Międzyzakładowa Organizacja Związkowa Związku Zawodowego Inżynierów i Techników przy Enea SA
Enea Pomiary sp. z o.o.	100%	Międzyzakładowy Związek Zawodowy „Synergia” Pracowników Grupy Kapitałowej Enea
		NSZZ „Solidarność”
Enea Operator sp. z o.o.	100%	Międzyzakładowy Związek Zawodowy
		NSZZ „Solidarność” Organizacja Międzyzakładowa 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 Serwis sp. z o.o.	100%	Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Grupy Kapitałowej Enea
		Międzyzakładowy Związek Zawodowy „Synergia”
		Organizacja Międzyzakładowa NSZZ „Solidarność” Enea

		Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników „Kadra”
		Międzyzakładowy Związek Zawodowy Pracowników Ruchu Ciągłego
Enea Logistyka sp. z o.o.	100%	ZSZ „Solidarność”
		Krajowy Związek Zawodowy Ciepłowników - Międzyzakładowa Organizacja Związkowa Białystok
		Międzyzakładowy Związek Zawodowy Energetyków w Enea Wytwarzanie Sp. z o.o.

G4-10, G4-LA1

**Tabela 2.** Liczba Pracowników zatrudnionych w raportujących spółkach na umowę o pracę w podziale na płeć (stan na 31 grudnia 2016 r.)

Nazwa spółki	Całkowita liczba Pracowników	Liczba kobiet	Liczba mężczyzn
Enea Oświetlenie sp. z o.o.	124	29	95
Enea Trading sp. z o.o.	84	34	50
Enea Wytwarzanie sp. z o.o.	2269	291	1978
Miejska Energetyka Ciepła Piła Sp. z o.o.	130	21	109
Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Białymstoku	252	42	210
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Obornikach	32	3	29
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej „Zachód” sp. z o.o. w Białymstoku	127	5	122
Enea Centrum sp. z o.o.	1320	971	349
Enea SA	313	169	144
Enea Pomiary sp. z o.o.	169	44	125
Enea Operator sp. z o.o.	4264	534	3730
Enea Serwis sp. z o.o.	567	78	489

Enea Logistyka sp. z o.o.	168	34	134
---------------------------	-----	----	-----

**Tabela 3.** Liczba Pracowników zatrudnionych na umowę o pracę w podziale na kategorie pracownicze i płeć (stan na 31 grudnia 2016 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 Oświetlenie sp. z o.o.	0	0	0	2	3	17	0	40	26	36
Enea Trading sp. z o.o.	0	0	0	5	6	8	0	0	28	37
Enea Wytwarzanie sp. z o.o.	0	1	0	11	19	108	103	1494	169	364
Miejska Energetyka Ciepła Piła sp. z o.o.	0	0	0	2	1	5	8	80	12	22
Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Białymstoku	0	0	0	3	10	11	0	154	32	42
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Obornikach	0	0	1	0	0	0	0	25	2	4
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej „Zachód” sp. z o.o. w Białymstoku	0	0	0	0	0	3	1	120	1	2
Enea Centrum sp. z o.o.	0	0	11	8	48	38	0	0	912	303
Enea SA	0	0	6	11	19	32	0	0	144	101

Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

Enea Pomiary sp. z o.o.	0	0	0	3	4	11	29	108	11	3
Enea Operator sp. z o.o.	0	0	6	41	44	302	20	2064	464	1323
Enea Serwis sp. z o.o.	1	0	1	14	6	72	22	316	49	86
Enea Logistyka sp. z o.o.	0	0	2	7	8	22	15	94	9	11

„0” - jest zaraportowaną daną; oznacza, że zjawisko nie występuje.

**Tabela 4.** Liczba Pracowników zatrudnionych na umowę o pracę w podziale na rodzaj umowy o pracę (stan na 31 grudnia 2016r.)

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 Oświetlenie sp. z o.o.	124	0	13	111	124	0
Enea Trading sp. z o.o.	84	0	8	76	83	1
Enea Wytwarzanie sp. z o.o.	2269	2	301	1966	7	2262
Miejska Energetyka Ciepła Piła sp. z o.o.	130	0	6	124	130	0
Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Białymstoku	252	3	0	249	252	0
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Obornikach	32	0	4	28	32	0
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej „Zachód” sp. z o. o. w Białymstoku	127	0	0	127	127	0
Enea Centrum sp. z o.o.	1320	0	126	1194	1307	13
Enea SA	313	0	36	277	305	8
Enea Pomiary sp. z o.o.	169	0	0	169	167	2
Enea Operator sp. z o.o.	4264	0	121	4143	4253	11
Enea Serwis sp. z o.o.	567	18	50	499	549	18

Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

Enea Logistyka sp. z o.o.	168	3	9	156	167	1
---------------------------	-----	---	---	-----	-----	---

„0” - jest zaraportowaną daną; oznacza, że zjawisko nie występuje.

**Tabela 5.** Liczba Pracowników zatrudnionych na umowę o pracę oraz osób zatrudnionych na umowy cywilnoprawne (stan na 31 grudnia 2016 r.)

Nazwa spółki	Liczba Pracowników zatrudnionych na umowę o pracę	Liczba osób zatrudnionych na umowy cywilnoprawne
Enea Oświetlenia sp. z o.o.	124	9 (w tym 7 kontraktów menadżerskich)
Enea Trading sp. z o.o.	84	6 (w tym 2 kontrakty menadżerskie)
Enea Wytwarzanie sp. z o.o.	2269	26 (w tym 12 kontraktów menadżerskich)
Miejska Energetyka Ciepła Piła sp. z o.o.	130	0
Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. w Białymstoku	252	8
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Obornikach	32	0
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej „Zachód” sp. z o. o. w Białymstoku	127	1
Enea Centrum sp. z o.o.	1320	33 (w tym 3 kontrakty menadżerskie)
Enea SA	313	13 (w tym 4 kontrakty menadżerskie)

Enea Operator sp. z o.o.	4264	27 (w tym 4 kontrakty menadżerskie)
Enea Pomiary sp. z o.o.	169	1
Enea Serwis sp. z o.o.	567	29 (w tym 7 kontraktów menedżerskich)
Enea Logistyka sp. z o.o.	168	7

„0” - jest zaraportowaną daną; oznacza, że zjawisko nie występuje.

**Tabela 6.** Liczba odejść Pracowników i wskaźnik odejść w podziale na płeć w 2016 r.

Nazwa spółki	Łączna liczba odejść	Wskaźnik odejść wszystkich Pracowników	Liczba odejść kobiet	Wskaźnik odejść kobiet	Liczba odejść mężczyzn	Wskaźnik odejść mężczyzn
Enea Oświetlenie sp. z o.o.	4	3,23%	0	0%	4	3,23%
Enea Trading sp. z o.o.	12	14,28%	5	5,95%	7	8,33%
Enea Wytwarzanie sp. z o.o.	139	6,12%	20	0,88%	119	5,24%
Miejska Energetyka Ciepła Piła sp. z o.o.	1	0,77%	0	0%	1	0,77%
Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Białymstoku	9	3,57%	4	1,59%	5	1,98%
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Obornikach	2	6,25%	1	3,13%	1	3,13%
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej „Zachód” sp. z o. o. w Białymstoku	10	7,87%	0	0%	10	7,87%
Enea Centrum sp. z o.o.	148	11,21%	110	8,33%	38	2,88%
Enea SA	25	7,98%	14	4,47%	11	3,51%



Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

Enea Pomiary sp. z o.o.	5	2,96%	3	1,78%	2	1,18%
Enea Operator sp. z o.o.	109	2,56%	13	0,31%	96	2,25%
Enea Serwis sp. z o.o.	34	6,00%	19	3,35%	15	2,65%
Enea Logistyka sp. z o.o.	11	6,55%	4	2,38%	7	4,17%

„0” - jest zaraportowaną daną; oznacza, że zjawisko nie występuje.

**Tabela 7.** Liczba odejść Pracowników i wskaźnik odejść w podziale na kategorie wiekowe w 2016 r.

Nazwa spółki	Odejścia Pracowników do 29 roku życia	Wskaźnik odejść Pracowników poniżej 30 roku życia	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 Oświetlenie sp. z o.o.	0	0%	1	0,81%	3	2,42%
Enea Trading sp. z o.o.	4	4,76%	8	9,52%	0	0%
Enea Wytwarzanie sp. z o.o.	6	0,26%	23	1,01%	110	4,85%
Miejska Energetyka Ciepła Piła sp. z o.o.	1	0,77%	0	0%	0	0%
Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Białymstoku	11	4,37%	2	0,79%	6	2,38%
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Obornikach	0	0%	1	3,13%	1	3,13%

Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej „Zachód” sp. z o. o. w Białymstoku	0	0%	0	0%	10	7,87%
Enea Centrum sp. z o.o.	18	1,36%	82	6,21%	48	3,64%
Enea SA	7	2,24%	15	4,79%	3	0,96%
Enea Pomiary sp. z o.o.	0	0%	3	1,78%	2	1,18%
Enea Operator sp. z o. o.	10	0,25%	32	0,75%	67	1,57%
Enea Serwis sp. z o.o.	4	0,71%	14	2,47%	16	2,82%
Enea Logistyka sp. z o.o.	0	0%	6	3,57%	5	2,98%

„0” - jest zaraportowaną daną; oznacza, że zjawisko nie występuje.

**Tabela 8.** Liczba nowych Pracowników przyjętych do pracy w podziale na kategorie wiekowe i płeć w 2016 r.

Nazwa spółki	Liczba Pracowników przyjętych do pracy w 2016 roku					
	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 Oświetlenie sp. z o.o.	7	2	5	4	3	0
Enea Trading sp. z o.o.	14	5	9	5	9	0
Enea Wytwarzanie sp. z o.o.	162	18	144	58	92	12
Miejska Energetyka Ciepła Piła sp. z o.o.	2	0	2	2	0	0
Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Białymstoku	3	2	1	1	2	0
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Obornikach	1	1	0	0	1	0

Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej „Zachód” sp. z o. o. w Białymstoku	5	0	5	4	0	1
Enea Centrum sp. z o.o.	173	134	39	74	89	10
Enea SA	60	35	25	14	43	3
Enea Pomiary sp. z o.o.	9	5	4	2	2	5
Enea Operator sp. z o. o.	210	53	157	117	85	8
Enea Serwis sp. z o.o.	48	10	38	29	14	5
Enea Logistyka sp. z o.o.	6	0	6	3	3	0

## B. Zdrowie i bezpieczeństwo

G4-LA6, G4-DMA

### BHP

Prowadzimy działalność wymagającą od nas szczególnego podejścia do zagadnień bezpieczeństwa i higieny pracy. Odpowiadamy za naszych Pracowników i zadanie to traktujemy bardzo poważnie. Działamy zgodnie z ogólnie obowiązującymi regulacjami, jak ustawy i rozporządzenia w zakresie BHP, ale posiadamy również szereg naszych wewnętrznych wytycznych.

Ważne dokumenty i regulacje dotyczące kwestii bezpieczeństwa i higieny pracy (w każdej z naszych spółek obowiązują poniższe dokumenty, niektóre z nich w wersji dopasowanej do profilu działalności danej spółki):

- Regulamin pracy (w tym regulacje szczegółowe np. dotyczące bezpiecznej pracy przy urządzeniach elektroenergetycznych)
- Procedury BHP
- Instrukcje stanowiskowe
- Zasady i instrukcje dotyczące działań operacyjnych
- Instrukcje eksploatacyjne obiektów i urządzeń
- Procedury ochrony przeciwpożarowej
- Procedury szczegółowe szkoleń
- Instrukcja oceny i dokumentowania ryzyka zawodowego (np. karty oceny ryzyka do konkretnych stanowisk)
- PN-N-18002:2011 – system zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy - ogólne wytyczne do oceny ryzyka zawodowego
- Procedury określające zasady współpracy w zakresie BHP pomiędzy spółką a Wykonawcą (obowiązują np. w Enei Operator)
- Standaryzacje wyposażenia (np. posterunków energetycznych)
- Procedury postępowania w czasie zagrożeń i wydarzeń awaryjnych

W przypadku Enei Operator duże znaczenie dla bezpieczeństwa Pracowników i jej kontrahentów ma stosowanie Procedury Prac Pod Napięciem przy urządzeniach elektroenergetycznych (Procedura PPN). Warunkiem podjęcia współpracy jest uzyskanie Certyfikatu PPN, który uprawnia do wykonywania prac przy urządzeniach należących do spółki.

Nasze spółki odrębnie zarządzają kwestiami BHP. Obszarem tym zajmują się specjaliści pracujący w specjalnie powołanych do tego jednostkach organizacyjnych lub stanowiskach, jak np.:

- Enea Operator – utworzono dedykowane BHP stanowisko w Zarządzie spółki - Wiceprezes Zarządu ds. Bezpieczeństwa Pracy
- Enea Centrum – działa Zespół BHP (dwóch specjalistów i kierownik)
- Enea Logistyka – Specjalistę ds. BHP wspiera Społeczny Inspektor Pracy
- Enea Oświetlenie – funkcjonuje Biuro Ochrony Pracy, a dodatkowo na terenie działalności Oddziału Szczecin Enea wspomaga go Specjalista ds. bhp
- Enea Pomiary – działa Zespół ds. oceny ryzyka zawodowego (dwóch specjalistów oraz inspektor)
- Enea Serwis – funkcjonuje Biuro BHP (czterech specjalistów oraz kierownik)
- MEC Piła – pracownika Służby BHP wspiera Zakładowy Społeczny Inspektor Pracy
- MEC Białystok – funkcjonuje Komisja Bezpieczeństwa i Higieny Pracy

### Działania i inicjatywy BHP

Część naszych działań w zakresie BHP spełniamy w ramach powinności wynikających z obowiązującego prawa. Spełniamy następujące obowiązki:

- identyfikacja zagrożeń oraz ocena ryzyka zawodowego
- monitorowanie warunków pracy (np. kontrole i przeglądy stanowisk pod kątem spełniania wymogów BHP)
- działania korygujące i zapobiegawcze w obszarze BHP (np. egzekwowanie od Pracowników stosowania środków ochrony indywidualnej)
- szkolenia z zakresu BHP (wstępne, okresowe, stanowiskowe)
- komunikacja wewnętrzna tematyki BHP
- identyfikacja oraz implementacja wymagań prawnych związanych z zakresem BHP (np. Kodeks Pracy, Regulamin Pracy)

W tych zakresach podejmujemy różne inicjatywy, a także kierując się troską o bezpieczeństwo i komfort Pracownika, staramy się kreatywnie podchodzić do tematu i proponować naszym załogom więcej niż tylko wymagane prawem minimum.

