

***Energa***

**Nasza  
odpowiedzialność  
2014**



”

## Idziemy wyboistą drogą, ale w dobrym kierunku”

Rozmowa z prezesem ENERGA SA,  
Mirosławem Bielińskim





#### **Jakie miejsce widzi Pan dla zrównoważonego rozwoju i społecznej odpowiedzialności biznesu w strategii Grupy ENERGA?**

Dla mnie zrównoważony rozwój i społeczna odpowiedzialność biznesu to kwestia tak oczywista jak to, że warto być przyzwoitym czy uczciwym. To przede wszystkim sprawa świadomych wyborów oraz racjonalnych decyzji, a nie opisywania strategicznych celów.

Mamy przecież coraz większą świadomość długotrwałego i negatywnego oddziaływania naszej cywilizacji na środowisko. Trudno jest więc dziś powiedzieć, że nic nas to nie obchodzi albo że nie musimy dbać o zrównoważony rozwój. Każdy musi.

Dla firmy energetycznej, takiej jak ENERGA, taka postawa winna przekładać się na uczciwość wobec klientów, kontrahentów i sąsiadów. Jest więc oczywiste, że nasz rozwój nie może odbywać się kosztem środowiska naturalnego czy społeczności, wśród których funkcjonujemy. Ideałem byłoby, gdybyśmy byli dla naszego otoczenia jak najmniej widoczni. Wystarczy, że energia jest w każdym domowym gniazdku elektrycznym. I właśnie tak widzę naszą społeczną odpowiedzialność – być jak najmniej zauważalnym, ale stale obecnym w codziennym życiu.

#### **Wpływ na środowisko naturalne, bezpieczeństwo energetyczne, ale także efektywność ekonomiczna to kwestie, które uznaje Pan za ważne dla zrównoważonego rozwoju. W jaki sposób ENERGA je realizuje?**

Oczywiste jest, że we wspólnym interesie powinniśmy zadbać o to, aby energetyka była jak najmniej inwazyjna dla środowiska naturalnego. Dlatego nasza grupa kapitałowa stara się minimalizować negatywne oddziaływanie na otoczenie, realizując wyłącznie przemyślane i proekologiczne inwestycje. Odnotowujemy też coraz niższy poziom strat sieciowych, co oznacza, że tracimy mniej energii elektrycznej przy jej dystrybucji. A przecież najlepsza dla środowiska jest energia niezużyta.

Natomiast odpowiedzialność za poziom bezpieczeństwa energetycznego wynika z dbałości o nasze standardy niezawodności dostaw energii. Koncentrujemy się w strategii na ich poprawie. Dotyczy to głównie Segmentu Dystrybucji. Lepsze wskaźniki, takie jak SAIDI czy SAIFI, oznaczają mniej awarii i szybszy czas ich usuwania – czyli to, czego oczekują nasi klienci.

Jeśli zaś chodzi o znaczenie efektywności ekonomicznej, to mam na myśli racjonalne, rozważne wydawanie środków finansowych, w szczegól-

ności na inwestycje energetyczne. Uważam, że każdego dnia udowadniamy, jak jest dla nas ważna. Jest to efekt ciężkiej pracy całej organizacji.

#### **Które z przedsięwzięć Grupy w 2014 roku uznałby Pan za najważniejsze?**

Każdy z segmentów Grupy dostarczył coś, co jest ważne z punktu widzenia zrównoważonego rozwoju i społecznej odpowiedzialności biznesu. W Segmencie Wytwarzania oddaliśmy do użytku kilka nowych, czystszych dla środowiska instalacji, na przykład blok na biomasę w Elblągu czy farmę fotowoltaiczną w Gdańsku. Znacząco poprawiliśmy wskaźniki produkcyjne w Elektrowni Ostrołęka oraz efektywność wytwarzania energii w farmach wiatrowych.

W Segmencie Dystrybucji zmniejszyliśmy straty sieciowe, inwestowaliśmy w poprawę wskaźników niezawodności dostaw oraz odnotowaliśmy postęp we wdrażaniu inteligentnego zarządzania siecią, przede wszystkim inteligentnego opomiarowania.

W Segmencie Sprzedaży spółka Enspirion rozpoczęła rutynowo dokonywać redukcji popytu w godzinach największego zapotrzebowania na energię elektryczną, przesuując go na inne pory dnia. Nowatorstwo tego działania polega na tym, że redukcja wykonywana jest na polecenie spółki ENERGA-OBRÓT SA, a nie ENERGA-OPERATOR SA lub PSE, co oznacza, że kierują tym powody ekonomiczne, a nie techniczne, związane z obciążeniem sieci elektroenergetycznej.

#### **Jak Pan ocenia możliwości Grupy ENERGA pod względem prowadzenia działalności w sposób odpowiedzialny i uwzględniający zrównoważony rozwój?**

Obawiam się, że nie tylko jako Grupa, ale również jako społeczeństwo, tracimy szanse na zrównoważony rozwój, który jest związany z inwestycjami energetycznymi. Jedną z szans jest zabudowa dolnego odcinka Wisły. Oczywiście, kaskada silnie ingerowałaby w środowisko, ale korzyści z niej byłyby dużo większe. Uniknęlibyśmy wielu, kosztownych w skutkach zagrożeń.

Kolejną szansę widzę w zarządzaniu popytem, które powinno uzupełniać zarządzanie podażą energii elektrycznej. To możliwość uniknięcia dużych, kosztownych i niepotrzebnych inwestycji. A przecież każda z nich jest silną ingerencją w środowisko naturalne.

Następną możliwością jest zarządzanie jakością dostaw energii elektrycznej. Prawdopodobnie mogliśmy się pokusić o mniejsze zużycie, gdyby parametry jej dostawy były lepsze. Potrzebne są właściwe regulacje. Urząd Regulacji Energetyki na razie takich jakościowych wymagań nie stawia.

#### **Nie wszystko zatem układa się po naszej myśli...**

Tak, jest kilka takich spraw. Wspomniałem już o budowie zapory na Wiśle. Choć uważamy, że inwestycja jest przemyślana i przyniesie wiele korzyści, to niestety – z powodu braku zaangażowania finansowego partnerów publicznych – nie poczyniliśmy kolejnych kroków w jej realizacji.

Kolejna sprawa to funkcja sprzedawcy z urzędu. Wypełnianie tego obowiązku niekorzystnie wpływa na naszą działalność, ponosimy wysokie koszty związane z koniecznością odbioru energii elektrycznej ze źródeł odnawialnych. Kupujemy ją po wysokich cenach również wtedy, kiedy możemy nabyć ją taniej gdzie indziej. Ta regulacja również wymaga zmiany.

Czuję też pewien niedosyt w obszarze naszego zarządzania popytem. Wdrożyliśmy jak dotąd tylko jedno narzędzie, mam na myśli negawaty. Szkoda, że innych instrumentów nie udało się wprowadzić.

#### **Jest zatem jeszcze wiele wyzwań, z którymi przyjdzie się nam zmierzyć. Co będzie więc wyznacznikiem dalszych działań Grupy w obszarze społecznej odpowiedzialności i rozwoju?**

Z przekonaniem mogę powiedzieć, że w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu i zrównoważonego rozwoju wybraliśmy drogę wyboistą, ale kierunek słuszny. Będziemy starać się być przyjaznym sprzedawcą i niezawodnym w zarządzaniu siecią elektroenergetyczną dostawcą energii elektrycznej, a także produkować energię w sposób jak najczystszy, przy zachowaniu efektywności ekonomicznej.

#### **Przystąpiliśmy do ONZ-owskiej inicjatywy Global Compact. Dlaczego? Czy uważa Pan, że spoczywa na nas większa niż na innych odpowiedzialność?**

Do organizacji Global Compact zostaliśmy zaproszeni. Uważam, że to szlachetna inicjatywa, a przynależność do niej oznacza akceptację pewnych wartości, które uznajemy za słuszne i warte propagowania. Odpowiedzialność takiej Grupy jak nasza musi być większa. Nie tylko dlatego, że duży może więcej, ale również dlatego, że jesteśmy w każdym gniazdku elektrycznym, na obszarze bliskim jednej czwartej Polski.





## O Grupie ENERGA

Jesteśmy jedną z czterech największych krajowych grup energetycznych oraz jednym z trzech największych dostawców energii elektrycznej w Polsce. Nasza podstawowa działalność obejmuje dystrybucję, wytwarzanie oraz obrót energią elektryczną i ciepłą.

Naszą misją jest poprawienie komfortu życia i pracy naszych klientów. Dążymy do stworzenia efektywnej i zwartej Grupy, elastycznie dostosowującej się do warunków rynkowych. Nasza spółka wiodąca, ENERGA SA, jest w składzie indeksu spółek odpowiedzialnych RESPECT Index, który obejmuje swoim portfelem polskie i zagraniczne spółki z Głównego Rynku Giełdy Papierów Wartościowych, działające zgodnie z najlepszymi standardami zarządzania w zakresie ładu korporacyjnego, ładu informacyjnego i relacji z inwestorami, a także z uwzględnieniem czynników środowiskowych, społecznych i ekonomicznych.





# 1. O Grupie ENERGA

## 1.1. Profil Firmy



### Grupa Kapitałowa ENERGA

Jesteśmy grupą kapitałową, która integruje pod jedną marką ENERGA działalność produkcyjną, handlową i usługową związaną głównie z energią elektryczną i energią ciepłą. Grupę tworzą powiązane kapitałowo i biznesowo spółki uporządkowane funkcjonalnie.

Budujemy swoją pozycję rynkową przekuwając słabości w siłę. Plasujemy się na trzecim miejscu w Polsce pod względem wolumenu dostarczanej energii elektrycznej. Zajmujemy pozycję lidera w produkcji energii elektrycznej w elektrowniach wodnych. Udział wyprodukowanej przez nas energii w źródłach odnawialnych w łącznym wolumenie naszej produkcji oraz udział naszej zielonej energii w jej dystrybucji daje nam wiodącą pozycję w tych obszarach na polskim rynku. Odgrywamy również kluczową rolę na krajowym rynku sprzedaży praw majątkowych do świadectw pochodzenia energii ze źródeł odnawialnych.

Sukcesywnie budujemy swoją markę, rozwijamy bazę klientów oraz aktywa sieciowe i wytwórcze. Dysponujemy znaczącym potencjałem kapitałowym i kadrowym, który pozwala nam na rozwój infrastruktury dystrybucyjnej i wytwarzania w odnawialnych źródłach energii, a także budowanie przewagi konkurencyjnej w obsłudze klienta.