Niech skala i liczba podjętych w 2016 r. działań będzie na to dowodem:

#### **Szkolenia:**

- z zakresu BHP na wyjazdach integracyjnych (PEC Zachód)
- z zakresu udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej dla Pracowników wszystkich naszych spółek, np. w Enei Wytwarzanie w 2016 r. zostało przeszkolonych kolejnych 44 pracowników
- szkolenie specjalistyczne Pracowników w zakresie eksploatacji urządzeń elektroenergetycznych (Enea Operator)
- szkolenie dla Pracowników fizycznych i osób kierujących Pracownikami, którzy w związku z wykonywanymi pracami są lub mogą być narażeni na działanie pyłu azbestu

- kurs z zakresu „Kwalifikowanej pierwszej pomocy i uzyskanie tytułu ratownika” odbyło 20 osób w Enei Wytwarzanie

**Stanowisko pracy:**

- tworzenie ergonomicznych stanowisk pracy poprzez doposażanie ich w podnóżki, fotele z podłokietnikami, podkładki wspomagające zapobieganie zespołowi cieśni nadgarstka (Enea Centrum, Enea Oświetlenie)
- dbanie o wygląd pomieszczeń pracy: remonty, odświeżanie (Enea Oświetlenie)
- zapewnienie nowoczesnych środków ochrony indywidualnej tj. rękawic antywibracyjnych oraz dielektrycznych ochronników słuchu do kasków ochronnych (Enea Serwis)
- modernizacja klimatyzacji pomieszczeń biurowych (MEC Piła)
- wymiana oświetlenia w pomieszczeniach pracy na zbliżone do światła dziennego (PEC Oborniki)

**Zakup oraz modernizacja sprzętu i środków ochrony:**

- zakup autonomicznych defibrylatorów zewnętrzne AED (dla trzech lokalizacji Enei Centrum: Szczecin, Gorzów Wielkopolski, Poznań)
- doposażenie brygad elektromonterów w sprzęt ochronny, poprawiający bezpieczeństwo pracy oraz wymiana sprzętu asekuracyjnego do prac na wysokości (Enea Oświetlenie)
- zakup dodatkowych apteczek (Enea Oświetlenie) oraz doposażenie apteczek o Aqua Gel, pomagający udzielić pomocy przy poparzeniu (Enea Centrum)
- wydawanie profesjonalnych repelentów pracownikom pracującym w terenie w okresie wzmożonej aktywności owadów, np. kleszczy (Enea Oświetlenie i Enea Serwis)

**Edukacja w zakresie BHP:**

- rozpowszechnianie wśród Pracowników artykułów z prasy o tematyce BHP (Enea Logistyka)
- w Enei Serwis wydano pierwszy numer Biuletynu Informacyjnego promującego bezpieczeństwo i higieniczne warunki pracy pt. „Biuro BHP nadaje”. Biuletyn ukazuje się dwa razy w miesiącu, a jego celem jest przekazywanie informacji na temat bieżącej sytuacji w obszarze BHP. Biuletyn rozsyłany jest na wszystkie skrzynki pocztowe Pracowników spółki oraz drukowany i rozwieszany na tablicach BHP w rejonach i departamentach
- rozpowszechnianie plakatów i broszur z Państwowej Inspekcji Pracy i Urzędu Dozoru Technicznego dotyczących bezpieczeństwa (Enea Serwis)

**Konferencje, akcje i konkursy:**

- Konferencja Prace Pod Napięciem w dniach 29-30 września 2016 r. zorganizowana przez Eneę Operator
- udział Pracowników w konkursach promujących bezpieczeństwo, także organizowanie wewnętrznie takich konkursów
- pogłębianie wiedzy Pracowników w zakresie BHP poprzez uczestnictwo w różnego rodzaju szkoleniach zewnętrznych, konferencjach, zjazdach oraz seminariach (Enea Wytwarzanie)

**Opracowanie instrukcji i analiza zmian prawnych:**

- opracowanie nowej Oceny Ryzyka Zawodowego, obejmującej specyfikę, zagadnienia, zagrożenia obsługi magazynów oraz komunikacja tej oceny (Enea Logistyka) oraz opracowanie i wprowadzenie do stosowania nowych kart oceny ryzyka zawodowego dla 7 stanowisk w spółce (Enea Pomiary)
- wprowadzanie nowych technologii wykonywania prac przy eksploatacji urządzeń elektroenergetycznych – prace pod napięciem (Enea Operator)
- opracowanie i wdrożenie procedury zgłaszania wypadków przy pracy (Enea Pomiary)
- wdrożenie zasad przeprowadzania instruktażu ogólnego BHP dla osób zatrudnionych na przez Agencję Pracy Tymczasowej (Enea Pomiary)
- opracowanie wykazu czynników szkodliwych dla potrzeb wystawiania skierowań na badania lekarskie dla wszystkich 574 Pracowników spółki (Enea Serwis)
- ciągłe doskonalenie programu „Centralny Rejestr Niezgodności” oraz realizacja zamieszczanych przez Pracowników niezgodności (Enea Wytwarzanie)

**Kontrola:**

- w Enei Serwis w 2016 r. przeprowadzono 74 kontrole w zakresie przestrzegania zasad i warunków BHP na budowach i sporządzono stosowne protokoły
- w Enei Wytwarzanie przeprowadzono szczegółowe kontrole w 18 komórkach organizacyjnych, sporządzono 28 raportów z kontroli stanu BHP firm zewnętrznych i pracowników Enei Wytwarzanie oraz 17 kontroli terenu prac remontowo - inwestycyjnych. Dodatkowo prowadzone są kontrole BHP na budowie bloku nr 11
- coroczne przeglądy sprzętu ppoż. oraz systemu sygnalizacji przeciwpożarowej (Enea Wytwarzanie)
- sprawdzanie izolacyjności sprzętu i instalacji elektrycznych (Enea Wytwarzanie)

**Ratownictwo medyczne w Enei**

Program ratownictwa przedmedycznego był oddolną inicjatywą Pracowników Enei. Od dawna byliśmy świadomi, że w przypadku wypadku poszkodowanym najszybciej i najlepiej udzielić pomocy inni Pracownicy. Dlatego prawie siedem lat temu powołaliśmy program rozszerzonych szkoleń z udzielania pierwszej pomocy, który udostępniliśmy wszystkim Pracownikom. Przeszkolone osoby zdobywają tytuł koordynatorów ds. ratownictwa przedmedycznego, a niektórym z nich udało się zdobyć uprawnienia ratowników medycznych. Nasi Pracownicy uważają zdobywaną wiedzę za bardzo ważną, dlatego chcą się nią dzielić. W rezultacie włączyliśmy ratownictwo przedmedyczne do Programu Wolontariatu Pracowniczego Enei. Od 2010 przeszkoliliśmy już 33 tysiące ludzi, poświęcając na nasze akcje 800 godzin.



„Praktyczna wiedza ratownicza powinna być systematycznie odświeżana, by mogła nam posłużyć, gdy zajdzie potrzeba. Widzimy duże zainteresowanie i zaangażowanie podczas zajęć. Pracownicy doskonale rozumieją, jak istotna jest umiejętność udzielania pierwszej pomocy” – podkreśla Wiktor Kubacki koordynator ds. ratownictwa, prowadzący szkolenia

**Tabela 9.** Liczba wypadków i wskaźnik wypadkowości w 2016 r.

Nazwa spółki	Liczba wypadków	Wskaźnik częstości wypadków*
Enea Centrum sp. z o.o.	4	3,03
Enea Logistyka sp. z o.o.	2	11,9
Enea Operator sp. z o.o.	30	7
Enea Oświetlenie sp. z o.o.	0	0
Enea Pomiary sp. z o.o.	0	0
Enea Serwis sp. z o.o.	15	26,46
Enea Trading sp. z o.o.	1	0,012
Miejska Energetyka Ciepła Piła sp. z o.o.	1	7,69
Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku	1	3,97
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Obornikach	0	0
Enea Wytwarzanie sp. z o.o.	14	6,18
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej „Zachód” sp. z o.o. w Białymstoku	4	31,25

\*Wskaźnik wypadków obliczany jest na podstawie zaistniałych wypadków przy pracy tj:

Wskaźnik częstości Ww = Liczba wypadków przy pracy odnotowanych w danym okresie / liczbę pracujących X 1000.

"0" - jest zaraportowaną daną; oznacza, że zjawisko nie występuje.

## Zdrowie pracowników

Zachęcamy naszych Pracowników do dbania o zdrowie, propagując profilaktykę zdrowotną. W naszej Grupie obecny jest sportowy duch, bo to właśnie aktywny tryb życia jest sprzymierzeńcem w utrzymaniu dobrego stanu. Wspieramy w tym naszych Pracowników poprzez szereg inicjatyw, np.:

- Umożliwienie Pracownikom korzystania z profilaktycznych badań lekarskich (wymaganych prawem oraz dodatkowych, np. porad profesorskich, badań specjalistycznych)
- Organizujemy akcje profilaktyczne dla Pracowników i członków ich rodzin, np. szczepienia przeciw grypie (aktywnie zachęcamy do ich stosowania w ramach „Akcji Grypa”), badania markerów nowotworowych
- Udział Pracowników w organizowanych przez Grupę akcjach sportowych, np. Business Run
- Wynajem hali sportowej na treningi zespołu piłkarskiego
- Udział Pracowników w amatorskich biegach oraz turniejach piłkarskich

## C. Wsparcie i benefity

G4-LA2, G4-DMA

Nasi Pracownicy mają możliwość korzystania z dodatkowych przywilejów i benefitów. Oferowane przez Eneę dodatkowe korzyści różnią się w zależności od spółki – są dopasowane do potrzeb i oczekiwań Pracowników oraz do możliwości danej spółki.

### Wsparcie Pracowników

- Świadczenia z funduszu socjalnego
- 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
- Karta MultiSport Benefit System, dająca możliwość korzystania z obiektów i zajęć sportowych

### 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
- Klub PZU Pomoc w Życiu - członkostwo daje Pracownikom dostęp do opieki zdrowotnej, ale też Ubezpieczenie Lekowe Cztery Pory Roku, zniżki na ubezpieczenie komunikacyjne oraz oferty specjalne (np. zakupowe)

### Tańsza energia elektryczna

- Prawo do ulgowej odpłatności za energię elektryczną po przepracowaniu roku w Grupie Enea
- Finansowanie przez Eneę odpłatności za energię elektryczną wykorzystywaną dla potrzeb gospodarstwa domowego w ilości nie przekraczającej 3 000 kWh

## D. Szkolenia i edukacja

G4-LA9, G4-DMA

Wspieramy rozwój Pracowników poprzez system szkoleń organizowanych przez nas, ale także udzielamy dofinansowań do podejmowanych przez Pracowników form edukacji poza Eneą.

Procesy szkoleniowe dla całej naszej Grupy obsługuje Enea Centrum (Centrum Usług Wspólnych).

Uważnie dobieramy profile oferowanych przez nas szkoleń. Przykładamy uwagę aby odpowiadały one na potrzeby Pracowników, ale też były ściśle związane z kierunkami rozwoju Enei. Nasze szkolenia i programy edukacyjne:

### UZUPEŁNIAMY I SZLIFUJEMY KOMPETENCJE

- Program Zmiany Pokoleniowej ma na celu utrzymanie pożądaných w Enei kompetencji poprzez długofalowe działania i rozwiązania systemowe. Staramy się zapobiegać negatywnym skutkom przemian gospodarczych i demograficznych. Jednym z aspektów projektu jest Program Uzupełniania Kompetencji z zaplanowanymi działaniami, takimi jak:
  - uzupełnianie oraz podnoszenie kompetencji kadry menadżerskiej poprzez realizację „szytych na miarę” programów rozwojowych
  - realizacja programów stażowych, mających na celu pozyskanie do organizacji kandydatów z największym potencjałem
  - rozwój współpracy z ośrodkami edukacyjnymi, szkołami branżowymi w zakresie organizacji praktyk, promowania zawodu elektromontera i pracy w branży energetycznej – [zobacz film](#)
  - opracowanie i wdrożenie programów stypendialnych dla najzdolniejszych uczniów w szkołach technicznych (zawodowych i średnich)
  - realizacja programów mentorskich przy stanowiskach pracy

Program został wdrożony pod koniec 2016 r. i będzie kontynuowany przez kolejny rok.

- W Enei Operator działa program mentoringowy, w ramach którego odbyły się szkolenia przygotowujące przyszłych mistrzów-mentorów
- Dla Departamentu Obsługi Klienta zorganizowano cykl szkoleń rozwojowych pn. „Akademia Menadżera”
- Został przeprowadzony cykl szkoleń dotyczących „Standardów współpracy między Enea SA i Enea Centrum”. Jego głównym założeniem było wzmacnianie umiejętności współpracy oraz budowania porozumienia między komórkami odpowiedzialnymi za proces sprzedaży i obsługi Klientów. Uczono zasad wymaganej przez Klienta jakości obsługi

- Dla kadry menadżerskiej zrealizowano program rozwojowy „Akademia HR”, w ramach którego przeprowadzono następujące warsztaty:
  - Organizacja pracy i kreatywność
  - Moderowanie spotkań biznesowych i prowadzenie profesjonalnych prezentacji
  - Wywieranie wpływu i negocjacje w biznesie

## **WSPÓŁPRACUJEMY ZE ŚWIATEM NAUKI**

- Enea Wytwarzanie, współpracując z Politechniką Warszawską oraz Politechniką Wrocławską wykorzystuje potencjał naukowy i bazę badawczą tych Uczelni, wspierając jednocześnie ich działalność naukową i dydaktyczną. Zapewnia to swobodną i otwartą wymianę wiedzy, poglądów i doświadczeń
- W ramach zawartych umów z uczelniami wyższymi realizowana jest współpraca w zakresie:
- działalności szkoleniowo-naukowej (np. organizacja konferencji naukowo – technicznych, seminariów)
- promocji w środowisku studenckim (organizacja wycieczek dydaktycznych dla studentów, odbywanie praktyk zawodowych studentów studiów dziennych i zaocznych)
- kształcenie kadry technicznej Enei Wytwarzanie Sp. z o.o. na studiach podyplomowych oraz studiach doktoranckich
- Enea Operator współpracuje z Uniwersytetem Zielonogórskim w zakresie realizacji projektu badawczo-rozwojowego „Innowacyjne usługi systemowe magazynów energii zwiększające jakość i wydajność wykorzystania energii elektrycznej”
- Enea Operator współpracuje z Instytutem Elektroenergetyki Politechniki Poznańskiej oraz Instytutem Energetyki w Gdańsku w zakresie prac analitycznych i doradczych dotyczących niezawodności i bezpieczeństwa pracy oraz rozwoju sieci dystrybucyjnej
- W Enei Operator prowadzono w 2016 r. wspólne prace z Instytutem Logistyki i Magazynowania w Poznaniu. Współpraca dotyczyła wdrożenia innowacyjnej technologii radiowej identyfikacji majątku sieciowego (RFID)
- Grupa Enea uczestniczyła w warsztatach Innovation Day zorganizowanych przez Centrum Energetyki AGH w grudniu 2016 r. Podczas spotkania kadra naukowa AGH wraz ze specjalistami Grupy Enea dyskutowała o przyszłości energetyki i poszukiwała wspólnych obszarów do współpracy w zakresie projektów badawczo-rozwojowych i innowacyjnych
- Enea była partnerem strategicznym konkursu „Modelowanie Rynku Energii”, który został zorganizowany wspólnie przez Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu oraz Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Enea Trading z kolei zadbała o przygotowanie merytoryczne konkursu. Zespoły studentów walczyły o nagrodę Prezesa Enei, rozwiązując zadanie konkursowe dotyczące rynku energii. W 2016 r. tematem była analiza dotycząca cen energii. Kolejna edycja tego konkursu odbyła się w 2017 r.
- W spółce Enea Operator zostało utworzone dedykowane innowacjom stanowisko w Zarządzie spółki - Wiceprezes Zarządu ds. Innowacji i Logistyki
- Enea Wytwarzanie była jednym z partnerów II Konferencji Technicznej „Utrzymanie Ruchu – zarządzanie, efektywność, remonty” w Katowicach

## WSPIERAMY KSZTAŁCENIE PRACOWNIKÓW

- W 2016 r. dzięki wsparciu Enei 125 Pracowników miało możliwość rozwoju i doksztalcenia się w szkołach wyższych na studiach inżynierskich, licencjackich, magisterskich uzupełniających i podyplomowych.
- W Enei Operator powstał projekt Talenty. W ramach programu trzech Pracowników rozpoczęło studia Master of Business Administration (MBA), dwudziestu ośmiu Pracowników wzięło udział w dedykowanych studiach podyplomowych pn. „Akademia Menedżera”, a kolejnych pięciu rozpoczęło kształcenie w szkołach wyższych na studiach uzupełniających magisterskich i podyplomowych.

### ... A PONADTO:

- W Enei SA - w 2016 r. zrealizowano 54 projekty szkoleniowe, obejmujące szkolenia zewnętrzne oraz projekty zamknięte. W inicjatywach szkoleniowych wzięło udział łącznie 435 uczestników
- W Enei Operator – zrealizowano 659 szkoleń, w tym m.in. szkolenia okresowe BHP i z wykonywania prac pod napięciem, a także kursy przygotowawcze do nabycia uprawnień, szkolenia rozwojowe oraz z obsługi wdrażanych i już działających systemów
- Również w Enei Operator, w związku z wyposażeniem wszystkich siedzib Oddziałów i Rejonów Dystrybucji w automatyczne defibrylatory, przeszkolono podczas 110 szkoleń 724 Pracowników z zakresu udzielania pierwszej pomocy z użyciem tego sprzętu

**Tabela 10.** Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według struktury zatrudnienia w 2016 r.

Nazwa spółki	Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na							
	Pracowników ogółem	Kobiety	Mężczyzn	Najwyższą kadre zarządzająca	Dyrektorów	Kierowników średniego szczebla	Pracowników operacyjnych	Pracowników biurowych
Enea Trading sp. z o.o.	18,95	20,94	17,6	0	41,6	26,29	0	15,51
Enea Centrum sp. z o.o.	27,81	25,55	34,08	0	64,84	40,56	0	21,25
Enea SA	25	23,67	26,56	0	12,24	11,61	0	28,67
Enea Pomiary sp.	20,66	20,45	20,74	0	32	23,2	18,83	33,43

Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

z o.o.								
Enea Serwis sp. z o.o.	23,88	7,72	26,45	12	11,2	15,69	29,62	12
Enea Wytwarzanie sp. z o.o.	25,32	15,26	26,79	56	34,91	22,99	25,69	24,48
Miejska Energetyka Ciepła Piła sp. z o.o.	16,17	9,9	17,38	0	58,8	43,6	14,03	14,38
Miejskie Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Białymstoku	8,21	14,07	7,06	0	23,25	17,28	6,49	8,82
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej sp. z o.o. w Obornikach	brak danych	194	40	0	0	0	0	236
Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej „Zachód” sp. z o.o. w Białymstoku	16,61	6,6	17,02	0	0	25	16,69	14,38
Enea Oświetlenie sp. z o.o.	26,85	9,1	30,51	0	24	30,6	43,35	7,98
Enea Operator sp. z o.o.	32,04	16,72	34,23	0	26,21	24,92	54,42	12,86

Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

Enea Logistyka sp. z o.o.	0	0	0	0	0	0	0	0
------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---

"0" - jest zaraportowaną daną; oznacza, że zjawisko nie występuje.



## 5. Społeczeństwo

Enea zapewnia Klientom produkty i usługi, które są podstawowe dla funkcjonowania we współczesnym świecie. Mają one ścisły związek z jakością życia odbiorców. Jako spółka użyteczności publicznej, mamy szczególny obowiązek wobec społeczeństwa – być niezawodnym. Dbamy o optymalną eksploatację, systematyczną konserwację i remonty naszej infrastruktury, ale przede wszystkim rozwijamy się aby dostarczać nowoczesny i przyjazny produkt.

Produkujemy i dostarczamy energię elektryczną, ciepło, oświetlamy miasta i gminy, ale naszą ambicją jest również rola aktywnego i odpowiedzialnego uczestnika życia społecznego. Od wielu lat jesteśmy związani z północno-zachodnią Polską, w tym regionie działa większość naszych spółek i to tu najbardziej angażujemy się w relacje ze społecznością lokalną. Wspieramy również projekty, z których korzystają mieszkańcy całego kraju. Przez działania Fundacji Enea, aktywność wolontariacką naszych Pracowników i realizowanie własnych pomysłów bierzemy udział w szeregu inicjatyw, spełniających ważne społecznie cele.

### Zasady współpracy ze społecznościami

Każda działalność w naszej Grupie jest transparentna i ujęta w odpowiednie procedury i zasady. Dzięki temu również w zakresie współpracy z otoczeniem społecznym jesteśmy efektywni. Nasze działania w tym zakresie regulują następujące dokumenty:

- Zasady prowadzenia działań sponsoringowych w spółkach Grupy Kapitałowej Enea
- Regulamin Pionu Zarządczego Komunikacji w Grupie Enea
- Statut Fundacji Enea
- Regulamin Wolontariatu Pracowniczego w Grupie Enea
- Zasady postępowania z wnioskami o wsparcie w obszarze zaangażowania społecznego w Enea SA
- Zasady pozycjonowania i komunikacji marki Enea
- Strategia Komunikacji Grupy Enea
- Zasady komunikacji z mediami w Grupie Enea
- Zasady Komunikacji Kryzysowej w Grupie Enea
- Polityka Compliance Grupy Enea
- Zasady przyjmowania i wręczania upominków w Grupie Enea

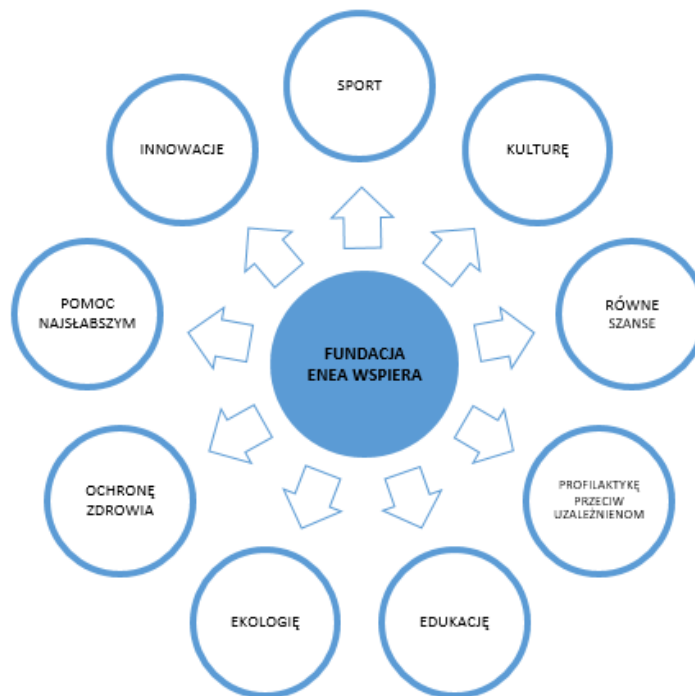
Zastosowanie znajdują także nasze fundamentalne regulacje, czyli Kodeks Etyki Grupy Kapitałowej Enea oraz Kodeks Wartości Grupy Kapitałowej Enea.

### Fundacja Enea

Zależało nam aby nasza działalność społeczna była prowadzona w sposób przemyślany, profesjonalnie i na jasno określonych zasadach. Dlatego w 2014 r. powołaliśmy Fundację Enea, która działając zgodnie z ustawą z dn. 6 kwietnia 1984 r. o fundacjach oraz własnym statutem, realizuje swoje cele poprzez:

- pozyskiwanie środków finansowych przeznaczonych na działalność
- wspieranie projektów i programów zgodnych z celami Fundacji prowadzonych przez: fundacje, stowarzyszenia, szkoły, domy dziecka, ośrodki pomocy społecznej, podmioty lecznicze oraz inne organizacje niegospodarcze, działające na rzecz dobra publicznego
- prowadzenie działań i kampanii promocyjnych w zakresie realizacji celów Fundacji
- wspieranie działalności innych osób i instytucji zbieżnej z celami Fundacji
- pomaganie osobom fizycznym jako bezpośrednim beneficjentom

Celem naszej Fundacji jest prowadzenie i wspieranie działalności ujętej w [siedemnastu określonych w Statucie zakresach](#). Można je podzielić na główne obszary, które uznaliśmy, że wymagają naszego wsparcia i uwagi:



W 2016 r. trzy spółki Grupy: Enea SA, Enea Operator Sp. z o.o. i Enea Wytwarzanie Sp. z o.o. na podstawie umów darowizn przekazały Fundacji Enea środki finansowe w łącznej kwocie: 675 000,00 zł z przeznaczeniem na realizację działań statutowych oraz obsługę administracyjno-kadrową. Natomiast spółka Enea Logistyka Sp. z o.o. przekazała w formie darowizny materiały elektrotechniczne o łącznej wartości 966,61 zł.

W 2016 r. Fundacja Enea, zawierając 51 umów, udzieliła wsparcia w wysokości **628 670,43 zł**. W minionym roku szczególnie skupiliśmy się na działalności na rzecz edukacji i nauki (37% podpisanych umów darowizny), promowaniu zdrowia i aktywnego trybu życia (27% podpisanych umów darowizny), działaniach wspierających rozwój kultury i sztuki (22% podpisanych umów darowizny) oraz podejmowaliśmy inicjatywy wspomagające rozwój społeczności lokalnych.

Do naszych beneficjentów należały podmioty działające na rzecz dobra społecznego, a także Pracownicy Enei, którzy znaleźli się w sytuacji zagrożenia zdrowia lub życia.

Fundacja Enea to jedyny podmiot w Grupie Enea udzielający wsparcia na cele społeczne.

### Więcej sportu w szkole

W 2016 r. rozwijaliśmy program „Enea Akademia Sportu” przygotowany dla dzieci i młodzieży z czterech województw zaliczanych do terenu dystrybucyjnego Grupy Enea. W jego ramach:

- 73 szkoły z woj. wielkopolskiego, lubuskiego, kujawsko-pomorskiego oraz zachodniopomorskiego były objęte działaniami Akademii
- 3 100 dzieci skorzystało z zajęć sportowych (pozaekcyjnych lub realizowanych na terenie partnerskich klubów sportowych)

Częścią projektu „Enea Akademii Sportu” jest „Enea Liga Mini Piłki Siatkowej”, której zadaniem jest propagowanie aktywności fizycznej wśród dzieci i młodzieży. W jej ramach odbyło się :

- 8 turniejów eliminacyjnych
- 1 turniej finałowy "Enea Mini Cup"

Na każdym turnieju rozegrano ok. 570 spotkań "dwójek" i 320 spotkań "trójek" i "czwórek”.

Początkowo turnieje w projekcie miały charakter głównie zabawy. Liga to zmieniła. Zawody objęły kilka punktowanych rund. Wprowadzona została klasyfikacja w każdej kategorii wiekowej. Dzięki temu, oprócz zabawy, pojawił się element dobrej, sportowej rywalizacji. „Enea Liga Mini Piłki Siatkowej” składała się z ośmiu kolejek. W każdej z rund, na parkiecie poznańskiej hali Arena rywalizowali uczniowie i uczennice ze szkół podstawowych, z klas IV-VI. Celem akcji było stworzenie piramidy szkoleniowej, która pozwoli kształcić dzieci i młodzież na wszystkich szczeblach i systematycznie wprowadzać najbardziej utalentowanych zawodników do drużyn seniorskich.