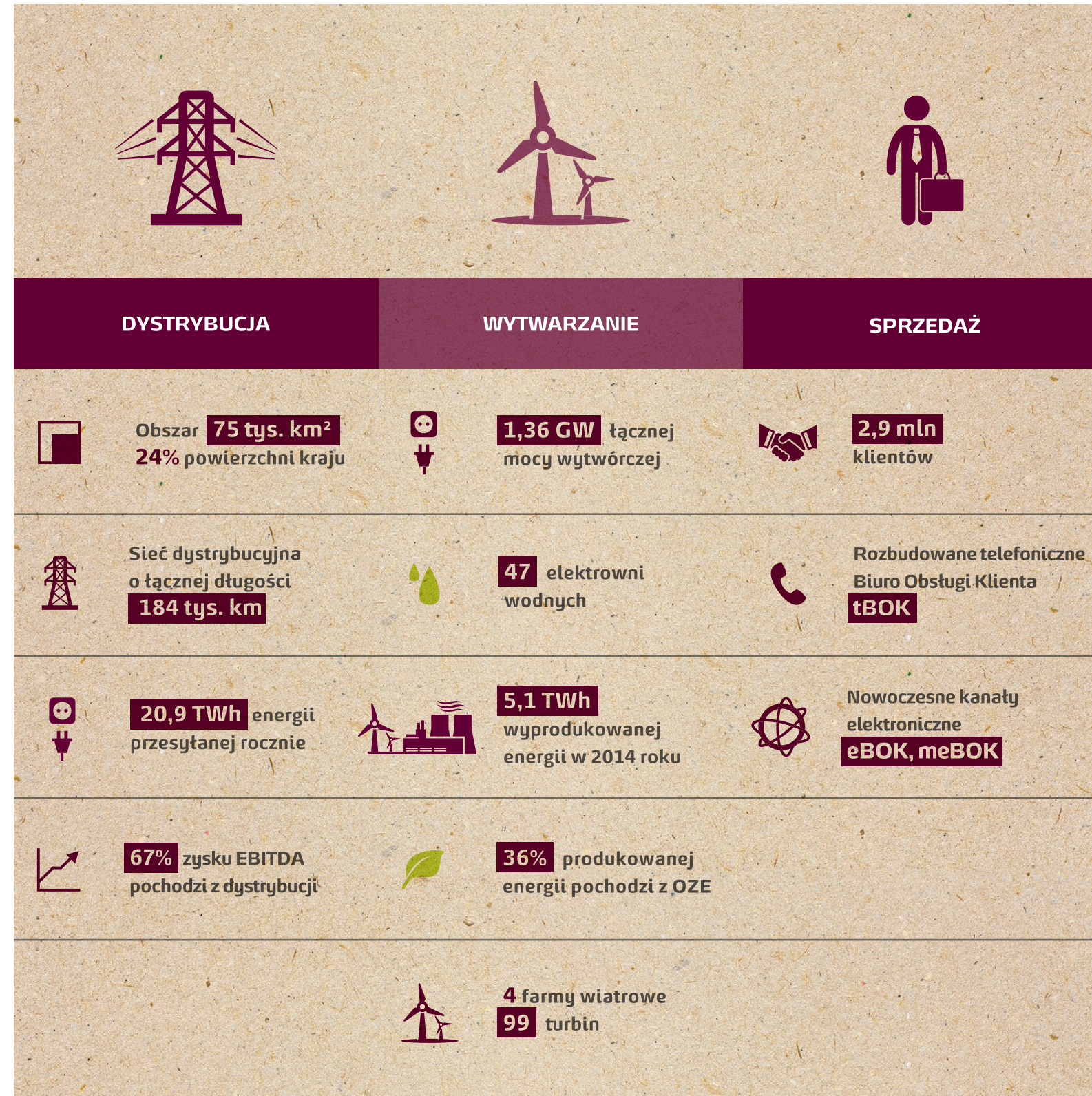
Obejmujemy swoją działalnością obszar 75 tys. km<sup>2</sup> w północnej i środkowej Polsce, gdzie zatrudniamy ponad 8,5 tys. pracowników, co czyni nas jednym z największych pracodawców na tym terenie.

Jesteśmy stabilną organizacją biznesową, z marką o wyrazistej tożsamości, dobrze ugruntowaną w świadomości społeczności lokalnych i partnerów biznesowych.

### Kim jesteśmy

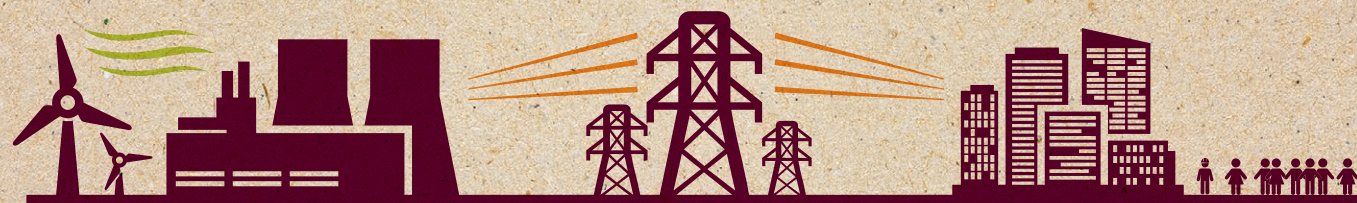
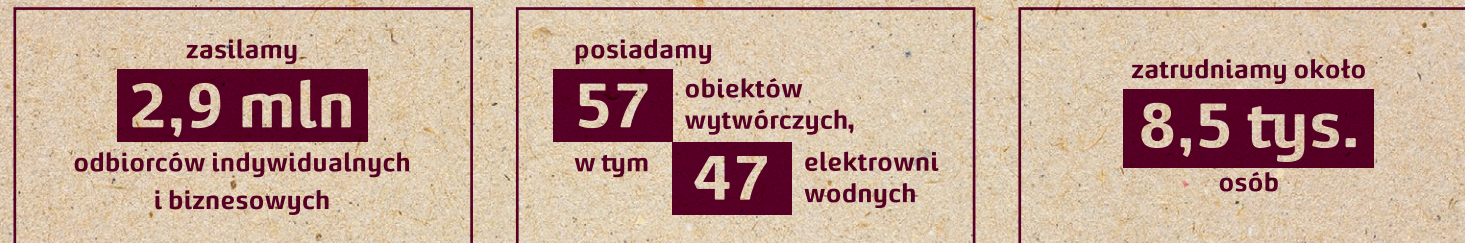
Należymy do grona największych organizacji biznesowych w polskiej branży elektroenergetycznej. Nasz model biznesowy jest oparty na funkcjonowaniu trzech wyspecjalizowanych segmentów oraz spółek wspierających ich działalność podstawową. Taka organizacja poszczególnych obszarów biznesowych przekłada się na maksymalny efekt synergii, a równocześnie ułatwia ujednoczenie procesów oraz zarządzanie danym obszarem. Dzięki temu możemy się skoncentrować na działaniach mających wpływ na rozwój i budowanie wartości każdego z nich.

W każdym z segmentów funkcjonuje spółka pełniącą rolę lidera. W Segmencie Dystrybucji jest to spółka ENERGA-OPERATOR SA, w Segmencie Wytwarzania – spółka ENERGA Wytwarzanie SA, w Segmencie Sprzedaży – spółka ENERGA-OBRÓT SA. Zarządzaniem efektywnością i sprawowaniem kontroli nad segmentami i spółkami Grupy zajmuje się spółka dominująca ENERGA SA.





## Główne usługi i produkty

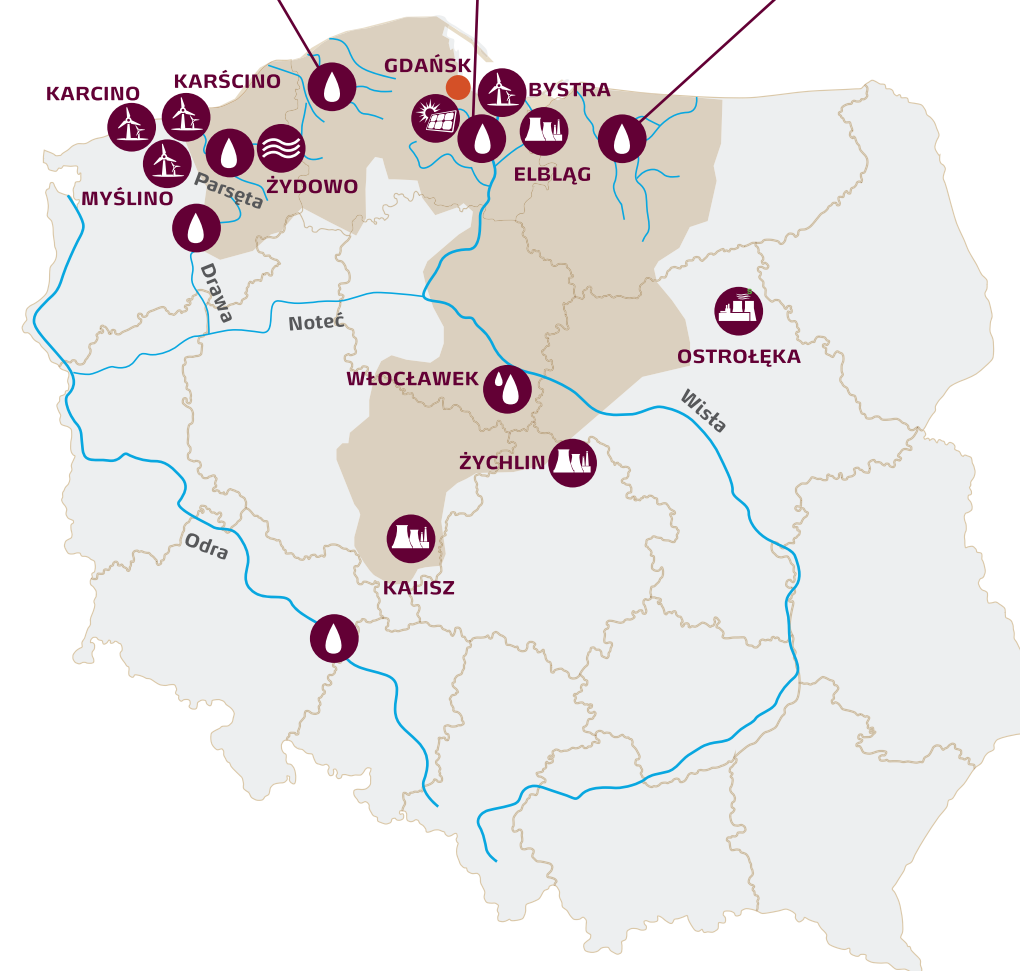


## Lokalizacja działalności

**18** na rzekach: Radew, Wieprza, Studnica, Grabowa, Słupia, Skotawa, Łupawa

**14** na rzekach: Wierzyca, Nogat, Radunia

**10** na rzekach: Pasłęka, Łyna, Wadąg, Wąsza



- Siedziba ENERGA SA
- Dystrybucja energii elektrycznej
- Sprzedaż energii elektrycznej
- Mała elektrownia wodna
- Elektrownia szczytowo-pompowa
- Elektrociepłownia
- Farma fotowoltaiczna
- Farma wiatrowa
- Elektrownia systemowa
- Duża elektrownia wodna



## Wizja i misja organizacji

**EFEKTYWNA I INNOWACYJNA  
GRUPA KAPITAŁOWA, ELASTYCZNIE  
DOSTOSOWUJĄCA SIĘ  
DO WARUNKÓW RYNKOWYCH**

**POPRAWIAMY KOMFORT ŻYCIA  
I PRACY NASZYCH KLIENTÓW**

## NASZA WIZJA

## NASZA MISJA

### ENERGA w liczbach

SKONSOLIDOWANE DANE FINANSOWE DLA GRUPY ENERGA [MLN ZŁ]	2013	2014
Przychody	12 024,5	11 071,5
Koszty operacyjne	9 190,4	8 001,4
Wynagrodzenia i świadczenia pracownicze	921	947
Płatności na rzecz inwestorów	738,5	698
Płatności na rzecz państwa	948,4	799,1
Inwestycje w społeczność w postaci darowizn	3	3,1
Wartość ekonomiczna zatrzymana	223	622,9

**17%**

wzrostu EBITDA

**1 006 mln zł**

skonsolidowanego zysku netto



## Grupa ENERGA

w 2014 roku

**22%**

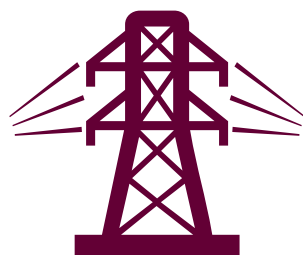
marży na poziomie EBITDA

**1,5 mld zł**

nakładów inwestycyjnych



## Struktura operacyjna organizacji



### SEGMENT DYSTRYBUCJI

Segment jest jednostką biznesową utworzoną z lidera segmentu – spółki ENERGA-OPERATOR SA oraz wyspecjalizowanych spółek zależnych. Wspólnie są one odpowiedzialne za wypełnianie zadań Operatora Systemu Dystrybucyjnego.

Model organizacyjny segmentu określa jednoznaczny podział ról i odpowiedzialności za wykonanie zadań, oddzielając rolę zarządzającego budżetem i majątkiem sieciowym od funkcji realizujących prace na sieci.

Operatorem Systemu Dystrybucji, na podstawie decyzji Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, jest lider segmentu. Zgodnie z wymogami koncesji na działalność dystrybucyjną, segment odpowiada za rozwój, eksploatację i modernizację infrastruktury dystrybucyjnej na obszarze swojego funkcjonowania oraz za zapewnienie dostawy energii o prawidłowych parametrach jakościowych odbiorcom przyłączonym do swojej sieci elektroenergetycznej. Majątek spółki tworzy ponad 184 tys. km linii elektroenergetycznych, 279 głównych punktów zasilania (GPZ) oraz rozdzielni wysokiego napięcia (WN), około 59 tys. stacji średniego/niskiego napięcia (SN/nN) i rozdzielni SN oraz około milion przyłączy. Spółka przesyła do odbiorców ponad 20,9 TWh energii rocznie.

W ramach segmentu funkcjonuje 13 spółek zależnych, prowadzących działalność pomocniczą. Raportem CSR objętych jest 7 spółek bezpośrednio powiązanych procesowo z liderem segmentu, które odpowiadają za eksploatację i realizację inwestycji, są to: EOP Eksploatacja Elbląg, Gdańsk, Kalisz, Płock, Słupsk i Toruń. Zadania związane z techniczną obsługą odbiorców prowadzi EOP Techniczna Obsługa Odbiorców w Koszalinie.



### SEGMENT WYTWARZANIA

Segment jest jednostką biznesową utworzoną z lidera segmentu – spółki ENERGA Wytwarzanie SA oraz 15 spółek wytwórczych i wspierających. Konsoliduje on działalność w czterech kluczowych obszarach:

- odnawialne źródła energii,
- elektrownie systemowe,
- produkcja ciepła w skojarzeniu z energią elektryczną,
- usługi wspierające.

ENERGA Wytwarzanie SA zarządza największą w kraju przepływową Elektrownią Wodną we Włocławku, Elektrownią Szczytowo-Pompową Żydowo oraz 45 małymi elektrowniami wodnymi zlokalizowanymi głównie w Polsce północnej. Ich łączna produkcja kształtuje się na poziomie 700–800 GWh rocznie, a zainstalowana moc wynosi 352,23 MW.

Spółka zarządza również potencjałem wytwórczym 3 farm wiatrowych o mocy 165 MW w Polsce północno-zachodniej. W województwie zachodniopomorskim zlokalizowane są farmy Karcino i Karścino o łącznej mocy zainstalowanej wynoszącej odpowiednio 51 MW i 90 MW. Farna w Bystrej, w województwie pomorskim, dysponuje mocą zainstalowaną 24 MW. W 2014 roku ilość wytworzonej energii z elektrowni wiatrowych wyniosła około 308 tys. GWh.

Poza wytwarzaniem energii elektrycznej ENERGA Wytwarzanie SA prowadzi również działania przeciwpowodziowe oraz zajmuje się gospodarką odpadami.

Elektrowniami systemowymi, które zapewniają bezpieczne prowadzenie ruchu Krajowego Systemu Elektroenergetycznego są: Elektrownia Szczytowo-Pompowa Żydowo i ENERGA Elektrownie Ostrołęka (w jej



### SEGMENT SPRZEDAŻY

skład wchodzi: Elektrociepłownia Ostrołęka A i Elektrownia B z trzema blokami energetycznymi o mocy 647 MW). Elektrownia Ostrołęka B wytwarza energię elektryczną w skojarzeniu z energią cieplną, którą dostarcza do systemu grzewczego miasta Ostrołęka, oraz parę technologiczną dla odbiorców przemysłowych. Łączna produkcja ciepła w Elektrociepłowni Ostrołęka A i Elektrowni Ostrołęka B w 2014 roku wyniosła 1,451683 GJ.

Obszar CHP (ang. *Combined Heat and Power*) tworzy 5 podmiotów: ENERGA Kogeneracja w Elblągu (w tym Elektrociepłownia Kalisz), ENERGA OPEC w Ostrołęce, Zakład Energetyki Ciepłej w Żychlinie oraz Ciepło Kaliskie. Spółki zajmują się wytwarzaniem w skojarzeniu energii elektrycznej i ciepła oraz ich dystrybucją na lokalnych rynkach, tj. w Elblągu i Kaliszu, a także dystrybucją i obrotem energią cieplną na terenie Ostrołęki, Kalisza i Żychlina. Dysponują łączną mocą ponad 540 MWt i 82 MWe. Całkowita długość ich sieci ciepłowniczej to około 182 km.

W Segmencie Wytwarzania znajdują się także firmy wspierające procesy wytwórcze: ENERGA Serwis – prowadząca działalność w zakresie prac serwisowo-remontowych; ENERGA Invest – pełniąca rolę inwestora zastępczego dla budowy elektrowni gazowych, wodnych, źródeł kogeneracyjnych, farm wiatrowych, a także instalacji fotowoltaicznych oraz Ekologiczne Materiały Grzewcze. Ta ostatnia zajmuje się przetwarzaniem biomasy, w szczególności produkcją granulatu paliwowego i jego dystrybucją oraz wdrażaniem nowych technologii grzewczych z wykorzystaniem źródeł taniej, ekologicznej energii odnawialnej.

Segment jest jednostką biznesową utworzoną z lidera segmentu – spółki ENERGA-OBRÓT oraz spółek od niej zależnych, tj. ENERGA Obsługa i Sprzedaż, ENERGA Oświetlenie, ENERGA Slovakia, Enspirion (dawniej ENERGA Innowacje).

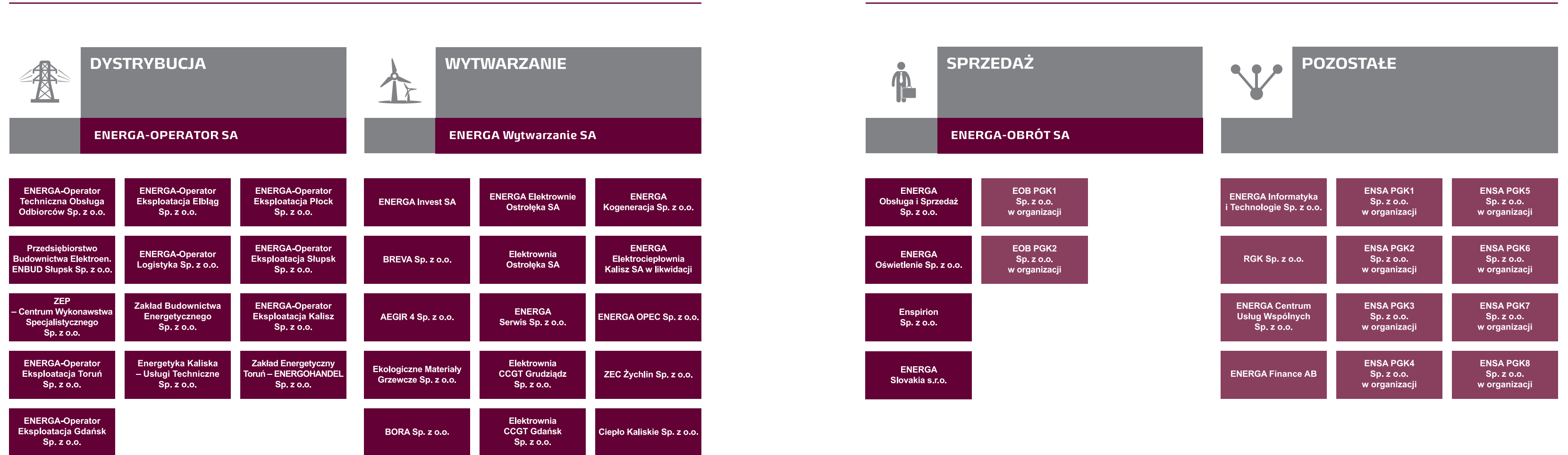
ENERGA-OBRÓT SA w swojej działalności operacyjnej koncentruje się na prowadzeniu handlu na krajowym i międzynarodowym hurtowym rynku energii elektrycznej oraz na sprzedaży energii klientom indywidualnym i biznesowym. Oferuje im innowacyjne, proekologiczne technologie i usługi. Spółka sprzedaje energię elektryczną 2,9 mln klientom, ponad 2,6 mln z nich stanowią gospodarstwa domowe. Ponadto uczestniczy w obrocie prawami majątkowymi, tzw. certyfikatami.

Za obsługę klientów indywidualnych, masowych i instytucjonalnych odpowiedzialna jest ENERGA Obsługa i Sprzedaż. Koncentruje ona swoją działalność na rozwoju nowoczesnych kanałów kontaktu z klientami, takich jak: kanały elektroniczne (eBOK, meBOK), telefoniczne Biuro Obsługi Klienta (tBOK), a także kanałów tradycyjnych, jak Salony Sprzedaży czy Punkty Partnerskie.

Usługi związane z oświetleniem ulic są domeną spółki ENERGA Oświetlenie. Spółka Enspirion świadczy usługę agregacji i zarządzania redukcją popytu energii elektrycznej (*Demand Response*), która wspomaga stabilność Krajowego Systemu Energetycznego i przez to utrzymuje ciągłość dostaw energii elektrycznej na rynek. Natomiast ENERGA Slovakia zajmuje się rozwojem sprzedaży detalicznej na rynkach zagranicznych, głównie na Słowacji.



## Struktura GK z podziałem na segmenty



 Spółka bezpośrednio zależna od ENERGA SA
  Spółka pośrednio zależna od ENERGA SA



## Pozostałe spółki

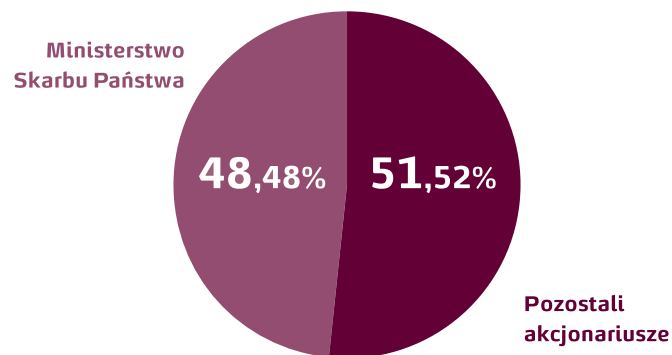
Działalność wspierająca została skonsolidowana w specjalistycznych podmiotach, które dostarczają segmentom wysokiej jakości usługi.