W projekcie od września 2016 r. brało udział:

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

- 30 szkół podstawowych miasta Poznania
- 1 000 uczestników projektu w kategoriach siatkarskich "dwójek", "trójek" i "czwórek"
- 148 zespołów "dwójek"
- 78 zespołów "trójek"
- 42 zespoły "czwórek"

25 maja 2017 r. odbył się Wielki Finał Enea Mini Cup 2017 – [zobacz, jak przebiegał](#).

Więcej o projekcie na [profilu ENEA Akademia Sportu](#) na portalu społecznościowym.

### Wsparcie systemu ratowniczego w Enei

W maju 2016 r. Fundacja Enea wsparła projekt mający na celu przeszkolenie Pracowników Enei w zakresie pełnego wykorzystania sprzętu ratowniczego, w tym korzystania z półautomatycznych defibrylatorów (AED), w które zostały wyposażone wszystkie budynki w Grupie Enea. Szkolenia realizowały zespoły wolontariuszy - ratowników. Przeszkolono 47 Pracowników z naszych lokalizacji w Zielonej Górze, Gorzowie, Bydgoszczy i Szczecinie.

### Sponsoring

Jak co roku Grupa Enea angażuje się w życie społeczne jako sponsor i patron licznych wydarzeń. Prowadząc projekty sponsoringowe budujemy rozpoznawalność naszej marki, zdobywamy uznanie naszych Klientów jako inicjator i aktywny uczestnik inicjatyw ważnych dla lokalnych społeczności, a zdobywając zaufanie, także potencjalnych Klientów, wspieramy realizację celów biznesowych Grupy.

W 2016 r. Enea SA zrealizowała **27 projektów sponsoringowych w ponad 600 miejscowościach Polski**. W wydarzeniach przez nas wspieranych wzięło udział **4, 5 mln bezpośrednich uczestników**.

Oto nasze główne projekty sponsoringowe:

## Sponsoring SPORTU

- **Enea Challenge Poznań, cykl zawodów Enea Tri Tour, Herbalife Ironman 70.3 Gdynia** - Jesteśmy najaktywniejszym w Polsce sponsorem triathlonu – dynamicznie rozwijającej się dyscypliny, która z roku na rok zyskuje coraz większą popularność, zapewniając bezpośrednie dotarcie zarówno do zawodników, jak i kibiców tego sportu.
- **Polski Cukier Muszynianka Enea** - Jesteśmy sponsorem tytularnym siatkarskiej drużyny kobiet występującej w Orlen Lidze, wspieranej na żywo przez ponad 24 000 kibiców.
- **Stelmet Zielona Góra** - Wspieraliśmy w randze sponsora głównego, najlepszą męską drużynę koszykarską w Polsce. Klub występował również w rozgrywkach europejskich.
- **Enea AZS Poznań** - Projekt obejmował wsparcie sekcji dziecięcej, młodzieżowej, a także drużyny seniorskiej koszykarek AZS Poznań.

## Sponsoring KULTURY

- **Enea Mecenasem Teatr Wielkiego w Poznaniu** - Jesteśmy Mecensem jednego z najważniejszych teatrów w Poznaniu, gdzie przedstawienia w 2016 r. obejrzało 140 000 widzów.
- **Enter Enea Festiwal** - Zaangażowaliśmy się w sponsoring festiwalu popularyzującego najwyższej jakości muzykę jazzową, którego Dyrektorem Artystycznym jest Leszek Możdżer.
- **Enea Spring Break** - To największy festiwal dla debiutujących artystów z kraju i Europy, na którym możliwość wystąpienia miało ponad 100 artystów.
- **Międzynarodowy Konkurs Skrzypcowy im. Henryka Wieniawskiego** - W konkursie wzięło udział 40 skrzypków z 20 krajów, a koncertów wysłuchało na żywo ponad 10 000 gości.
- **Plenerowe widowisko historyczne „Orzeł i Krzyż”** - To największe historyczne widowisko plenerowe w Polsce, które zgromadziło w 2016 r. 13 000 widzów.
- **Wydarzenia w ramach obchodów Chrzstu Polski**

## Projekty CSR wzmacniające relacje z otoczeniem

- Enea Akademia Sportu
- KS Basket Piła
- Dragons Pniewy
- Giganci Siatkówki
- Piknik Lotniczy w Mirosławcu i Poznaniu
- Projekt „Energia+Iskrzące emocje” - iluminacje i wydarzenia organizowane na lodowiskach w miastach całej Polski
- Światowe Dni Młodzieży w Krakowie
- „Polskie Kęgi Sztuki w Chinach” - wsparcie promocji polskiej kultury

## A. Wolontariat pracowniczy

Jesteśmy dumni, że pracują z nami osoby o wyjątkowej wrażliwości, którym nie są obojętne problemy najbliższego otoczenia. Nasi Pracownicy realizują projekty odpowiadające na konkretne potrzeby. Od 2011 r. wspieramy w systemowy sposób dobrowolne zaangażowanie społeczne Pracowników Grupy poprzez program wolontariatu pracowniczego.

W 2016 r. wolontariusze Enei przeznaczyli na działania społeczne 171 godzin na rzecz 5 867 beneficjentów.

### Wolontariat kompetencyjny

Prowadziliśmy dwa programy, w których nasi Pracownicy - wolontariusze dzielili się swoją fachową wiedzą i umiejętnościami prowadząc szkolenia, w tym dla dzieci i młodzieży. Kontynuowaliśmy zagadnienia podjęte w minionym roku, czyli zasady bezpiecznego obchodzenia się z prądem oraz metody udzielania pierwszej pomocy. Uważamy, że propagowanie wiedzy i praktycznych umiejętności w tych tematach jest niezwykle ważne i pożądane społecznie dla bezpieczeństwa nas wszystkich.

O naszych programach wolontariatu kompetencyjnego:

- „Pierwsza Pomoc - ratownictwo przedmedyczne” – program skierowany do wszystkich grup wiekowych. Nasi wolontariusze tłumaczą, pokazują, jak prawidłowo zachowywać się w sytuacji zagrożenia czyjegoś zdrowia lub życia. Na szkoleniach uczestnicy ćwiczą metody udzielania pomocy w różnych sytuacjach, takich jak zasłabnięcia, wypadki etc. przy użyciu sprzętu i profesjonalnych pomocy dydaktycznych. W 2016 r. z tego programu skorzystało 4 670 beneficjentów podczas 160 godzin pracy wolontariuszy. Program realizowany jest głównie w szkołach, przedszkolach, na festynach oraz podczas wydarzeń promocyjnych z udziałem Enei
- „Nie Taki Prąd Straszny” – program przygotowany z myślą o dzieciach przedszkolnych i wczesnoszkolnych. Podczas jednej godziny lekcyjnej dzieci poznają źródła energii (tradycyjne i odnawialne) oraz zagrożenia, które płyną z niewłaściwego użytkowania urządzeń elektrycznych. Wolontariusze uczą dzieci jak zachować się w sytuacji zagrożenia, kogo wezwać, czego nie wolno robić. W minionym roku z programu skorzystała grupa 1 197 dzieci w ciągu 26 godzin

### Wolontariat akcyjny

Nasi wolontariusze równie chętnie angażują się społecznie i wspierają jednorazowe akcje. Pomagają przy kwestach, festynach, wycieczkach i różnego typu lokalnych imprezach okolicznościowych.

## B. Działania społeczne

Od lat działamy również wspierając akcje charytatywne. Mamy oczy i serca szeroko otwarte na problemy ludzi żyjących w naszym najbliższym otoczeniu, stąd z chęcią bierzemy udział w zbiórkach, konkursach czy pomagamy przy wydarzeniach przygotowywanych przez organizacje lokalne.

Poznaj kilka naszych inicjatyw:

- Zbiórka słodyczy, odzieży i zabawek dla Domu Dziecka w Szamotułach
- Zbiórka rzeczy codziennego użytku dla 30 podopiecznych Domu Samotnej Matki w Poznaniu
- Zbieranie plastikowych nakrętek dla dziecka chorego na porażenie mózgowie
- Zbiórka przyborów szkolnych dla dzieci ze Stowarzyszenia Rodzin Ubogich „Nadzieja” z Gniezna
- „Tornister pełen uśmiechu” - akcja organizowana wspólnie z Caritasem.
- Paczka Wielkiej Mocy na Wielkanoc - zbiórka słodyczy i zabawek dla ponad 260 dzieci z placówek szkolno-wychowawczych na terenie działania Grupy Enea. W okresie Wielkanocnym Pracownicy odwiedzali dzieci w Szamotułach, Kiekrzu, Zielonej Górze, Dębnie, Policach, Więcborku, Pile i w Poznaniu
- Współpraca z Policją przy Akademii Bezpiecznego Przedszkolaka
- „Dbamy o Twoje bezpieczeństwo. Ty też o nie zadбай” - akcja Enei Operator, której partnerami są zachodniopomorska Policja, wielkopolska Straż Pożarna oraz Polskie Towarzystwo Przesyłu i Rozdziału Energii Elektrycznej
- Enea Wytwarzanie zorganizowała charytatywny kiermasz - wychowankowie ze Specjalnego Ośrodka Szkolno-Wychowawczego w Opactwie zaprezentowali i sprzedawali własnoręcznie wykonane ozdoby świąteczne w siedzibie spółki
- Udział Pracowników Enei w zbiórce „Szlachetna Paczka”
- Zbiórki nakrętek w centrali i oddziałach firmy, a także używanej odzieży w ramach akcji „Ciuch w ruch” na rzecz Fundacji Anny Dymnej
- Poznań Business Run – charytatywne wydarzenie gromadzące tłumy fanów sportu, którzy pomagają poprzez swój występ w biegu. Enea umożliwiła start 13 drużynom. Wszystkie środki z imprezy przeznaczono na podopiecznych Stowarzyszenia Jaśka Meli Poza Horyzonty
- Klub Honorowych Dawców Krwi działający przy Enei Wytwarzanie

### **Ochrona rybołowa**

Rybołów jest jednym z najbardziej zagrożonych ptaków szponiastych w Polsce. Według szacunków mieszka u nas jeszcze tylko 30 par. W 2016 r. Enea Operator zawarła porozumienie z Regionalną Dyrekcją Ochrony Środowiska w Gorzowie Wielkopolskim, aby wspólnie podjąć działania na rzecz

skutecznej ochrony rybołówstwa. Ponieważ w środowisku naturalnym ptaki te lubią budować gniazda na słupach energetycznych, zbudowaliśmy im na słupach wysokiego napięcia sześć platform gniazdowych.

#### **Ochrona bociana białego**

W północno-zachodniej Polsce, czyli na obszarze działania Enei Operator, znajduje się ponad 3,3 tys. gniazd bocianich założonych na słupach energetycznych. Prawie 3,1 tys. z nich zostały w ciągu ostatnich 30 lat wyniesione na specjalne platformy. Sprzyja to zarówno bezpieczeństwu ludzi, jak i bocianów. Ptaki upodobały sobie budowę gniazd na słupach energetycznych głównie z dwóch powodów: taka lokalizacja powoduje, że dla potencjalnych intruzów dostęp do gniazda jest utrudniony, a ponadto młode ptaki przy nauce latania mają ułatwiony wylot. Bociany co roku zasiedlają te same gniazda, a młode pary budują nowe. Po kilku latach takie rozbudowywane gniazdo może ważyć nawet tonę. Gdyby takie gniazdo spadło - skutki tego mogłyby być dotkliwe dla infrastruktury elektroenergetycznej oraz dla Klientów. Z kolei zawilgocone gałązki wystające z gniazda mogą dotykać przewodów i powodować zwarcia, a nawet spalanie gniazda – to zagrożenie dla życia bocianów. Enea Operator przy modernizacjach elementów swojej infrastruktury sieciowej stara się stosować rozwiązania, minimalizujące zagrożenia porażeniem ptactwa prądem, m.in. dodatkowe izolacje na liniach i stacjach elektroenergetycznych. Ponadto Enea Operator tworząc standardy budowy i modernizacji linii napowietrznych średniego i niskiego napięcia zawarła w nich liczne zalecenia dotyczące ochrony ptaków rekomendowane przez Generalną Dyрекcję Ochrony Środowiska.



## 6. Środowisko

### A. Nasz wpływ i działania

Produkując i dystrybuując energię i ciepło, wpływamy każdego dnia na środowisko naturalne. Jesteśmy tego świadomi, dlatego wdrożyliśmy szereg rozwiązań, pozwalających nam monitorować i ograniczać nasze środowiskowe oddziaływanie. Niektóre z nich są od nas wymagane przez regulatorów, inne realizujemy dobrowolnie, mając na uwadze dobrostan naszego otoczenia, który wpływa bezpośrednio na nas samych.

Stawiamy sobie za cel wykorzystywanie najlepszych dostępnych rozwiązań i technologii minimalizujących niekorzystny wpływ na środowisko naturalne. Dbłość o środowisko naturalne ustanowiliśmy jedną z naczelnych zasad „Kodeksu etyki Grupy Kapitałowej Enea”, nakładając tym samym na wszystkich Pracowników obowiązek podejmowania działań w celu ochrony naszego środowiska.

**G4-DMA.** Podejście do zarządzania Aspektem "Poziom zgodności z regulacjami"

#### Zarządzanie ochroną środowiska

W naszej organizacji obowiązuje Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością, Środowiskiem i BHP, która jest 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. Pomaga nam ona wyznaczać cele, strategiczne kierunki rozwoju, realizować procesy związane z ochroną środowiska na najwyższym poziomie, a także zapewniać zgodność z obowiązującymi przepisami prawa.

Enea Wytwarzanie dysponuje ponadto szeregiem procedur regulujących kwestie monitorowania wpływu na środowisko, nadzoru nad wymaganiami prawnymi, identyfikacji i oceny aspektów środowiskowych oraz zarządzania celami.