Spółka ENERGA Centrum Usług Wspólnych została powołana w celu optymalizacji pracy obszaru księgowego i kadrowo-płacowego w całej Grupie. Spółka obsługuje podmioty grupy kapitałowej w zakresie księgowym, ponad połowę spółek w zakresie kadrowo-płacowym (czyli obsługuje sprawy kadrowe i płacowe ok. 8,5 tysiąca pracowników) oraz dodatkowo świadczy usługi administracyjne dla 7 spółek.

ENERGA Informatyka i Technologie to podmiot, który dostarcza usługi infrastrukturalne i e-workplace, a także udostępniania i utrzymania informatycznych systemów strategicznych oraz systemów współdzielonych dla trzech centrów kompetencyjnych (Gdańsk, Płock, Kalisz) oraz w pięciu lokalizacjach (Toruń, Elbląg, Koszalin, Słupsk i Olsztyn).

## Struktura akcjonariatu

Na dzień 31 grudnia 2014 roku podmiotem posiadającym największy pakiet akcji i kontrolującym spółkę ENERGA SA jest Ministerstwo Skarbu Państwa.



## Zmiany w raportowanym okresie

Nasze działania w 2014 roku koncentrowały się na sukcesywnej realizacji założeń „Strategii Grupy ENERGA na lata 2013–2020”. Pracowaliśmy nad skuteczniejszym wykorzystaniem własnych zasobów i efektywnym zarządzaniem aktywami. Porządkowaliśmy i upraszczaliśmy powiązania organizacyjne oraz kapitałowe, integrowaliśmy kluczowe obszary i funkcje biznesowe, a także sprzedawaliśmy podmioty prowadzące działalność niezwiązaną z podstawową działalnością segmentów.

W następstwie procesów łączenia, sprzedaży i likwidacji spółek ograniczyliśmy liczbę podmiotów w Grupie z 56 do 40. Usprawnienia wewnętrzne pozwoliły nam na wzrost korzyści ekonomicznych i bezpieczeństwa zarządzania. Istotne zmiany w strukturze i działalności Grupy zostały szerzej opisane w dostępnym publicznie „Raporcie rocznym za 2014 rok”.

## ENERGA na Giełdzie Papierów Wartościowych

Odnotowaliśmy znaczące sukcesy z naszej obecności w 2014 roku na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Wartość akcji spółki ENERGA wzrosła o 56% w porównaniu z ich kursem w momencie debiutu, tj. 11 grudnia 2013 roku. Awansowaliśmy w tym czasie do grupy firm tworzących najważniejsze indeksy warszawskiego parkietu – początkowo do WIG40, a następnie do grona tzw. *blue chips* z indeksu WIG30, który obejmuje notowania największych firm z warszawskiej giełdy. Zaczęliśmy być także uwzględniani w międzynarodowych indeksach: MSCI Poland i FTSE All World.

Naszą stabilną pozycję finansową potwierdzały oceny ratingowe agencji Fitch i Moody's, na poziomie odpowiednio BBB oraz Baa1.

Otrzymaliśmy także nagrodę za największą wartość oferty publicznej akcji w 2013 roku. W 15. edycji konkursu Giełdowa Spółka Roku zostaliśmy wyróżnieni przez redakcję „Pulsu Biznesu”, a w badaniu relacji inwestorskich spółek wchodzących w skład WIG30, prowadzonym przez „Gazetę Giełdy Parkiet”, zajęliśmy jedno z czołowych miejsc. Uzyskaliśmy również logo „Odpowiada inwestorom” – tytuł przyznawany przez redakcję „Pulsu Biznesu” spółkom, które regularnie komunikują się z inwestorami indywidualnymi, w ramach prowadzonej przez dziennik „Akcji Inwestor”.

Znaleźliśmy uznanie nie tylko analityków giełdowych, ale także inwestorów. Doceniają oni nie tylko sposób, w jaki zarządzamy aktywami, naszą wysoką rentowność wykazywaną w ostatnich kwartałach, ale także poprawę efektywności biznesowej, politykę dywidendową, niskie ryzyko biznesowe oraz bezpieczną strukturę kapitału.

Od 22 grudnia 2014 roku ENERGA jest także w składzie indeksu spółek odpowiedzialnych RESPECT Index, który obejmuje swoim portfelem polskie i zagraniczne spółki z Głównego Rynku Giełdy Papierów Wartościowych, działające zgodnie z najlepszymi standardami zarządzania w zakresie ładu korporacyjnego, ładu informacyjnego i relacji z inwestorami, a także z uwzględnieniem czynników środowiskowych, społecznych i ekonomicznych. Trafiają do niego spółki, które pozytywnie przeszły weryfikację prowadzoną przez Giełdę i Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych oraz niezależnego audytora w zakresie wyżej wymienionych obszarów.

## Członkostwo w organizacjach

Spółki naszej Grupy uczestniczą w pracach wielu organizacji branżowych, gospodarczych i społecznych, z których najważniejsze wymieniamy w tabeli GRI.

W 2014 roku przystąpiliśmy do Global Compact, największej na świecie inicjatywy ONZ na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu i wspierania zrównoważonego rozwoju. Zobowiązaliśmy się tym samym do przestrzegania dziesięciu zasad z zakresu praw człowieka, standardów pracy, ochrony środowiska i przeciwdziałania korupcji.

## Najważniejsze nagrody i wyróżnienia otrzymane w 2014 roku

<b>15 lutego</b> Tytuł Sponsora Roku 2013 dla ENERGA SA przyznany przez Prezydenta miasta Toruń za zasługi dla rozwoju toruńskiego sportu	<b>17 lutego</b> Wyróżnienie dla ENERGA SA za największą wartość publicznej oferty akcji w 2013 roku – przyznane przez GPW	<b>1 kwietnia</b> 3. miejsce dla ENERGA SA w kategorii „Relacje inwestorskie” w rankingu „Giełdowa Spółka Roku” – przyznane przez „Puls Biznesu”	<b>3 maja</b> Biały Listek CSR dla Grupy ENERGA za wdrażanie istotnych rozwiązań dla efektywnego zarządzania wpływem organizacji i ciągłe doskonalenie działań w tym zakresie – przyznany przez „Politykę”
<b>21 maja</b> ENERGA-OPERATOR SA laureatem Konkursu Liderzy Świata Energii w kategorii „Dystrybutor Roku 2013” organizowanego przez Euro Power	<b>28 maja</b> Nagroda Brązowe Szpalty 2014 w kategorii „Wydanie jednorazowe” dla raportu „Nasza odpowiedzialność 2013” za interesującą formę szaty graficznej	<b>25 czerwca</b> Tytuł Marki Wysokiej Reputacji Premium Brand 2014 po przeprowadzonym badaniu reputacji marek wśród konsumentów i firm w otoczeniu biznesowym, organizowanym przez MMT Management	<b>7 listopada</b> Nagroda Perła Polskiej Gospodarki w kategorii „Perła Wielka” dla ENERGA SA – przyznana przez magazyn ekonomiczny „Polish Market”
<b>13 listopada</b> Nagroda Symbol Odpowiedzialności Społecznej 2014 otrzymana w kategorii „Odpowiedzialność Społeczna” w konkursie organizowanym przez „Monitor Biznesu”	<b>9 grudnia</b> Nagroda dziennikarzy w konkursie na najlepiej sporządzone raporty z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu – za strukturę i sposób prezentowania informacji w raporcie „Nasza odpowiedzialność 2013”	Wszystkie nagrody i wyróżnienia, jakie otrzymała Grupa w 2014 roku, dostępne są na naszej stronie internetowej <a href="http://grupa.energa.pl/nagrody.xml">grupa.energa.pl/nagrody.xml</a>	



## 1.2. Zarządzanie w GK ENERGA

### Ład organizacyjny

Sposoby organizacji i zarządzania grupą kapitałową opisaliśmy w wewnętrznej regulacji o nazwie „Ład organizacyjny”, która zastąpiła obowiązujące wcześniej „Porozumienie holdingowe”.

Poszczególnym segmentom przyporządkowaliśmy odpowiedzialność za sprawność i efektywność działania oraz za wyniki finansowe, zachowując ich samodzielność w realizacji celów biznesowych i aktywności rynkowej. Liderzy segmentów prowadzą działania na poziomie operacyjnym, definiują i rozliczają cele dla przyporządkowanych spółek, ponosząc przy tym pełną odpowiedzialność za wyniki oraz za zdolność generowania dywidendy.

Spółce dominującej ENERGA przypisane zostały wyłącznie funkcje strategiczne, między innymi: planowanie strategiczne i definiowanie celów strategicznych oraz operacyjnych dla liderów, zarządzanie ryzykiem, a także takie funkcje jak: nadzór nad liderami segmentów, polityka finansowa, inwestycje, polityka personalna, informatyka, obsługa prawna, otoczenie prawne i regulacyjne oraz relacje inwestorskie.

Przywiązujemy dużą wagę do rozwoju zespołu zarządczego Grupy oraz jego kompetencji i poszanowania naszych wartości przez jego członków. Organami zarządzającymi i nadzorującymi w spółkach Grupy ENERGA są zarządy i rady nadzorcze (tam, gdzie są wymagane przez przepisy prawa). Szczegóły zawiera „Raport roczny za 2014 rok”. Naszym celem jest zbudowanie organizmu gospodarczego, funkcjonującego według reguł rynkowych i strategii konkurencji. Pozwoli to nam być lepiej przygotowanymi do wyzwań stawianych przez zmieniające się otoczenie rynkowe i regulacyjne.

### Etyka w biznesie

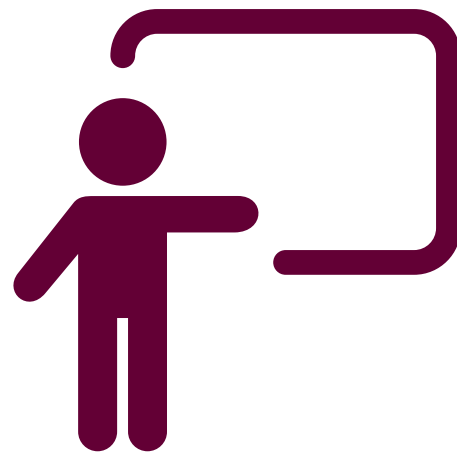
Naszą ambicją jest kształtowanie kultury organizacyjnej opartej na mocno zakorzenionych w spółkach Grupy zasadach etyki. Zarząd ENERGI SA przyjął w grudniu 2014 roku „Kodeks etyczny ENERGA SA”. Dokument ten stanowi zbiór zasad, reguł i procedur, które stosujemy w kontaktach ze współpracownikami, partnerami biznesowymi oraz korzystając z zasobów materialnych firmy. Obowiązkiem każdego pracownika jest dbanie o dobre imię Grupy ENERGA i ochrona jej reputacji oraz powstrzymanie się od nieodpowiedniego zachowania.

Kodeks etyczny jest istotnym narzędziem w kształtowaniu społecznej odpowiedzialności Grupy. Naszym zamierzeniem jest, aby został on przyjęty przez wszystkie spółki.

”

„Kodeks etyczny ENERGA SA” wpisuje się w naszą wizję budowy firmy nowoczesnej, umiejącej sobie radzić z wyzwaniami. Naszą intencją jest, aby kodeks wyznaczał pewne ramy. Jednak równie ważne jest, aby inspirował nas – choćby poprzez określenie wartości – do otwartego myślenia, poszukiwania nowych rozwiązań, a w końcu – do odważnego działania. Nie mniej ważne jest, aby zasady i reguły uznawane przez społeczeństwo, nie pozostawały za drzwiami przedsiębiorstwa, ale były również respektowane w relacji pracodawca – pracownik. Dlatego też kodeks wyznacza ramy zachowań, których chcemy przestrzegać w relacjach zewnętrznych i wewnętrznych”.

Artur Chmura  
Pełnomocnik Zarządu  
ds. personalnych ENERGA SA





## Przeciwdziałanie korupcji

Spółka z pełną odpowiedzialnością podchodzi do ryzyka nadużyć związanych z funkcjonowaniem przedsiębiorstwa, zarówno tych o charakterze wewnętrznym, jak i zewnętrznym.

Od 2010 roku stosujemy politykę bezpieczeństwa Grupy, zgodnie z którą osoby kierujące spółkami wchodzącymi w skład Grupy są weryfikowane między innymi pod kątem:

- wykluczenia okoliczności powodujących ryzyko podatności na szantaż lub wywieranie presji;
- przestrzegania porządku konstytucyjnego;
- wykluczenia uczestnictwa, współpracy lub popierania działalności wymierzonej przeciwko Rzeczypospolitej Polskiej.

Jednym z elementów naszej polityki bezpieczeństwa jest posiadanie aktualnego świadectwa bezpieczeństwa przemysłowego.

Wzorem lat poprzednich zorganizowaliśmy dla pracowników spółek naszej Grupy szkolenia z przeciwdziałania zjawiskom i mechanizmom korupcyjnym prowadzone przez funkcjonariuszy ABW i CBA.

Każdy pracownik ma obowiązek niezwłocznego zgłaszania jakiegokolwiek wątpliwości lub problemów w zakresie korupcji do Biura Systemów ENERGA SA lub bezpośrednio do dyrektora tej komórki organizacyjnej. Od 2015 roku planowane jest rozpoczęcie prac nad wdrożeniem systemu zgłaszania naruszeń.

Kwestie występowania konfliktu interesów wśród członków zarządów i rad nadzorczych regulują „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW”, które przyjęliśmy z chwilą debiutu na Gieldzie. Odpowiednie zapisy znajdują się też w umowach i kontraktach menedżerskich, regulaminie zarządu i statutach poszczególnych spółek.

## Szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych organizacji

	RADA NADZORCZA		PRACOWNICY NA STANOWISKACH NIŻSZYCH NIŻ KIEROWNICZE		PRACOWNICY NA STANOWISKACH KIEROWNICZYCH I WYŻSZYCH		SUMA PRACOWNIKÓW (BEZ CZŁONKÓW RAD NADZORCZYCH)	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
ŁĄCZNA LICZBA CZŁONKÓW RAD NADZORCZYCH, KTÓRZY ZOSTALI PRZESZKOLENI	0	0	15	15	3	3	18	18
PROCENT CZŁONKÓW RAD NADZORCZYCH, KTÓRZY ZOSTALI PRZESZKOLENI	0%	0%	14%	14%	9%	9%	13%	13%
ŁĄCZNA LICZBA CZŁONKÓW RAD NADZORCZYCH, KTÓRZY ZOSTALI PRZESZKOLENI	0	8	204	204	72	72	276	276
PROCENT CZŁONKÓW RAD NADZORCZYCH, KTÓRZY ZOSTALI PRZESZKOLENI	0%	23%	16%	16%	4%	4%	18%	18%
ŁĄCZNA LICZBA PRACOWNIKÓW, KTÓRZY ZOSTALI PRZESZKOLENI	81	137	81	137	27	52	108	189
PROCENT PRACOWNIKÓW, KTÓRZY ZOSTALI PRZESZKOLENI	100%	2%	100%	100%	100%	5%	13%	3%
ŁĄCZNA LICZBA PRACOWNIKÓW, KTÓRZY ZOSTALI PRZESZKOLENI	3	75	3	75	27	52	18	108
PROCENT PRACOWNIKÓW, KTÓRZY ZOSTALI PRZESZKOLENI	9%	6%	9%	6%	9%	6%	13%	3%
ŁĄCZNA LICZBA PRACOWNIKÓW, KTÓRZY ZOSTALI PRZESZKOLENI	27	52	27	52	108	189	108	189
PROCENT PRACOWNIKÓW, KTÓRZY ZOSTALI PRZESZKOLENI	100%	5%	100%	5%	100%	5%	13%	3%
ŁĄCZNA LICZBA PRACOWNIKÓW, KTÓRZY ZOSTALI PRZESZKOLENI	18	189	18	189	108	189	108	189
PROCENT PRACOWNIKÓW, KTÓRZY ZOSTALI PRZESZKOLENI	13%	2%	13%	2%	13%	2%	13%	2%
ENERGA SA	0	8	219	219	75	75	294	294
Segment Wytwarzania	4	8	204	204	72	72	276	276
<b>Grupa ENERGA</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>219</b>	<b>219</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>294</b>	<b>294</b>
	<b>8%</b>	<b>23%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>

## Zarządzanie ryzykiem

W obszarze zarządzania ryzykiem osiągnęliśmy spójność działań Grupy. Narzędziem, które stosujemy w celu identyfikacji potencjalnych zdarzeń mogących wywrzeć wpływ na organizację, a także do utrzymania ryzyka w ustalonych granicach oraz rozsądnego zapewnienia realizacji celów biznesowych, jest Zintegrowany System Zarządzania Ryzykiem opracowany w oparciu o powszechnie stosowane standardy zarządzania ryzykiem, takie jak COSO II czy FERMA i opisany w dokumencie „Polityka zarządzania ryzykiem Grupy Kapitałowej ENERGA”.

Kluczowe ryzyka są identyfikowane oraz zarządzane w sposób kompleksowy i spójny, zarówno na poziomie poszczególnych spółek, segmentów, jak i całej Grupy. Nadzór nad przebiegiem całego procesu zarządzania ryzykiem w Grupie sprawuje Zarząd ENERGA SA, który ustala poziom apetytu na ryzyko, akceptuje poziomy tolerancji dla poszczególnych rodzajów ryzyka, wyznacza strategię zarządzania ryzykiem, akceptuje plany reakcji na ryzyko oraz przyjmuje wyniki identyfikacji i oceny ryzyka.

Każde ryzyko ma swojego właściciela, który odpowiada za nadzór i koordynację działań. Przepisanie odpowiedzialności za ryzyko zgodnie z modelem biznesowym umożliwia wielopoziomowe, powiązane z kompetencjami, zarządzanie nim oraz stosowanie tych samych technik i narzędzi na wszystkich poziomach organizacji.

### 1.3. Strategia CSR

Przyjęta w czerwcu 2013 roku „Strategia zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu” wskazywała ogólne kierunki działania Grupy w obszarze społecznej odpowiedzialności. Dokument został poszerzony we wrześniu 2014 roku o priorytety Grupy w tym obszarze i powiązany ze „Strategią Grupy ENERGA na lata 2013–2020”. Obecnie strategia łączy cele i założenia biznesowe z działaniami społecznymi w trzech obszarach: odpowiedzialnego kształtowania relacji z klientami, ograniczenia wpływu na środowisko oraz rozwoju działalności dystrybucyjnej.

**Proces budowy strategii**  
**Proces definiowania założeń „Strategii zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu” obejmował następujące etapy:**

1

wybór tematów i zagadnień ważnych dla firmy w oparciu o benchmarking rynku i trendy światowe

2

spotkanie z interesariuszami i zebranie ich opinii dotyczących kwestii ważnych dla firmy

3

analizę SWOT (mocnych i słabych stron, szans i zagrożeń) aktywności firmy w obszarze CSR

4

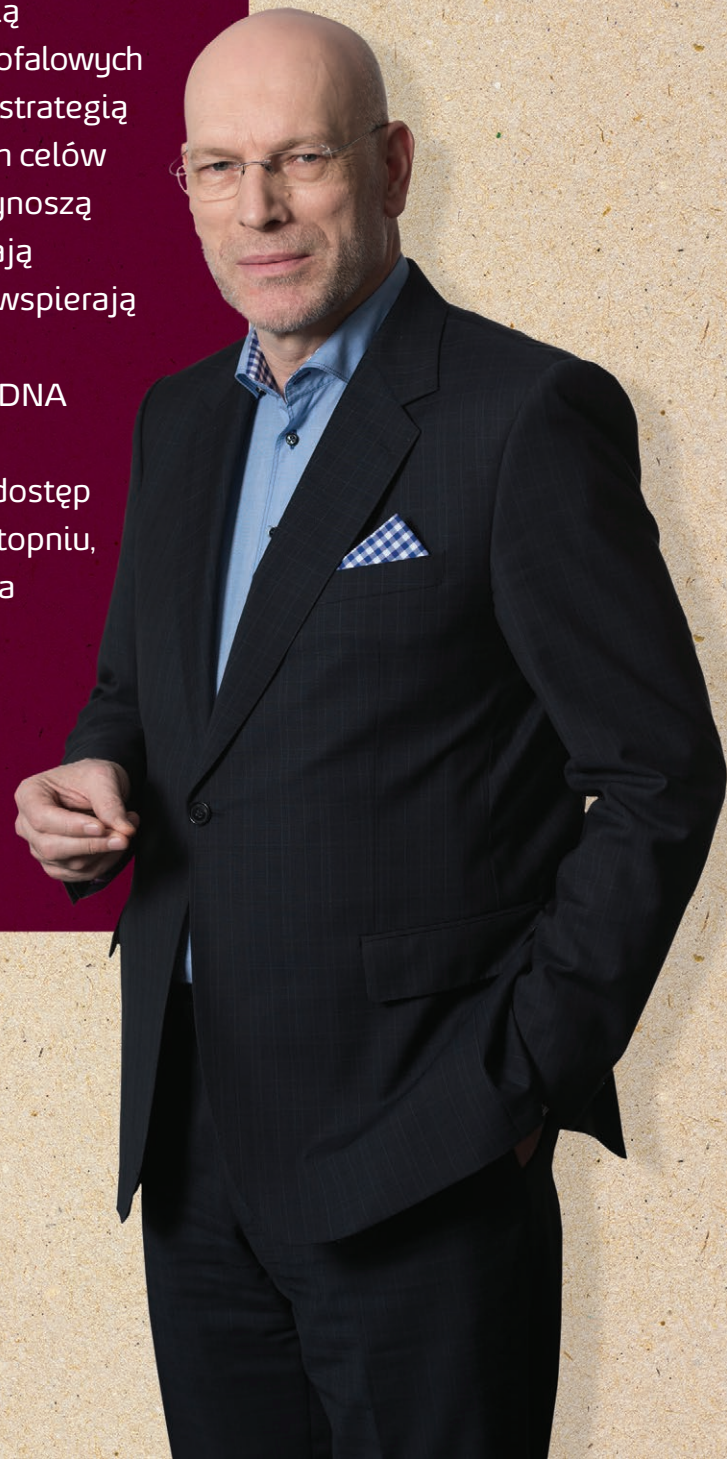
wybór najważniejszych tematów i opracowanie struktury strategii





Strategiczne zarządzanie odpowiedzialnością przedsiębiorstwa pozwala na osiągnięcie długofalowych korzyści. Dzięki powiązaniu strategii CSR ze strategią biznesową i wyznaczeniu długoterminowych celów możemy ocenić, na ile podjęte działania przynoszą oczekiwane rezultaty, jakie obszary wymagają szczególnej uwagi oraz na ile działania CSR wspierają ogólne cele rozwoju przedsiębiorstwa. Systematycznie wdrażany CSR, „wpisany w DNA spółki” jest traktowany przez inwestorów jako wartość dodana. Inwestorzy chcą mieć dostęp do całości wyników firmy i planów w stopniu, który oferuje raport CSR. Zarówno inwestycja w realizację strategii CSR, jak i regularne raportowanie danych pozafinansowych są dla nas bardzo istotne”.