Są to:

- Instrukcja Monitorowania środowiska w ENEA Wytwarzanie sp. z o.o. – lokalizacja Świerże Górne
- Instrukcja Zarządzanie danymi z zakresu ochrony środowiska w ENEA Wytwarzanie sp. z o.o. – lokalizacja Białystok
- Procedura Monitorowanie środowiska w ENEA Wytwarzanie sp. z o.o. – lokalizacja Koronowo
- Plan monitorowania emisji CO<sub>2</sub> zatwierdzony decyzją Marszałka Województwa Podlaskiego wraz z Procedurą Monitorowania emisji CO<sub>2</sub> w ENEA Wytwarzanie sp. z o.o. – lokalizacja Białystok
- Plan monitorowania emisji CO<sub>2</sub> zatwierdzony decyzją Marszałka Województwa Mazowieckiego wraz z Procedurami monitorowania emisji CO<sub>2</sub> w ENEA Wytwarzanie sp. z o.o. – lokalizacja Świerże Górne:
  - Monitorowanie emisji CO<sub>2</sub> z energetycznego spalania węgla i biomasy
  - Monitorowanie emisji CO<sub>2</sub> z energetycznego spalania węgla (metoda bilansu masowego)

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

- Monitorowanie emisji CO2 z energetycznego spalania mazutu
  - Monitorowanie emisji CO2 z procesu odsiarczania spalin
  - Monitorowanie emisji ze spalania propanu
  - Procedura nadzoru nad realizacją planu monitorowania emisji CO2
  - Procedura nadzoru nad dokumentami i zapisami w procesie monitorowania emisji CO2
  - Procedura zarządzania ryzykiem w procesie monitorowania emisji CO2
  - Procedura szacowania niepewności danych dotyczących działalności w procesie monitorowania emisji CO2
  - Instrukcja Zasady gospodarki odpadami w ENEA Wytwarzanie sp. z o.o. – lokalizacja Świerże Górne
- Instrukcja postępowania z odpadami na terenie Elektrociepłowni Białystok
  - Instrukcja gospodarowania odpadami w ENEA Wytwarzanie sp. z o.o. – lokalizacja Koronowo

### G4-EN29

W 2016 r. nie zostały naliczone istotne kary ani sankcje pozafinansowe za nieprzestrzeganie prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska. Jedynym marginalnym incydentem było naliczenie w MPEC Białystok dodatkowej stawki opłat za przekroczenie warunków wprowadzania ścieków przemysłowych do urządzeń kanalizacyjnych w wysokości 2 327,11 zł brutto.

### Kluczowe inwestycje

W 2016 r. zrealizowaliśmy szereg inwestycji, pozwalających na modernizację naszych instalacji i redukcję wpływu na środowisko. Do najważniejszych należały:

## Obszar Wytwarzanie

- Kolejne etapy budowy bloku energetycznego na parametry nadkrytyczne opalanego węglem kamiennym o mocy 1.075 MWe
- Przekazanie do eksploatacji farmy wiatrowej Baczyna 14,1 MW
- Blok nr 1 - uzyskanie pozwolenia na użytkowanie i przekazanie do eksploatacji instalacji katalitycznego odazotowania spalin (SCR)
- Kontynuacja zabudowy instalacji SCR dla bloków nr 4-8
- Rozpoczęcie modernizacji ujęcia wody chłodzącej – tymczasowy próg stabilizujący na rzece Wiśle
- Rozpoczęcie zabudowy instalacji SCR wraz z modernizacją elektrofiltrów dla bloków nr 9 i 10 w ramach programu modernizacji bloków 2 x 500 MW
- Budowa oczyszczalni ścieków deszczowo-przemysłowych

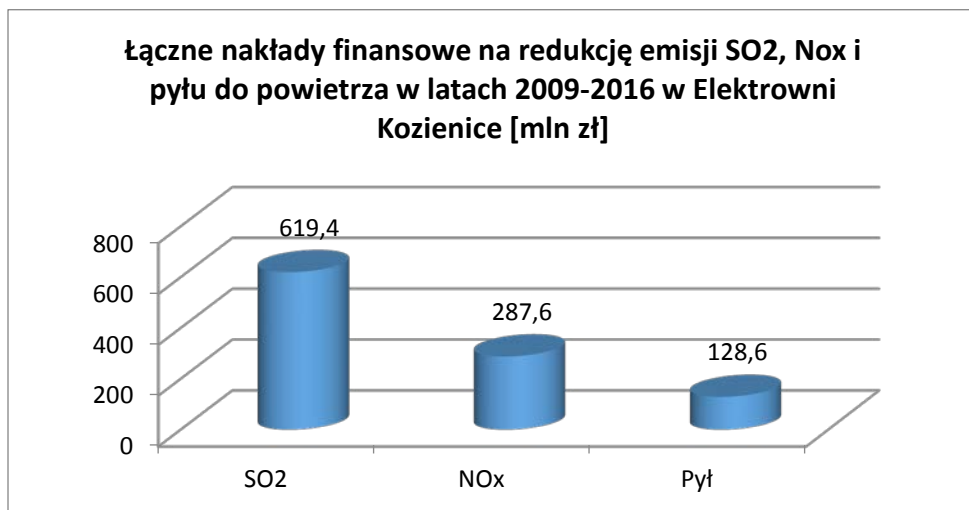
## Obszar Dystrybucja

- Zakończenie realizacji szeregu inwestycji na wysokim i średnim napięciu związanych z rozbudową, automatyzacją i modernizacją stacji oraz sieci elektroenergetycznych
- Usprawnienie procesów przyłączeniowych oraz zmniejszenie negatywnego wpływu wykorzystywanych urządzeń elektroenergetycznych na środowisko
- Rozwój narzędzi informatycznych wspomagających zarządzanie siecią

Jedną z naszych najważniejszych inwestycji realizowanych w 2016 r. były prace nad budową nowego bloku o mocy 1.075 MWe w Elektrowni Kozienice. Stan zaawansowania inwestycji na maj 2017 r. to 98%. W 2017 r. roku oddamy do użytku najnowocześniejszy w kraju i Europie blok energetyczny.

Nowy blok w Elektrowni Kozienice:

- Zwiększy o 1/3 moc Elektrowni Kozienice
- Pozwoli wyrównać niedobory energii na rynku
- Zapewni wysoką efektywność wytwarzania energii i niską awaryjność
- Będzie największym blokiem energetycznym opalonym węglem kamiennym w Europie



## B. Energia

G4-DMA. Podejście do zarządzania aspektem „Energia”

G4-EN3

Tabela 11. Całkowite zużycie energii elektrycznej w 2016 r. (MWh)\*

Nazwa spółki	MWh
Enea SA	2054,22
Enea Wytwarzanie	1 167 478
MEC Piła	4 361,90
PEC Oborniki	671,43
MPEC Białystok*	5158,7
Enea Operator	potrzeby własne spółki: 39 794 MWh straty w sieci spółki: 1 322 306 MWh
Enea Centrum**	0,545356
Enea Trading ***	brak danych
Enea Serwis	591,59
Enea Logistyka****	525,89
Enea Oświetlenie	194,233 MWh (w tym 21,041 MWh z własnej instalacji fotowoltaicznej)
Enea Pomiary	162,3
PEC Zachód	70,9

\* Znacznie niższe zużycie energii elektrycznej do celów produkcji energii cieplnej w stosunku do 2015 roku jest związane ze spadkiem produkcji ciepła w 2016 roku o około 83 %.

\*\*W tabeli została uwzględniona tylko część zużycia energii elektrycznej. Pozostała ilość ujęta jest w czynszach najmu.

\*\*\*Wszystkie pomieszczenie biurowe, z których korzysta Enea Trading są przez spółkę wynajmowane (od Enei SA, Enei Wytwarzanie Sp. z o. o. oraz Enei Serwis Sp. z o. o.). Dlatego wszystkie koszty eksploatacyjne ujęte są jako opłata o stałej wysokości w kwocie płaconego miesięcznie czynszu. W związku z tym, nie można jasno określić zużycia wody lub też energii elektrycznej dla spółki.

\*\*\*W niektórych lokalizacjach brak jest opomiarowania i koszt zużycia energii elektrycznej wliczony jest do czynszu.

#### Jak podnieśliśmy naszą efektywność energetyczną w 2016 r.?

1. W roku 2016 przeprowadziliśmy prace modernizacyjne naszej infrastruktury ciepłowniczej w Białymstoku, które w efekcie prowadzą do obniżenia zużycia energii. Wymieniliśmy części odcinków sieci kanałowej na sieci w technologii preizolowanej, co przyczynia się do większej pewności zasilania odbiorców i związane jest ze zmniejszeniem strat na przesył ciepła. Zmodernizowaliśmy również układy pompowe w węzłach ciepłych, co prowadzi do zmniejszenia zużycia energii elektrycznej.
2. W związku z budową instalacji odazotowania spalin na blokach 200 MW nr 4 i 5 w Świerżach Górnych zrealizowaliśmy przedsięwzięcie polegające na wymianie wentylatorów spalin na kotle nr 4 i 5 wraz z napędem oraz zastosowaliśmy bardziej ekonomiczny sposób regulacji ich wydajności. Budowa nowych wentylatorów spalin wraz z wymianą napędu oraz regulacja prędkości obrotowej silnika napędzającego wentylator za pomocą falownika, pozwala na zaoszczędzenie ilości energii pobieranej przez silnik. Przyczynia się to do zmniejszenia potrzeb własnych bloków nr 4 i 5.
3. Enea Oświetlenie unowocześniła oświetlenie drogowe na terenie miast i gmin: Obrzycko, Mieścisko, Wolsztyn, Choszczno, Przelewice, Dobiegniew, Barlinek, Międzyrzecz (wymiana starych, wyeksploatowanych opraw oświetleniowych, na oprawy nowe, energooszczędne).

Audyt energetyczny przedsiębiorstwa jest nowym obowiązkiem dla dużych przedsiębiorstw, wynikającym z Ustawy o efektywności energetycznej z 20 maja 2016 r. Jest to procedura, mająca na celu dostarczenie informacji o potencjalnych oszczędnościach energii w przedsiębiorstwie oraz przeprowadzenie obliczeń dotyczących proponowanych przedsięwzięć służących poprawie efektywności energetycznej. W przypadku Enei Wytwarzanie audytem objęte są wszystkie lokalizacje spółki. Audyt rozpoczęliśmy w 2017 r., jego wyniki zaprezentujemy w kolejnym raporcie.

## C. Emisje

### Zaostrzone normy emisji zanieczyszczeń

#### G4-DMA. Podejście do zarządzania Aspektem "Emisje"

Od 1 stycznia 2016 r. obowiązują bardziej restrykcyjne normy emisji zanieczyszczeń w związku z unijną dyrektywą IED. Nowe prawo zapewnia jednak możliwość odsunięcia w czasie ich obowiązywania w postaci mechanizmu derogacyjnego - Przejściowego Planu Krajowego (PPK), który będzie obowiązywał do 30 czerwca 2020 r. PPK daje możliwość łącznego rozliczania limitów w ramach grupy. W związku z tym, Elektrownia Kozienice rozlicza się z Elektrociepłownią Białystok z limitów SO<sub>2</sub> i pyłu. Dodatkowo Elektrownia Kozienice korzysta z derogacji Traktatu Akcesyjnego w zakresie standardu emisji NO<sub>x</sub> (obowiązuje do 31 grudnia 2017 r.).

Mając na uwadze przeprowadzane analizy i prace inwestycyjne, nie przewidujemy w Enei Wytwarzanie konieczności wyłączeń z eksploatacji bloków energetycznych w związku z zaostrzonymi normami emisyjnymi. Wszystkie bloki energetyczne będą w pełni zmodernizowane, a także będą spełniały nowe normy emisyjne.

#### G4-EN15

Tabela 12. Poziom emisji dwutlenku węgla przez spółki Segmentu „Wytwarzanie” w 2016 r. [Mg]\*

	Poziom emisji CO <sub>2</sub> [Mg]	Wskaźnik emisyjności
Enea Wytwarzanie	12 372 636	872 kg/MWh (Świerże Górne); 190 kg/MWh i 62 kg/GJ (Białystok)
MPEC Białystok	5434	0,098 Mg/GJ
PEC Oborniki	14 274,40	-
MEC Piła	82 481	88,05 kg/GJ
PEC Zachód	nie dotyczy	nie dotyczy

**G4-EN21**

Tabela 13. Poziom emisji tlenków siarki, tlenków azotu i pyłu w 2016 r. [Mg]\*

Nazwa spółki	Poziom emisji Nox	Poziom emisji pyłu	Poziom emisji SO2
Enea Wytwarzanie	14812		10833
Elektrociepłownia Białystok*	4	3	1
PEC Oborniki	26,27		33,63
MEC Piła	107,38		155,90

\*Znaczący spadek emisji w Elektrociepłowni Białystok wynika ze znacznie mniejszej ilości spalonego węgla (16827,13 Mg w 2015 vs 2500,41 Mg).

Stężenie zanieczyszczeń w Elektrowni Kozienice w 2016 r.:

- Cox niższe o **71%** od stężenia dopuszczalnego
- NOx niższe o **23%** od stężenia dopuszczalnego
- Pyłu niższe o **83%** od stężenia dopuszczalnego

**Co zrobiliśmy aby ograniczyć nasze emisje w 2016 r.?**

1. W Białymstoku przebudowaliśmy sieć ciepłowniczą w celu zmniejszenia strat energii (wymieniliśmy około 2,5 km sieci) i zmodernizowaliśmy 44 węzły ciepłownicze.
2. Wykonaliśmy modernizację części przepływowych WP, SP, NP oraz innych układów turbozespołu wraz z rewitalizacją korpusów i komór zaworowych WP i SP bloku nr 5 o mocy 200 MW w lokalizacji Świerże Górne. Modyfikacja części przepływowej bloku nr 5 spowodowała zmniejszenie jednostkowego zużycia ciepła przez turbozespół o ok. 140 kJ/kWh. Dzięki temu występuje zmniejszone zużycie węgla na wyprodukowaną jednostkę energii, a tym samym zmniejszenia emisji zanieczyszczeń do atmosfery. Dodatkowo moc bloku została zwiększona o 3 MW.
3. Ukończyliśmy instalację katalitycznego odazotowania spalin (SCR) dla bloków nr 4 i 5 w Świerżach Górnych. W kolejnych latach planujemy zabudowę instalacji SCR na innych blokach. Zabudowa katalitycznej instalacji odazotowania spalin dla kotłów 200 MW (OP – 650) nr 1-8 oraz 500MW (AP-1650) nr 9 i 10 zainstalowanych w Enei Wytwarzanie Sp. z o.o. ma na celu zapewnienie ograniczenia emisji tlenków azotu z aktualnego poziomu 500



mg/m<sup>3</sup>u do poziomu ≤ 100 mg/m<sup>3</sup>u NO<sub>x</sub> (rozumianych jako suma tlenków azotu w przeliczeniu na NO<sub>2</sub> przy 6% zawartości O<sub>2</sub> w spalinach suchych), w zakresie 50 – 100% wydajności maksymalnej trwałej i przy spalaniu paliwa podstawowego oraz współspalaniu biomasy w udziale masowym nie wyższym niż 10%.