Jacek Szubstarski  
Dyrektor Pionu Usług Organizacyjno-Prawnych  
ENERGA Centrum Usług Wspólnych

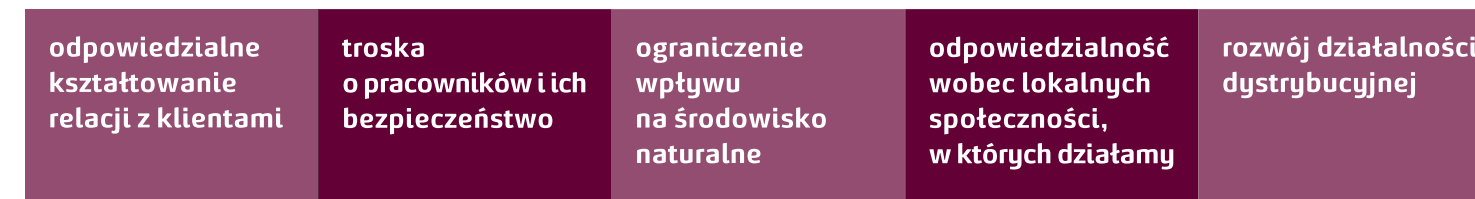


## Strategia CSR Grupy ENERGA jako rozszerzenie strategii biznesowej Grupy

Strategię CSR w nowej odsłonie zdefiniowaliśmy na dwóch poziomach strategicznych:

- na poziomie filarów biznesowych, obejmującym cele określone na lata 2013–2020 w strategii Grupy;
- na poziomie filarów wspierających, obejmującym kwestie pracownicze oraz działania społeczne podejmowane przez Grupę oraz jej poszczególne spółki.

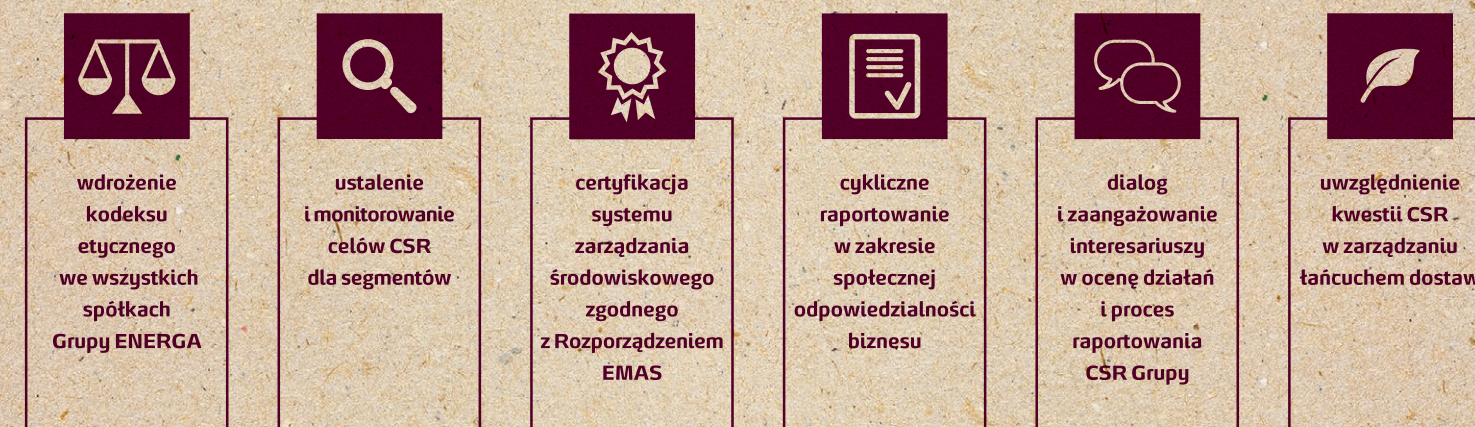
Całość podejścia strategicznego spina parasol zarządzania działaniami firmy w sposób etyczny i odpowiedzialny.



## Zarządzanie w sposób odpowiedzialny

Platformą łączącą wszystkie filary biznesowe organizacji jest zarządzanie oparte na założeniach etycznych oraz zobowiązaniach do transparentności i otwartości na dialog.

## Cele zarządcze obejmują:





#### 1.4. Łańcuch dostaw

Każdy z segmentów w Grupie ENERGA zarządza łańcuchem dostaw dopasowanym do prowadzonej działalności. Wszystkie dostawy, usługi i roboty budowlane realizowane przez spółki segmentów odbywają się w oparciu o zatwierdzone formalnie procedury. Na terenie Polski Grupa współpracuje z około 3 tys. dostawców. W zależności od lokalizacji prowadzonej działalności podmioty Grupy korzystają w różnym stopniu z usług dostawców lokalnych (przykładowo: województwo pomorskie – ok. 76%, kujawsko-pomorskie – ok. 45%, wielkopolskie – ok. 31%).

Naszą ambicją jest, aby nasi dostawcy i kontrahenci również podzielali wartości ważne dla nas. Dlatego kwestie CSR w zarządzaniu łańcuchem dostaw uwzględniliśmy jako cel zarządczy w „Strategii zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu Grupy Kapitałowej ENERGA na lata 2013–2020”. Od 2013 roku stosujemy w umowach z wykonawcami klauzule dotyczące wymogów pozaekonomicznych (dbałości o etykę, poszanowania praw człowieka i środowiska naturalnego). Chcemy spowodować, aby w kolejnych latach zasady CSR były stosowane i przestrzegane przez naszych dostawców i kooperantów w ramach łańcucha dostaw.

#### Rejestr Kwalifikowanych Wykonawców

Zakończyliśmy prace nad jednym, wspólnym dla Segmentu Dystrybucji rejestrem wykonawców.

Celem było zwiększenie konkurencyjności rynkowej nowych, przede wszystkim mniejszych i lokalnych przedsiębiorców. W konsekwencji uproszczone

i przyspieszone zostały formalne procesy udzielania zamówień, umożliwiono otrzymywanie bieżących informacji o planowanych inwestycjach oraz zapewniono uczestnictwo w transparentnych i konkurencyjnych procedurach przetargowych.

Spółka ENERGA-OPERATOR podjęła działania, które przyczyniły się do nawiązania współpracy z wykonawcami świadczącymi usługi dla innych Operatorów Sieci Dystrybucyjnej. Kluczowym elementem budowania konkurencyjnego rynku wykonawców było wzmocnienie kompetencji jej oddziałów w budowaniu bezpośrednich relacji z wykonawcami. To ułatwiło monitorowanie tendencji rynkowych i szybkie identyfikowanie problemów.

Chcemy być otwarci na rynek zewnętrzny. Dlatego nowym firmom, które nie mają dużego doświadczenia w realizacji zamawianych przez nas prac, ale których pracownicy dysponują stosownymi uprawnieniami i kompetencjami, ENERGA-OPERATOR SA oferuje pomoc w uzyskaniu referencji. Wszystko po to, aby ograniczyć biurokrację i umożliwić współpracującym firmom skoncentrowanie się na jakości, terminowości i bezpieczeństwie wykonywanych prac.

Dni otwarte zorganizowane dla wykonawców umożliwiły spółce nawiązanie współpracy z ponad 800 firmami, z których wszystkie zostały poddane ocenie pod kątem spełniania kryteriów pracowniczych. ENERGA-OPERATOR SA zamierza współpracować z podmiotami wykazującymi się odpowiednim doświadczeniem, kwalifikacjami i jakością wykonywanych prac. Planuje wprowadzenie systemu motywacyjnego, który będzie służył zachęcaniu wykonawców do podnoszenia jakości świadczonych usług.

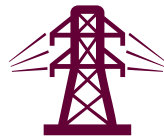


Odsetek dostawców, którzy zostali poddani ocenie pod kątem kryteriów pracowniczych

SEGMENT DYSTRYBUCJI

2013

2014



0%

100%

#### 1.5. O Raporcie

Niniejszy raport (za rok 2014) jest czwartą w historii Grupy ENERGA publikacją podsumowującą działania z obszaru społecznej odpowiedzialności biznesu. Chcąc ułatwić porównywanie danych, w każdym kolejnym raporcie zamieszczamy również informacje o poziomach poszczególnych wskaźników osiągniętych rok wcześniej.

Przy pracy nad tym dokumentem wykorzystaliśmy wewnętrzne systemy gromadzenia informacji oraz specjalnie zbudowane narzędzie do prezentacji wskaźników opisujących niefinansowe wyniki Grupy. Raport powstał w oparciu o nowe wytyczne Global Reporting Initiative G4.0, na poziomie Core (z uwzględnieniem wskaźników wchodzących w skład suplementu dla podmiotów z sektora energetycznego) i został poddany weryfikacji przez niezależną firmę audytorską.

Włączając kolejne spółki Grupy w proces raportowania danych pozafinansowych, chcemy pokazać coraz bardziej kompletny obraz oddziaływania segmentów dystrybucji, wytwarzania oraz sprzedaży energii elektrycznej na środowisko i otoczenie społeczne.

Wzmocniliśmy „Strategię Grupy ENERGA na lata 2013–2020” „Strategią zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu”. Określiliśmy najważniejsze kierunki działań w tym obszarze oraz to, jak mają one wspierać realizację zdefiniowanych celów biznesowych. Takie podejście umożliwiło nam uporządkowanie, a także rozwój metody raportowania danych pozafinansowych. W efekcie objęliśmy raportem 21 spółek głównego łańcucha wartości. W przyszłości chcemy objąć raportowaniem wszystkie spółki grupy kapitałowej.