4. Prowadziliśmy prace nad instalacją odsiarczania spalin nr 5 dla bloku energetycznego nr 11 w Świerżach Górnych.
5. Budowaliśmy instalację odsiarczania spalin kotłów K7 i K8 metodą pól suchą na terenie elektrociepłowni w Białymstoku.

## D. Woda i surowce

**G4-DMA.** Podejście do zarządzania Aspektem "Surowce"

**G4-DMA.** Podejście do zarządzania Aspektem "Woda"

Głównymi wykorzystywanymi przez nas surowcami są: biomasa, węgiel, mazut i olej opałowy lekki. W Enei podstawowym paliwem wykorzystywanym do produkcji energii elektrycznej jest węgiel kamienny. 74% dostaw węgla pochodziło w 2016 r. z LW Bogdanka. Z kolei głównym paliwem wykorzystywanym przez Eneę Wytwarzanie – Segment Ciepło (Elektrociepłownię Białystok) jest biomasa, w postaci zrębki leśnej, zrębki z wierzby energetycznej oraz pellet z tuski słonecznika.

### G4-EN1

**Tabela 14.** Główne surowce wykorzystywane przez Eneę Wytwarzanie w 2015 i 2016 r.

Rodzaj paliwa	2015		2016		Zmiana	
	Ilość [tys. ton]	Koszt [mln zł]*	Ilość [tys. ton]	Koszt [mln zł]	Ilość	Koszt
Węgiel kamienny	5 870	1 321	5 426	1 137	-7,60%	-13,90%
Biomasa	634	172	427	79	-32,60%	-54,10%
Olej opałowy ciężki**	8	9	8	7	brak zmiany	-22,20%
Gaz [tys. m <sup>3</sup> ]***	13845	20	16 198	23	17%	15%
RAZEM		1 522		1 246		

\*Z transportem.

\*\*Paliwo rozpałkowe w Elektrowni Kozienice.

\*\*\*Używany do produkcji elektrycznej i ciepłej w MEC Piła oraz energii ciepłej w PEC Oborniki.

**G4-EN8**

**Tabela 15.** Łączny pobór wody w spółkach Grupy Enea w m<sup>3</sup> w 2016 r. \*

	Jednostka	Zużycie	Źródła
Enea SA	m <sup>3</sup>	9256	studnie - 837 m3 wodociągi - 8419 m3
Enea Operator	m <sup>3</sup>	75288,65	Wodociągi 75 010,99m3 Studnie 277,66 m3
Enea Wytwarzanie	m <sup>3</sup>	1 775 004 528	pobór wody podziemnej – 941 760 woda z drenażu – 5 010 700 woda powierzchniowa z rzeki Wisły pobrana zwrotnie na cele chłodzenia oraz bezwrotnie na cele technologiczne - 1 769 003 928 pobór wody wodociągowej - 48 140
Elektrociepłownia Białystok*	m <sup>3</sup>	7 936	woda ze studni głębinowych [m3] - 5 628 woda z sieci wodociągowej [m3] - 2 308

Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

MEC Piła	m <sup>3</sup>	5 680	woda z sieci wodociągowej [m3] - 5 680
PEC Oborniki	m <sup>3</sup>	2512	woda z sieci wodociągowej [m3] - 2 512
Enea Pomiary	m <sup>3</sup>	770	brak danych
Enea Oświetlenie	m <sup>3</sup>	727	sieć wodociągowa Poznań- 589, sieć wodociągowa Szczecin- 138
Enea Logistyka**	m <sup>3</sup>	1279	woda z sieci wodociągowej [m3] - 1 279
PEC Zachód	m <sup>3</sup>	2686	woda z sieci wodociągowej [m3] - 2 686
Enea Centrum*	m <sup>3</sup>	1575	woda z sieci wodociągowej [m3] - 1575
Enea Serwis	m <sup>3</sup>	3968	woda z sieci wodociągowej [m3] - 3968
Enea Trading **	m <sup>3</sup>	brak danych	

\*Znaczący spadek poboru wody wynika ze zmniejszenia ilości produkcji nośnika ciepła. W 2015 roku wyprodukowano 9352 m3 nośnika ciepła , a w 2016 roku tylko 116 m3.

\*\*W niektórych lokalizacjach brak jest opomiarowania i koszt zużycia wody wliczony jest do czynszu.

\*\*\*W tabeli została uwzględniona tylko część zużycia wody. Pozostała ilość ujęta jest w czynszach najmu.

\*\*\*\* Wszystkie pomieszczenie biurowe, z których korzysta Enea Trading są przez spółkę wynajmowane (od Enei SA, Enei Wytwarzanie Sp. z o. o. oraz Enei Serwis Sp. z o. o.). Dlatego wszystkie koszty eksploatacyjne ujęte są jako opłata o stałej wysokości w kwocie płaconego miesięcznie czynszu. W związku z tym, nie można jasno określić zużycia wody lub też energii elektrycznej dla spółki.

**Co zrobiliśmy aby ograniczyć zużycie wody?**

1. Poprzez działania związane z bieżącą eksploatacją i modernizacją sieci przesyłowych w Elektrociepłowni w Białymstoku zmniejszono straty nośnika ciepła ze 172 tys. m<sup>3</sup> w roku 2013 do 60,3 tys. m<sup>3</sup> w roku 2016 tj. do ok. 35 %.
2. Wykonaliśmy w Białymstoku instalację zwracania wody z chłodzenia napędów technologicznych do zbiorników retencyjnych wody surowej.

**G4-EN23**

**Tabela 16.** Odpady w podziale na typ odpadu [Mg] w 2016 r.

	Typ odpadu	Jednostka	2016
Enea SA*			
	Odpady niebezpieczne	Mg	3,95
	Odpady inne niż niebezpieczne	Mg	0
Enea Operator **			
	Odpady niebezpieczne	Mg	21,926
	Odpady inne niż niebezpieczne	Mg	1182,731
Elektrociepłownia Białystok *****			
	Odpady niebezpieczne	Mg	16,41
	Odpady inne niż niebezpieczne	Mg	1115,7
Enea Wytwarzanie			

Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

	Odpady niebezpieczne	Mg	56,55
	Odpady inne niż niebezpieczne	Mg	512 423,75
MEC Piła			
	Odpady niebezpieczne	Mg	9,707
	Odpady inne niż niebezpieczne	Mg	5323,6395
PEC Oborniki			
	Odpady niebezpieczne	Mg	0,0433
	Odpady inne niż niebezpieczne	Mg	1201,949
PEC Zachód			
	Odpady niebezpieczne	Mg	nie wytwarzała
	Odpady inne niż niebezpieczne	Mg	2,1
Enea Pomiary			
	Odpady niebezpieczne	Mg	0,06
	Odpady inne niż niebezpieczne	Mg	1
Enea Logistyka***			

Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

	Odpady niebezpieczne	Mg	4,828
	Odpady inne niż niebezpieczne	Mg	12,7
Enea Trading****			
	Odpady niebezpieczne	Mg	brak danych
	Odpady inne niż niebezpieczne	Mg	brak danych
Enea Serwis			
	Odpady niebezpieczne	Mg	116,225
	Odpady inne niż niebezpieczne	Mg	333,968
Enea Oświetlenie			
	Odpady niebezpieczne	Mg	1,859
	Odpady inne niż niebezpieczne	Mg	192,24 (wyłączając odpady komunalne)
ENE A Centrum			
	Odpady niebezpieczne	Mg	brak danych

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

	Odpady inne niż niebezpieczne	Mg	brak danych
--	-------------------------------	----	-------------

\*Brak wykazanych odpadów niebezpiecznych wynika z przekazania obsługi w zakresie IT Enei Centrum. Od 2016 roku to Enea Centrum jest wytwórcą odpadów związanych z tą działalnością a nie Enea SA, dlatego Enea SA nie wykazuje tych odpadów.

\*\*Znacząca różnica w ilości odpadów niebezpiecznych w Enei Operator w roku 2016 i 2015 wynika z przeprowadzanych w 2015 roku modernizacji linii i stacji energetycznych polegających na wymianie słupów drewnianych, oleju i transformatorów oraz kabli energetycznych.

\*\*\*Powyższe wielkości uwzględniają odpady zbierane przez Eneę Logistyka Sp. z o.o. od innych jednostek Enea oraz wynikające z przepisów ustawy o zużytych sprzęcie elektrycznym i elektronicznym. Powyższe wielkości nie obejmują odpadów komunalnych. Odpady niebezpieczne przekazywane są do utylizacji przez ABBA Ekomed Sp. z o.o., natomiast odpady inne niż niebezpieczne podlegają odzyskowi.

\*\*\*\*Odpady zawarte w kwocie czynszu.

\*\*\*\*\*W raporcie za 2015 r. podaliśmy błędną wartość wyprodukowanych odpadów innych niż niebezpieczne w MPEC Białystok, prawidłowa wartość to 7910,69 Mg.

W 2016 r. zostało zmodernizowanych 21 nieszczelnych stanowisk transformatorów 110/SN przez Eneę Operator w celu zapobiegania ewentualnym zanieczyszczeniom gleby substancjami ropopochodnymi. Pozostałe stanowiska nieszczelne są przewidziane do modernizacji i uwzględnione w planach inwestycyjnych na przyszłe lata.

Enea Logistyka wprowadziła nową procedurę z zakresu gospodarowania odpadami.

## E. OZE

W naszych procesach produkcyjnych wykorzystujemy odnawialne źródła energii (OZE). Do Grupy Enea należy 21 elektrowni wodnych, 3 elektrownie wiatrowe Bardy, Darżyno i Baczyna, a także 2 biogazownie w Gorzesławiu i Liszkowie. Dodatkowo w naszych elektrowniach i elektrociepłowniach wykorzystujemy biomasę jako paliwo do produkcji energii.

[Zobacz, film](#) o oddanej do użytku nowej farmie wiatrowej Baczyna, w której budowę zaangażowana była Enea Serwis, a energia elektryczna wyprodukowana przez farmę trafia do sieci dystrybucyjnej Enei Operator.

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

- Moce OZE w GK Enea: **212,8 MW**, w tym:
  - 134,3 MW w Segmencie OZE
  - 78,5 MW w Segmencie Ciepło
- Ilość energii wytworzonej z OZE w Enei Wytwarzanie: **302 730,330 MWh**
- Ilość energii wytworzonej z kogeneracji w Enei Wytwarzanie: **551 093,589 MWh**

**Tabela 17.** Wytwarzanie przez Grupę Enea energii elektrycznej (netto) z odnawialnych źródeł energii [GWh] \*

		2015	2016
Współspalanie biomasy		255	0
	Zmiana [%]	-46,40%	-100%
Spalanie biomasy		309	256
	Zmiana [%]	5,10%	-17,20%
Elektrownie wodne		109	113
	Zmiana [%]	-3,50%	3,70%
Farmy wiatrowe		162	160
	Zmiana [%]	14,90%	-1,20%
Biogazownie		14	10,00%
	Zmiana [%]	55,60%	-28,60%

### Nasze inwestycje w obszarze OZE



**Tabela 18.** Dotychczasowe i planowane nakłady inwestycyjne Enei w odnawialne źródła energii

	2014	2015	2016	2017
Nakłady inwestycyjne w OZE	13,1 mln zł	94,3 mln zł	6,14 mln zł	7,16 mln zł

**Inwestycje kluczowe obszarze OZE w 2016 r.:**

1. **FW Bardy II (9-10 MW)** - postawienie 3 turbin o mocy 3 MW każda i przyłączenie do istniejącej Farmy Wiatrowej Bardy-Dygowo 50 MW (woj. zachodniopomorskie). Planowana moc łączna 59-60 MW.
2. **FW Baczyna 15 MW** - budowa zespołu 6 elektrowni wiatrowych o mocy 2,5 MW każda w miejscowości Lubno w powiecie gorzowskim.

**Planowane nakłady inwestycyjne Segmentu OZE na 2017 r., w tym:**

**a) inwestycje rozwojowe:**

1. budowa farmy fotowoltaicznej o mocy przyłączeniowej 1MW w Jastrowie, pod warunkiem wygrania aukcji organizowanej przez URE.

**b) inwestycje odtworzeniowe:**

1. **Modernizacja układów wprowadzenia mocy, rozdzielni i systemu AKPiA elektrowni (EW Tryszczyn)** - modernizacja układów wzbudzenia, modernizacja klasycznej rozdzielni z izolacją powietrzną na rozdzielnię kompaktową z izolacją gazową, budowa systemu zdalnego sterowania i kontroli całej elektrowni.
2. **Optymalizacja produkcji (FW Bardy)** - montaż grzebieni i klap na łopatach turbin w celu zwiększenia efektywności aerodynamicznej łopat oraz uaktualnienie oprogramowania sterowników turbin w celu optymalizacji parametrów roboczych turbiny. Celem projektu jest podniesienie produktywności farmy o 1,9%.
3. **Automatyzacja zespołu elektrowni** – automatyzacja polegająca na instalacji centralnego systemu SCADA Segmentu OZE w celu zoptymalizowanego zarządzania / sterowania pracą obiektów wytwórczych.

## Kalendarium 2016

### STYCZEŃ

- 30 grudnia 2015 r. Rada Nadzorcza Enei powołała ze skutkiem na dzień 7 stycznia 2016 r. Mirosława Kowalika na stanowisko Prezesa Zarządu Enei. Dotychczasowy p.o. Prezesa spółki, Wiesław Piosik został powołany na stanowisko Wiceprezesa ds. Korporacyjnych w Zarządzie Enei SA.
- W konkursie „Samorząd przyjazny energii” organizowanym przez Eneę Operator zwyciężyła gmina Kościan. Nagrodą był grant inwestycyjny o wartości 15 tys. zł do wykorzystania na działania wspierające niezawodność i bezpieczeństwo dostaw energii elektrycznej.
- 15 stycznia Enea wprowadziła na rynek produkt dla Klientów indywidualnych - ENERGIA+ Fachowiec. Stała cena energii i pakiet korzyści zapewniony został we współpracy z Grupą PZU.

### LUTY

- Zakończyła się migracja danych prawie 2,5 mln Klientów do Systemu Kompleksowej Obsługi Klientów (SKOK). Ponadto uruchomione zostało elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK) oraz eFaktura. Działania te zapewniają łatwiejsze rozliczenia i wyższą jakość obsługi Klienta.
- Dwaj nowi członkowie Zarządu Enei: Piotr Adamczak – Wiceprezes ds. Handlowych oraz Mikołaj Franzkowiak – Wiceprezes ds. Finansowych 15 lutego objęli swoje stanowiska. Od tego momentu, Zarząd Enei pracuje w pełnym, czteroosobowym składzie.
- Ośmiu Pracowników Grupy Enea zostało uhonorowanych odznakami „Za zasługi dla Energetyki”. Odznaka, przyznawana od 2001 r. zasłużonym pracownikom branży energetycznej, jest polskim, jednostopniowym odznaczeniem cywilnym nadawanym przez Ministra Gospodarki.
- Enea Wytwarzanie podpisała z Gminą Kozienice umowę ramową o współpracy. To trzecie tego typu porozumienie między spółką a samorządem, które umożliwi wsparcie projektów edukacyjnych, kulturalnych i sportowych.
- W ramach reorganizacji służb ruchu w Enei Operator połączono następujące Rejonowe Dyspozycje Ruchu: Inowrocław i Mogilno, Dębno i Sulęcín, Międzyzdroje i Gryfice oraz Krosno Odrzańskie i Żary. Przestronne pomieszczenia o nowych funkcjonalnościach zostały wyremontowane i wyposażone w nowoczesny sprzęt, co poprawiło warunki pracy personelu.

### MARZEC

- Enea Operator 1 marca uruchomiła nową linię wysokiego napięcia relacji Pakość – Żnin. Linia ta zastąpiła starą, wyeksploatowaną linię 110 kV wybudowaną na początku lat 60. ubiegłego wieku. Dzięki inwestycji mieszkańcy powiatów inowrocławskiego i żnińskiego zyskali więcej energii elektrycznej o lepszych parametrach jakościowych i z pewną dostawą.
- Eneę Logistyka po raz drugi wyróżniono certyfikatem „Rozważna Firma” w uznaniu za konsekwentne zmniejszanie ryzyka utraty należności od kontrahentów i prowadzenie biznesu zgodnie z Kanonem Dobrych Praktyk Rozważnych Firm.
- Załączono nową linię wysokiego napięcia Dolna Odra – Chlebowo. Zwiększyła ona znacząco bezpieczeństwo energetyczne aglomeracji szczecińskiej.
- W Warszawie 21 marca odbyła się konferencja wynikowa Enei. Przedstawiciele Zarządu Enei i Lubelskiego Węgla „Bogdanka” zaprezentowali na

niej najważniejsze priorytety Grupy na najbliższe miesiące.

- Odbyła się pierwsza próba generalna na budowie Bloku 11, podczas której przeprowadzono udany test wodny kotła. Tym samym, jeden z najważniejszych etapów budowy nowego bloku energetycznego 1 075 MW w Koźlicach zakończył się sukcesem.

## KWIECIEŃ

- Do eBOK mają dostęp wszyscy Klienci Enei. To Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta działa wszędzie, gdzie dostępny jest Internet i umożliwia 2,5 mln Klientom m.in. sprawdzenie stanu faktur, opłacenie rachunków oraz składanie reklamacji i wysyłanie zapytań do spółki w każdej sprawie.
- Enea Oświetlenie wybudowała w Mieścisku (pow. wągrowiecki) pierwszą instalację inteligentnego oświetlenia drogowego LED. Nowoczesny system steruje lampami na ścieżce pieszo-rowerowej tak, że światło podąża za przechodniem lub rowerzystą. Dzięki nowemu rozwiązaniu poprawi się bezpieczeństwo i komfort mieszkańców, a gmina zaoszczędzi na opłatach za energię elektryczną.
- Na początku kwietnia Enea Operator zaprezentowała się na targach edukacyjnych „Arena Zawodowców” w Poznaniu oraz „CV 2016. Szkoła – Praca – Kariera” w Bydgoszczy.
- Enea Wytwarzanie była jednym z partnerów II Konferencji Technicznej „Utrzymanie Ruchu – zarządzanie, efektywność, remonty” w Katowicach.
- Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie LW Bogdanka 12 kwietnia przyjęło zmiany w Statucie spółki. Zmieniony dokument zintegrował cel działania LW Bogdanka ze strategią Grupy.
- Bursztyn Polskiej Energetyki dla Enei. Podczas Ogólnopolskiego Szczytu Energetycznego OSE w Gdańsku, 20 kwietnia odbyła się uroczysta gala wręczenia Bursztynów Polskiej Energetyki. Naszą spółkę wyróżniono za „uzupełnienie łańcucha wartości o aktywa węglowe, a tym samym zabezpieczenie dostaw surowca do kluczowej inwestycji w segmencie wytwarzania”.

## MAJ

- Enea gospodarzem Międzynarodowego Kongresu Naukowo-Przemysłowego Energia21. Wydarzenie uznawane jest za jedną z najważniejszych konferencji energetycznych w Polsce. Prelegenci dyskutowali o przyszłości węgla, magazynowaniu energii, e-mobility, i-utility. Omawiali konsekwencje polityki klimatycznej, poszukiwali skutecznych strategii sprzedaży energii, jej dystrybucji, konstruowania innowacyjnych produktów i usług.
- Zarząd Enei zatwierdził zmianę Kodeksu Grupy Enea. Został on uzupełniony o artykuł 15, który dotyczy funkcjonowania w ramach Grupy firm posiadających status spółki publicznej. Zmiana ta została wprowadzona w celu lepszej integracji LW Bogdanka z Eneą.
- Enea Wytwarzanie oddała do użytku nową farmę wiatrową Baczyna o mocy 14,1 MW. Projekt zlokalizowany jest w miejscowości Lubno w gminie Lubiszyn (woj. lubuskie). Zakładana, roczna produkcja energii elektrycznej będzie kształtować się na poziomie ponad 30 tysięcy MWh. Tyle energii potrzebuje ponad 10 tysięcy gospodarstw domowych.
- Szczeciński oddział Enei Oświetlenie został odznaczony przez Stowarzyszenie Elektryków Polskich medalem im. inż. Kazimierza Szpotańskiego. Wyróżnienie przyznawane jest firmom szczególnie zasłużonym dla rozwoju przemysłu elektrotechnicznego.

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

- Enea Oświetlenie organizatorem targów branżowych „Więcej światła” w Kołobrzegu. Była to piąta edycja imprezy poświęconej oświetleniu miast i gmin. Podczas targów spółka zaprezentowała nowości ze swojej oferty.
- Prezes Urzędu Regulacji Energetyki przedłużył Enei Operator termin ważności koncesji na dystrybucję energii elektrycznej. Dotychczasowa obowiązywała do 1 lipca 2017 r. Obecna koncesja ważna jest do 1 lipca 2030 r.

### CZERWIEC

- 7 czerwca, podczas przygotowanej przez Ministerstwo Energii prezentacji „W drodze do elektromobilności”, Enea, Narodowe Centrum Badań Jądrowych, Politechnika Warszawska, Energa, PGE oraz Tauron podpisały list intencyjny dotyczący wspólnych działań na rzecz rozwoju, promowania i upowszechniania elektromobilności w Polsce oraz rozwoju przemysłu związanego z tym obszarem.
- Ruszył Portal Przyłączeniowy Enei Operator. Platforma jest elektronicznym, przyłączeniowym Biurem Obsługi Klienta, umożliwiającym Klientowi elektroniczne składanie wniosków, np. o określenie warunków przyłączenia czy uzyskanie informacji o zapewnieniu dostaw energii elektrycznej.
- Enea Operator, jako pierwszy Operator Systemu Dystrybucyjnego w kraju, wprowadziła system informowania Klientów o odwołaniu planowych wyłączeń prądu. Informację taką Klienci mogą uzyskać na stronie internetowej spółki, poprzez bezpłatny newsletter oraz na infolinii i pod numerem 991.
- Enea Operator wprowadziła w swojej sieci innowacyjną technologię pozwalającą na automatyczne wykrywanie uszkodzeń (zwarć) i ograniczanie ich zasięgu do miejsca, w którym wystąpiły.

### LIPIEC

- 7 lipca formalna siedziba Enei Oświetlenie została przeniesiona do Szczecina, do budynku szczecińskiego oddziału tej spółki.
- Enea wśród grona 17 największych polskich przedsiębiorstw, które 13 lipca powołało Polską Fundację Narodową, której zadaniem będzie promocja polskiej gospodarki, a także kształtowanie pozytywnego wizerunku spółek z udziałem Skarbu Państwa oraz prowadzonych przez nie inwestycji w Polsce i za granicą.

### SIERPIEŃ

- Zakończyła się modernizacja zlokalizowanego w zachodniej Wielkopolsce Głównego Punktu Zasilającego (GPZ) Pniewy. Inwestycja zapewni duże rezerwy potrzebne dla rozwoju regionu oraz zwiększy bezpieczeństwo energetyczne m.in. dla gmin: Pniewy, Kuślin, Kwilcz, Chrzypsko Wielkie, Lwówek.

### WRZESIEŃ

- Ogłosiliśmy Strategię Rozwoju Grupy Kapitałowej Enea do 2030 r. Prezentacja odbyła się w Centrum Nauki Kopernik w Warszawie.

- Enea i Polski Holding Nieruchomości nawiązały współpracę w zakresie sprzedaży energii elektrycznej do ponad 500 punktów poboru. Punkty te znajdują się na terenie nieruchomości wchodzących w skład Grupy Kapitałowej Holdingu. Firmy zawarły umowę sprzedaży energii elektrycznej na okres ponad trzech lat. Oferta Enei została wybrana w postępowaniu przetargowym jako najkorzystniejsza cenowo.
- Kopalnia LW Bogdanka została wyróżniona w konkursie Top Pracodawcy Polski Wschodniej 2016. Nagrody zostały wręczone podczas III Wschodniego Kongresu Gospodarczego w Białymstoku, który odbył się w dniach 22-23 września.

#### PAŹDZIERNIK

- Enea Wytwarzanie podpisała z firmą Rafako kontrakt na wykonanie nowoczesnej instalacji odazotowania spalin wraz z modernizacją elektrofiltrów w Elektrowni Kozienice. Celem inwestycji jest zapewnienie ponad pięciokrotnego ograniczenia emisji tlenków azotu. Zakończenie inwestycji zaplanowano na koniec 2018 r.
- LW Bogdanka otrzymała nagrodę główną w kategorii „Przemysł” w ramach VI edycji „Innowatorów Wprost” – konkursu dla najbardziej innowacyjnych przedsiębiorstw w Polsce. Laureaci „Innowatorów” są wyłaniani na bazie autorskiego badania Innovation Research, które weryfikuje nakłady na badania, rozwój i inwestycje w innowacje oraz ich praktyczne zastosowanie w biznesie.
- Enea Operator ukończyła gruntowną modernizację i oficjalnie otworzyła Główny Punkt Zasilający w Pniewach. Inwestycja zwiększy bezpieczeństwo energetyczne m.in. w gminach: Pniewy, Kuślin, Kwilcz i Lwówek.
- LW Bogdanka otrzymała Nagrodę Główną oraz Nagrodę Ministra Rozwoju w dziesiątej, jubileuszowej edycji konkursu „Raporty Społeczne” organizowanego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu i Deloitte. Nagrodzony został Raport Zintegrowany 2015 Grupy Kapitałowej Lubelski Węgiel Bogdanka SA.
- Bogdanka otrzymała tytuł „Lidera bezpieczeństwa w przemyśle” podczas Międzynarodowej Konferencji „Risk Engineering Days”. Wyróżnienie to jest przyznawane corocznie przedsiębiorstwom i instytucjom w Polsce, w uznaniu dokonań i innowacji w dziedzinie bezpieczeństwa w przemyśle.
- W Enei Pomiar został wdrożony system WATTO, ułatwiający zarządzanie pracą inkasentów i monterów. Działaniem nowej aplikacji objętych jest ok. 550 Pracowników terenowych. System pozwala na poprawę efektywności kosztowej o ponad 10%.
- 17 października Enea Operator otworzyła Centralną Dyspozycję Mocy (CDM) w Poznaniu. Do nowej siedziby przeniesiona została Oddziałowa Dyspozycja Stacji i Regionalna Dyspozycja Mocy Oddziału Dystrybucji Poznań, które tworzą razem zaawansowany technologicznie CDM.

#### LISTOPAD

- Enea wygrała przetarg i podpisała umowę zbiorowego zakupu ponad 262 GWh energii elektrycznej przez 61 podmiotów z Poznania i okolic. Przetarg obejmował łącznie prawie 4 tys. punktów poboru energii, a jego wartość to przeszło 67,6 mln zł.
- Enea wprowadziła dla Klientów nową ofertę - Energia+ Fotowoltaika. Obejmuje ona kompleksową obsługę Klienta wraz z audytem i doбором optymalnej instalacji fotowoltaicznej.
- W czasie konferencji Oracle Digital Day 2016 zostały rozdane nagrody uznania dla klientów Oracle Polska. Nagrodę w kategorii „Najlepszy projekt cyfrowy” otrzymała Enea Centrum. To potwierdzenie bardzo dobrych wyników wprowadzenia zarządzania procesowego, cyfryzacji dokumentów i integracji systemów w Grupie Enea.
- W Inowrocławiu, Stargardzie, Szamotułach i Żarach zostały otwarte zmodernizowane Biura Obsługi Klienta. Nowoczesne placówki oferują komfortowe warunki i sprawną obsługę.
- Eneę Wytwarzanie uhonorowano specjalnym medalem „Pro Masovia” przyznawanym przez marszałka województwa mazowieckiego za zasługi dla ochrony zdrowia. Spółka od wielu lat wspiera m.in. kozienicką placówkę zdrowia.