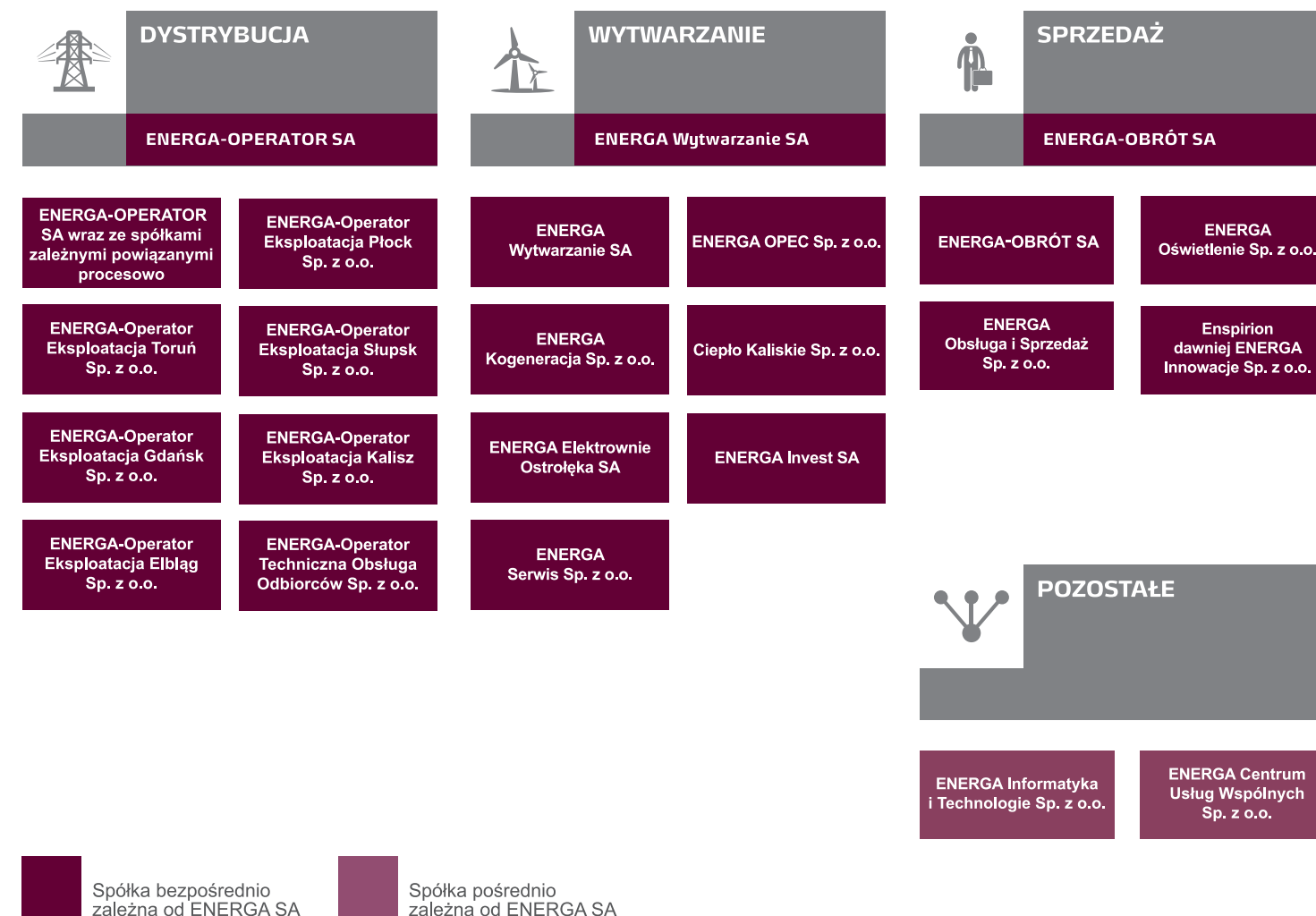
”

Przygotowanie nowego raportu CSR według najnowszych wytycznych GRI G4.0 było dla nas wyzwaniem. Aby dobrze zdefiniować tematy ważne, w proces tworzenia raportu włączyliśmy interesariuszy, których opinia jest bardzo pomocna i stanowi ogromny wkład w treść raportu, czyniąc go przejrzystym i wiarygodnym”.

Anna Mańkowska  
Główny specjalista ds. zrównoważonego rozwoju  
ENERGA Centrum Usług Wspólnych

## Definiowanie zawartości raportu

Spółki objęte raportem CSR w 2014 roku:



W okresie objętym niniejszym raportem trwała konsolidacja podmiotów w Segmencie Wytwarzania, następstwem czego było rozwiązanie 1 lipca 2014 roku spółki ENERGA Elektrociepłownia Kalisz SA, której majątek produkcyjny i nieruchomości zostały w całości sprzedane spółce ENERGA Kogeneracja, a zorganizowana część przedsiębior-

stwa została przeniesiona do spółki Ciepło Kaliskie Sp. z o.o. Spółka ta została objęta raportowaniem CSR w roku 2014 w miejsce spółki Elektrociepłownia Kalisz SA, ujętej w „Raporcie odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju 2013”.





### Interesariusze

Dialog z interesariuszami jest ważnym aspektem naszej działalności. Szanujemy i uwzględniamy w prowadzonych działaniach ich opinie i oczekiwania. Staramy się dopasować formy komunikacji do potrzeb zainteresowanych stron.

Wybrane przykłady komunikacji z interesariuszami:

- dedykowana zakładka na stronie internetowej, gdzie mogą oni zadać pytanie i zgłosić uwagi w związku z realizacją wybranych zadań inwestycyjnych (ENERGA-OPERATOR SA);
- konsultacje z odbiorcami przemysłowymi ciepła i operatorem systemu przesyłowego energii elektrycznej (ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA);
- konsultacje i kampanie informacyjne w przypadku inwestycji, dla których niezbędne jest wykonanie raportu oddziaływania przedsięwzięcia na środowisko.

Interesariuszy włączyliśmy także w proces przygotowania „Raportu społecznej odpowiedzialności Grupy ENERGA za rok 2014”. Wykorzystaliśmy w tym procesie trzy narzędzia: ankiety wśród pracowników, panel dyskusyjny z udziałem interesariuszy oraz telefoniczne wywiady indywidualne przeprowadzone z osobami, które nie mogły wziąć udziału w panelu.

Do procesu definiowania filarów strategii wykorzystaliśmy wnioski z panelu dyskusyjnego, który przeprowadziliśmy w sierpniu 2014 roku w Warszawie. Na spotkaniu obecnych było 13 przedstawicieli różnych instytucji: Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych, Ministerstwa Gospodarki, Federacji Konsumentów, Fundacji Nasza Ziemia, Forum Odpowiedzialnego Biznesu, Pracodawców RP, Centrum Wolontariatu, PAP, Fundacji „Dzieci Niczyje”, Fundacji Przyrodniczej „Pro Natura”, PSE oraz Urzędu Regulacji Energetyki. Spotkanie przebiegało dwuetapowo: najpierw uczestnicy pracowali w grupach, wskazując tematy dla nich najważniejsze do poruszenia w kolejnym raporcie ENERGA, następnie omówiono na forum wybrane tematy i ograniczono je do listy 20 najważniejszych dla interesariuszy.

### Kwestie najważniejsze dla interesariuszy

Po zestawieniu zagadnień istotnych dla interesariuszy z zagadnieniami ważnymi i dla nas otrzymaliśmy 15 istotnych tematów, które zostały uwzględnione w niniejszym raporcie.

## PANEL INTERESARIUSZY



## DIALOG

## ANKIETA WŚRÓD PRACOWNIKÓW

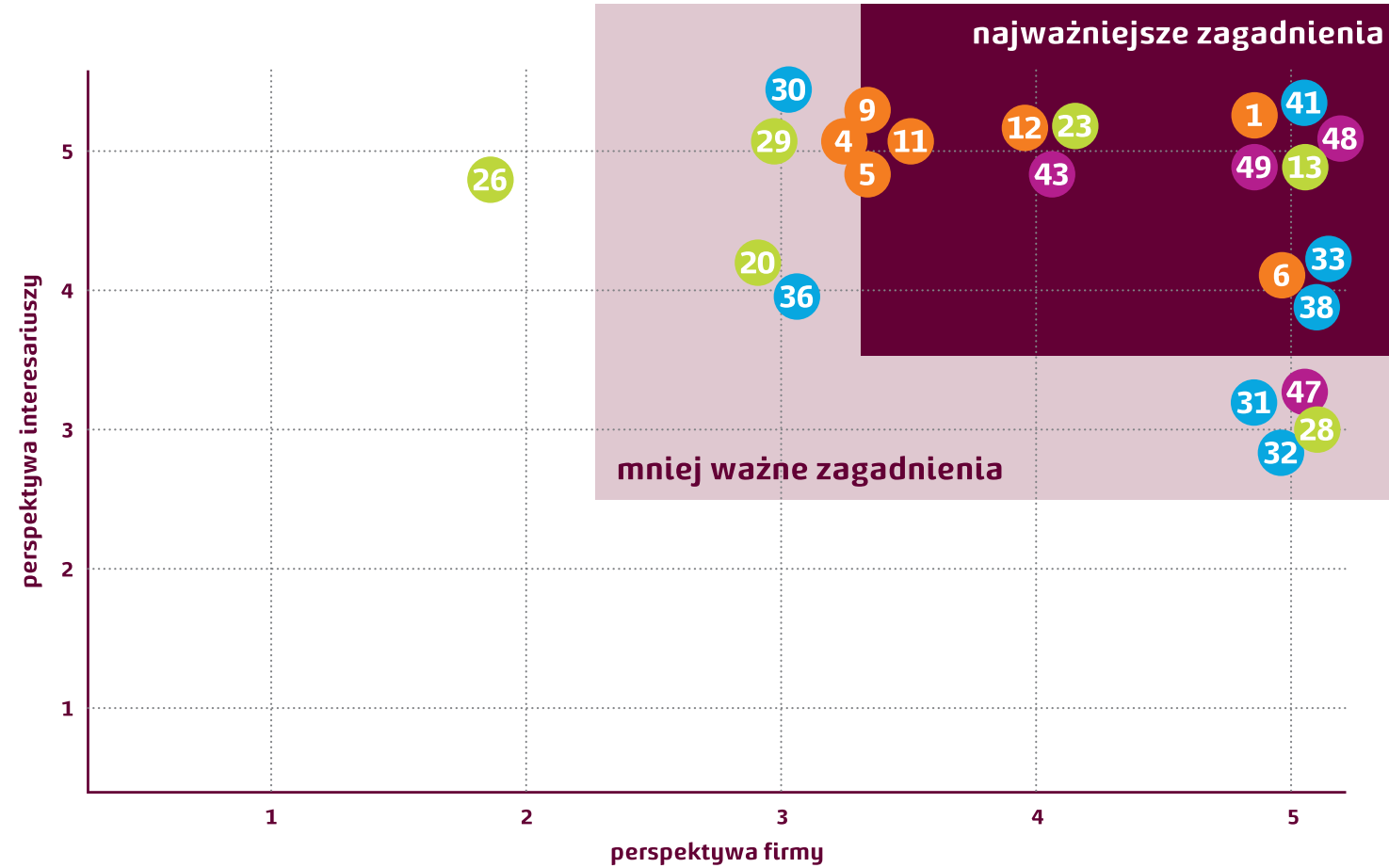


## WYWIADY INDYWIDUALNE





## Matryca istotności zagadnień



- miejsce pracy
- rynek
- środowisko
- społeczeństwo

Numer na wykresie odpowiada numerom zagadnień w formularzu wykorzystanym w całym procesie

Istotne zagadnienia zamieszczone w raporcie w związku z ustaleniami poczynionymi w toku dialogu z interesariuszami:



### Rynek

- 1** standardy zapewnienia jakości i bezpieczeństwa dostaw energii oraz projekty mające wpływ na efektywność energetyczną w dystrybucji;
- 4** przejrzystość oferty i odpowiedzialny proces sprzedaży;
- 5** dostępność produktów dla grup wrażliwych;
- 6** standardy obsługi klienta, system obsługi reklamacji, serwis konsumencki;
- 9** edukacja klientów (ze szczególnym uwzględnieniem bezpiecznego korzystania z energii i jej oszczędzania);
- 11** projekty mające wpływ na efektywność energetyczną w dystrybucji;
- 12** zrównoważony łańcuch dostaw (uwzględnianie kwestii CSR w wyborze dostawców, długość okresów płatności, współpraca z dostawcami na zasadzie dialogu, angażowanie w inicjatywy)



### Środowisko

- 13** strategia zarządzania środowiskowego oraz zarządzanie ryzykiem – całościowe zintegrowane podejście firmy do wpływu na środowisko na każdym etapie działalności firmy (przyjęte polityki, cele i mierniki);
- 23** bioróżnorodność oraz wpływ na obszary chronione i cenne przyrodniczo



### Miejsce pracy

- 33** BHP;
- 38** komunikacja wewnętrzna z pracownikami, jej formy oraz badania opinii i satysfakcji pracowników;
- 41** firma przyjazna rodzinie i równowaga pomiędzy życiem prywatnym a pracą (*work-life balance*)



### Społeczeństwo

- 43** strategia zaangażowania społecznego;
- 48** wsparcie finansowe dla ważnych z punktu widzenia firmy inicjatyw: filantropia, sponsoring, mecenat oraz procedury odpowiadania na prośby związane ze wsparciem organizacji społecznych;
- 49** ewaluacja efektów krótko- i długofalowych działań społecznych firmy

### Wiarygodność raportu

Raport został poddany weryfikacji przez niezależny podmiot poświadczający oraz uprzednio zweryfikowany przez Zespół ds. CSR, w skład którego wchodzi pełnomocnicy segmentów ds. CSR oraz dyrektorzy kluczowych obszarów ENERGA SA.