## GRUDZIEŃ

- Ruszył program lojalnościowy Strefa Zakupów dla Klientów indywidualnych Enei. To pierwszy tego typu program obejmujący również Pracowników Grupy, którzy są Klientami Enei i posiadają taryfę pracowniczą.
- Enea Wytwarzanie podpisała z firmą GE Power Polska kontrakt na wykonanie modernizacji turbin bloków nr 9 i 10 o mocy 560 MW w Elektrowni Kozienice. Wartość kontraktu to 65,5 mln zł netto. Zakończenie inwestycji zaplanowano na maj 2018 r.
- Enea i Energa zawarły umowę inwestycyjną, której celem jest wspólne przygotowanie, budowa i eksploatacja nowego bloku energetycznego opalanego węglem kamiennym o mocy około 1 000 MWe brutto w Ostrołęce. Firmy przewidują, że budowa Elektrowni Ostrołęka potrwa ok. 5 lat.
- Enea Operator pierwszy raz w swojej historii jednocześnie uruchomiła aż cztery całkowicie przebudowane Główne Punkty Zasilające (GPZ). Łączna wartość zmodernizowanych obiektów – Załom, Niemierzyn, Tanowska i Stargard Wschód – to ponad 32 mln zł. Wszystkie stacje zlokalizowane są w województwie zachodniopomorskim.
- Enea podpisała z ENGIE International Holdings B.V. umowę warunkową zakupu 100 proc. akcji spółki ENGIE Energia Polska, która jest właścicielem Elektrowni Połaniec. Inwestycja wpisuje się w realizację nowej Strategii Rozwoju Grupy Enea. Przejęcie Elektrowni Połaniec umocni pozycję Enei jako jednego z wiodących wytwórców energii elektrycznej w kraju.
- Od 2 grudnia Szpital Uzdrowski „Energetyk” ma nowego właściciela. Enea koncentrując się na podstawowej działalności Grupy zawarła we wrześniu umowę sprzedaży udziałów inowrocławskiego szpitala, która przewiduje utrzymanie profilu działalności obiektu przez 24 miesiące.
- 28 grudnia Enea Operator podpisała z Ministerstwem Energii pierwsze trzy umowy na dofinansowanie inwestycji z funduszy unijnych w ramach Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko do 2020 r.. Wartość projektów to ponad 67 mln zł. Pozyskane środki w wysokości prawie 37 mln

zł przeznaczone zostaną na rozwój sieci dystrybucyjnej, zwiększenie dostępnych mocy przyłączeniowych, m.in. dla wytwórców OZE oraz Prosumentów, a także wzrost bezpieczeństwa energetycznego.

## Wybrane inicjatywy i wydarzenia z 2017 r.

### SPOŁECZEŃSTWO

- Kolejna edycja festiwalu Enea Spring Break zakończona sukcesem. W kwietniowy weekend Poznań gościł 135 artystów muzycznych i 5 tys. fanów.
- Akcja charytatywna „Biegamy-Zbieramy-Pomagamy” skierowana jest do Pracowników Grupy Enea lubiących biegać. Ukończenie każdego biegu honorujemy odpowiednią ilością punktów przeliczanych na pieniądze. Zebrana suma zostanie przekazana organizacji pozarządowej celem realizacji projektu skierowanego na aktywizację sportową dzieci. Akcja potrwa do listopada 2017 r.
- Fundacja Enea za działalność charytatywną otrzymała wyróżnienie „Signum Caritatis” w kategorii Darczyńcy Roku. Statuetkę wręczono podczas IX Gali Banku Miłosierdzia – corocznego wydarzenia charytatywnego organizowanego przez Caritas Archidiecezji Poznańskiej.
- Przystąpiliśmy do Programu Partnerstwa Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Oficjalna inauguracja współpracy miała miejsce podczas ogłoszenia Raportu „Odpowiedzialny biznes w Polsce 2016. Dobre praktyki”. W raporcie wyróżnionych zostało sześć projektów i programów CSR Grupy Enea.
- Wystartował nasz Program Grantowy „Potęga poMocy”, który ma na celu propagowanie wśród naszych Pracowników idei prospołecznych o zasięgu lokalnym. Pracownicy mogą zgłaszać inicjatywy społeczne wymagające według nich wsparcia, a zarząd naszej Fundacji w każdej edycji wybierze 3 zwycięskie projekty i przyzna im wsparcie finansowe. W 2017 r. odbędą się 3 edycje projektu.
- Enea została sponsorem tytularnym grającego w siatkarskiej ekstraklasie klubu, Enea PTPS Piła.
- Wspieramy koszykówkę – również sponsorem tytularnym staliśmy się dla Astorii Bydgoszcz, pierwszoligowego klubu koszykarskiego.
- Zainaugurowaliśmy akcję pomocy dla Polaków mieszkających na Litwie – „Dobra Energia ponad Granicami”. Celem projektu jest zachęcenie rodziców dzieci i młodzieży polskiego pochodzenia do wyboru polskich szkół oraz nauki naszego języka i historii. Pięćdziesięcioro dzieci z Litwy wraz z trójką opiekunów odwiedziło Polskę na zaproszenie Fundacji Enea. Partnerem akcji jest Caritas Archidiecezji Poznańskiej.

### KLIENCI



- Od maja 2017 r. w naszych Biurach Obsługi Klienta obowiązuje nowy Standard Obsługi Klientów (SOK). To świeże spojrzenie na zasady obsługi Klientów i vademecum codziennej pracy w Biurach Obsługi Klienta. Dokument wspiera Konsultantów i odpowiada na pytania związane z ich pracą.
- Kampania „Sprawdź, kto sprzedaje Ci energię, zanim podpiszesz umowę” ma na celu informowanie i edukowanie Klientów, jak nie paść ofiarą nieuczciwych sprzedawców energii. W ramach kolejnej kampanii dotyczącej tego tematu przygotowaliśmy również [stronę](#), na której każdy może sprawdzić, jak ustrzec się przed nieuczciwymi sprzedawcami energii.
- W maju 2017 r. w Katowicach odbył się IX Europejski Kongres Gospodarczy, który zgromadził ponad 9 000 uczestników i ponad 800 prelegentów. Relacjonowało go 660 dziennikarzy reprezentujących 150 redakcji. Odbyły się 132 sesje tematyczne. W towarzyszących Kongresowi European Start-up Days wzięło udział ponad 2 500 osób, w tym przedstawiciele Enei.

## PRACOWNICY

- Kampania informacyjna „Nasz wybór – bezpieczna praca”, której celem jest propagowanie zasad bezpiecznej pracy poprzez podnoszenie świadomości Pracowników i przełożonych z zakresu zasad BHP. Akcja rozpoczęła się w styczniu 2017 r. w trzech spółkach obszaru dystrybucji: w Enei Operator, Enei Serwis i Enei Pomiary. Kampania obejmie ponad 5 tys. Pracowników. Akcja ma na celu zwiększanie świadomości Pracowników z zakresu bezpieczeństwa i zdrowia człowieka w środowisku pracy.
- Na wszystkich telefonach służbowych Pracowników Enei Operator zainstalowano darmową aplikację „Ratunek”, która pozwala na wzywanie pomocy poprzez automatyczne połączenie telefoniczne ze Służbą Ratowniczą oraz przesłanie przy pomocy SMS informacji o dokładnej lokalizacji (do 3 m) osoby poszkodowanej.
- Zorganizowaliśmy szczepienia przeciwko kleszczowemu zapaleniu mózgu Pracowników pracujących przy biomasie.
- Kolejne nasze placówki wyposażyliśmy w automatyczne defibrylatory zewnętrzne AED. Obecnie zainstalowane są już w 50 lokalizacjach.

## INWESTYCJE

- W marcu Elektrownia Połaniec została włączona do Grupy Enea. Ważną częścią spółki Enea Elektrownia Połaniec jest nowoczesny blok biomasowy o mocy 200 MW, który produkuje „zieloną” energię.

- W Śmitowie, w powiecie pilskim, Enea Operator uruchomiła nowy Główny Punkt Zasilania (GPZ). Ta nowoczesna stacja elektroenergetyczna w północnej Wielkopolsce ma służyć pokryciu wzrastającego zapotrzebowania na moc oraz poprawie bezpieczeństwa energetycznego na tym obszarze.
- Nasza Grupa została członkiem klastra „Polski Autobus Elektryczny – łańcuch dostaw dla elektromobilności”. Dzięki współpracy firm z sektora motoryzacji oraz energetyki przyspieszą prace badawczo-rozwojowe oraz wdrożeniowe w zakresie e-mobilności.

## O raporcie

G4-28 Okres raportowania

G4-29 Data publikacji ostatniego raportu (jeśli został opublikowany).

G4-30 Cykl raportowania (roczny, dwuletni, itd.)

G4-33 Polityka i wewnętrzna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu.

G4-22 Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia oraz ich wpływu.

G4-23 Znaczące zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie.

Niniejszy raport prezentuje wyniki społeczne, środowiskowe i ekonomiczne Grupy Enea za okres od 1 stycznia 2016 r. do 31 grudnia 2016 r., a także krótkie podsumowanie działań CSR podejmowanych w pierwszej połowie 2017 r. Raport nie obejmuje spółki LW Bogdanka, która publikuje odrębny raport niefinansowy.

Raport został przygotowany w zgodzie z wytycznymi międzynarodowego standardu Global Reporting Initiative G4, na poziomie aplikacji CORE. Raport prezentuje istotne aspekty raportowania zrównoważonego rozwoju, czyli najważniejsze oddziaływania firmy na otoczenie. Zostały one określone w procesie raportowania w roku 2014. W przygotowaniu raportu uczestniczą Pracownicy ze wszystkich spółek. Proces raportowania koordynuje Menedżer CSR.

Tegoroczny raport nie zawiera innych znaczących zmian dotyczących zakresu, zasięgu lub metod pomiaru w stosunku do raportu za poprzedni rok ani korekt informacji zawartych w poprzednim raporcie.

### **Jak często firma wydaje raport?**

Enea publikuje raport co roku. Poprzedni raport społecznej odpowiedzialności za 2015 r. został wydany w 2016 r.

### **W jaki sposób raport został przygotowany?**

Raport został przygotowany w zgodzie z wytycznymi międzynarodowego standardu Global Reporting Initiative G4, na poziomie aplikacji CORE. Raport prezentuje istotne aspekty raportowania zrównoważonego rozwoju, czyli najważniejsze oddziaływania firmy na otoczenie. Zostały one określone w poprzednim procesie raportowania. W przygotowaniu raportu uczestniczą pracownicy ze wszystkich spółek. Proces raportowania koordynuje Menedżer CSR.

Tegoroczny raport nie zawiera innych znaczących zmian dotyczących zakresu, zasięgu lub metod pomiaru w stosunku do raportu za poprzedni rok ani korekt informacji zawartych w poprzednim raporcie.

G4-18 Proces definiowania zawartości raportu oraz granic raportowanych istotnych aspektów.

G4-19 Istotne aspekty zidentyfikowane w procesie definiowania zawartości raportu.

G4-20 Granice wyznaczone dla każdego z istotnych aspektów wewnątrz organizacji.

G4-21 Granice wyznaczone dla każdego z istotnych aspektów na zewnątrz organizacji.

#### Lista kluczowych aspektów raportowania Grupy Kapitałowej Enea:

Tabela: Wykaz najbardziej istotnych aspektów zrównoważonego rozwoju Grupy Kapitałowej Enea

Kluczowy aspekt lub temat	Oddziaływanie aspektu wewnątrz organizacji	Oddziaływanie aspektu na zewnątrz organizacji
Obszar środowiskowy		
Emisje dwutlenku węgla i innych gazów cieplarnianych w kontekście wytwarzania i dystrybucji energii	✓ Szczególnie dla spółek Segmentu Wytwarzanie	✓
Zużycie energii i rozwiązania energooszczędne	✓	✓ W szczególności na Klientów
Dbłość o zasoby wodne	✓	✓
Odnawialne Źródła Energii (OZE)	✓	✓ W szczególności na dostawców, Klientów i środowisko naturalne
Compliance – zgodność z regulacjami	✓	✓
Obszar społeczny: zatrudnienie i godna praca		
Zatrudnienie – skala i warunki zatrudnienia	✓	✓
Bezpieczeństwo i zdrowie Pracowników	✓	✓

## Raport zrównoważonego rozwoju Grupy Enea za 2016

Szkolenia i edukacja Pracowników	✓	✓ W szczególności na Klientów
Obszar społeczny: wpływ na społeczność		
Antykorupcyjne polityki i procedury	✓	✓ W szczególności na dostawców i Klientów
Wpływ na społeczności lokalne i współpraca z nimi	✓	✓ W szczególności na społeczności lokalne obszaru funkcjonowania spółek
Wskaźniki społeczne: odpowiedzialność za produkt		
Ochrona prywatności i danych osobowych Klienta	✓ W szczególności na spółki Segmentu Obrót i Segmentu Dystrybucja	✓ W szczególności na Klientów
Jakość obsługi Klientów	✓ W szczególności na spółki Segmentu Obrót i Segmentu Dystrybucja	✓ W szczególności na Klientów
Kanały komunikacji z Klientami	✓	✓ W szczególności na Klientów
Compliance – zgodność z regulacjami i przepisami	✓	✓ W szczególności na Klientów i konkurencję

### Jak raport jest weryfikowany?

Raport weryfikowany jest wewnętrznie. Dane sprawdzane są przez Pracowników firmy.