### Dane kontaktowe

Zapraszamy do przekazywania uwag i opinii na temat naszego raportu oraz realizowanych przez nas działań na adres:

[csr@energa.pl](mailto:csr@energa.pl)



## Relacje z klientami

Klienci i budowanie z nimi długotrwałych i wartościowych relacji znajdują się w centrum uwagi Grupy ENERGA. Dbamy o doskonalenie kanałów kontaktu i dostosowywanie ich do potrzeb klientów. Wychodzimy naprzeciw potrzebom klientów, wprowadzając innowacyjne produkty i usługi. Przykładamy ogromną wagę do jasnej i uczciwej komunikacji. Stawiamy na prostotę przekazywanych klientom informacji. Dużą wagę przykładamy do edukacji klientów, by z coraz większą satysfakcją mogli korzystać z proponowanych im nowoczesnych, proekologicznych rozwiązań.





## 2. Nasi klienci

### 2.1. Wprowadzenie

Zrozumienie i spełnienie obecnych oraz przyszłych potrzeb klientów jest dla nas najważniejsze. Wokół nich koncentrujemy swój rozwój. Są dla nas źródłem wiedzy inspirującym do nowych sposobów działania. Dzięki nim myślimy perspektywnie i wykorzystujemy pojawiające się na rynku szanse. Wierzimy, że to, co robimy, buduje jak największą wartość dla naszych klientów indywidualnych i biznesowych.

Nasza strategia rozwoju to wynik lat doświadczeń, badań rynkowych i elastycznego podejścia do klientów biznesowych i indywidualnych. Działamy zgodnie z trendami i w myśl naszych wartości. Wprowadzamy innowacyjne produkty,

usługi i kanały kontaktu z klientami, stawiając na rzetelność i najwyższą jakość. W komunikacji z klientami wykorzystujemy jasne i proste przekazy oraz funkcjonalne kanały. Nasi klienci mają dostęp do wygodnych, nowoczesnych form rozliczeń, zaś oferowane produkty i usługi dają im możliwość kontroli nad wydatkami.

Dzięki naszym produktom i usługom klienci mogą aktywnie uczestniczyć w ochronie środowiska naturalnego, gdyż stawiamy na rozwój przyjaznych środowisku źródeł energii i wspieramy efektywne wytwarzanie oraz wykorzystywanie energii.

### Liczba zarejestrowanych użytkowników indywidualnych, przemysłowych, instytucjonalnych oraz komercyjnych

Typ odbiorcy	Liczba użytkowników	
	2013	2014
Indywidualny	2 638 170	2 660 526
Przemysłowy	6 345	6 612
Instytucjonalny	10 512	10 646
Komercyjny	290 981	288 544
<b>OGÓŁEM</b>	<b>2 946 008</b>	<b>2 966 328</b>

### 2.2. Dotychczasowe cele i ich realizacja

Definiując podstawowe założenia strategii Segmentu Sprzedaży, opieraliśmy się na priorytetach 2014 roku, określonych w raporcie CSR za 2013 rok. Do każdego z czterech wskazanych w nich obszarów dopasowane zostały odpowiednie projekty.

PRIORYTETY NA 2014 ROK	REALIZACJA
Dążenie do zwiększenia satysfakcji klientów z usług i produktów	Zrealizowano
Budowanie najwyższych standardów w obsłudze	Zrealizowano
Promocja świadomości ekologicznej	Zrealizowano
Większa dostępność dla klientów	Zrealizowano

Nasze dążenie do zwiększenia satysfakcji klientów z usług i produktów urzeczywistniało się między innymi poprzez:

- wprowadzenie nowych funkcjonalności w systemie QS Master, zwiększających efektywność Contact Center;
- udostępnienie narzędzia do obsługi telefonów i pism;
- zwiększenie przepustowości systemu eBOK;
- poprawę jakości czynności realizowanych w ramach samoobsługi;
- wdrożenie zmian optymalizujących funkcje eBOK, wskazanych przez klientów.

Ponadto spółki segmentu wdrożyły System Pomiaru NPS, którego celem jest gromadzenie i analiza istotnych danych, umożliwiających zarządzanie relacjami z klientami na podstawie poziomu lojalności oraz wartości klienta dla spółki. Kontynuowały też wdrożenie systemu SMILE (Systemu Obsługi Sprzedaży).

Spółki Segmentu Sprzedaży przeprowadziły także reorganizację i poprawiły efektywność własnych kanałów kontaktu z klientami. Opracowały jednolite wzory dokumentów wykorzystywanych w procesie sprzedaży. Otworzyły 20 Punktów Partnerskich prowadzonych przez podmioty zewnętrzne.

Aby zapewnić jednolitą, niezależną od miejsca formę kontaktu, spółki Segmentu Sprzedaży wypracowały wzorcowe zasady, dobre praktyki i precyzyjne procedury, opisane w „Księdze Standardów Obsługi Klienta dla Salonów Sprzedaży, Punktów Sprzedaży, Punktów Partnerskich oraz Autoryzowanego Partnera”. Dokument zawiera najlepsze rozwiązania w obszarach sprzedaży i obsługi klienta. Spółki Segmentu Sprzedaży kontynuowały „projekt e-faktura”. Uruchoimiły nowe funkcjonalności eBOK-u oraz zoptymalizowały koszty związane z produkcją i czasem dystrybucji faktur. Projekt pozwolił nam skutecznie zwiększyć świadomość ekologiczną klientów, którzy coraz chętniej korzystają z elektronicznej formy faktury za sprzedaż energii elektrycznej.

### Ilość uruchomień e-faktur





”

Zmieniamy się dla naszych klientów. Z jednej strony poznajemy ich oczekiwania i zachowania, by przygotować atrakcyjną ofertę i zapewnić satysfakcjonujący poziom obsługi. Z drugiej zaś udoskonalamy organizację tak, by mogła elastycznie dostosowywać się do ciągłych zmian na rynku. Przeprowadziliśmy wiele działań, które w znaczący sposób wpłynęły na poprawę efektywności kanałów kontaktu dostępnych w Segmencie Sprzedaży i na zwiększenie komfortu relacji klientów z naszą firmą. Udostępniliśmy zdalną samoobsługę oraz zadbał o zabezpieczenie techniczne infrastruktury do przyjęcia spraw ze zlikwidowanych 16 Biur Obsługi Klienta”.

Janusz Wjitiwiak  
Dyrektor Departamentu Analiz  
Strategicznych i Rynkowych  
ENERGA-OBRÓT SA

## PRIORYTETY

na 2015 rok



wdrożenie systemu NPS



poprawa efektywności  
procesów sprzedaży



budowanie lojalności  
klientów

### 2.3. Priorytety na 2015 rok

Nowa strategia Segmentu Sprzedaży na lata 2014–2020 określiła misję, wizję, kluczowe wartości, priorytety strategiczne i operacyjne oraz spójną ofertę usługowo-produktową.

Segment Sprzedaży postawił w strategii na dalsze zwiększanie efektywności działań sprzedażowych i poprawę jakości obsługi klienta. Jego ambicją jest precyzyjne zrozumienie potrzeb klientów, prostota rozwiązań i atrakcyjna oferta – nierozpatrywana przez klientów jedynie pod kątem ceny, ale przede wszystkim pod kątem innowacyjności oraz proklienckich i ekologicznych rozwiązań.

Wśród działań przewidzianych do realizacji w 2015 roku znajduje się innowacyjny projekt „Interaktywne okna dotykowe”. To nowoczesne, samoobsługowe rozwiązanie, dające klientom, dzięki dostępowi do platformy

online, możliwość dokonywania zakupów energii elektrycznej z dowolnego miejsca i w dowolnym momencie, w zależności od aktualnej ceny.

Spółki segmentu będą koncentrowały swoje działania na:

- pozyskaniu wiedzy o klientach, zrozumieniu ich oczekiwań i powodów ewentualnej zmiany sprzedawcy;
- zapewnieniu wysokiego poziomu obsługi klientów, gwarantującego spełnienie ich głównych potrzeb;
- budowaniu marki opartej na pozytywnych emocjach;
- wdrażaniu działań sprzyjających podnoszeniu poziomu lojalności i tworzeniu silnej więzi klientów z naszą firmą;
- wdrażaniu oraz udoskonalaniu prostych i spełniających oczekiwania klientów procesów i narzędzi wykorzystywanych przy sprzedaży lub zmianie sprzedawcy oraz obsłudze nowo pozyskanego klienta.

### 2.4. Jasna i przejrzysta komunikacja

#### Wprowadzenie

Nasze działania marketingowe podporządkowane są branżowym regulacjom (np. Międzynarodowemu Kodeksowi Badań Rynku i Badań Społecznych ICC/ESOMAR) oraz wewnętrznym wytycznym, co daje nam pewność, że komunikujemy się z odbiorcami w sposób odpowiedzialny i rzetelny.

Aby utrzymać spójny przekaz w komunikacji wszystkich spółek Grupy, kierowanej zarówno do klientów, kontrahentów, samorządów lokal-

nych, mediów, jak i do pracowników, wprowadziliśmy „Zasady komunikacji korporacyjnej oraz pozostałych działań marketingowych w Grupie ENERGA”. Są to wytyczne określające reguły i tryb prowadzenia spójnej, korporacyjnej działalności marketingowej oraz aktywności wspierającej operacyjną działalność liderów segmentów Grupy.

Gwarantujemy uczciwe i jasne zasady sprzedaży energii elektrycznej. Zobowiązaliśmy się do przestrzegania deklaracji „Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej”, podpisanej pod auspicjami Towarzystwa Obrót Energia.





Działania Grupy ENERGA w zakresie wymiany układów pomiarowych na liczniki inteligentne są przykładem dobrej diagnozy potrzeb istotnej grupy interesariuszy, którymi są konsumenci. Pilotażowym działaniom towarzyszył dialog z Federacją Konsumentów oraz działania edukacyjne adresowane do odbiorców. W ciągu roku przedstawiciele spółek z Grupy wielokrotnie uczestniczyli w spotkaniach z konsumentami, samorządem i przedstawicielami ruchu konsumenckiego, organizowanymi przez naszą organizację. Wsłuchiwali się w potrzeby odbiorców i dzielili się wiedzą techniczną, informacjami o możliwościach, które daje inteligentny licznik oraz planami spółek. Przykładem odpowiedzialnego podejścia do partnerów społecznych jest realizacja wymiany liczników w Kaliszu.

Wypracowany, przyjazny klientom model współpracy już przełożył się na działania spółek w kolejnych miastach i powiatach”.

Kamil Pluskwa-Dąbrowski  
Prezes Rady Krajowej Federacji Konsumentów



## Sprawdź, kto sprzedaje Ci energię

Podpisaliśmy (wraz z sześcioma innymi głównymi sprzedawcami energii elektrycznej w Polsce) deklarację „Dobre praktyki sprzedawców energii elektrycznej – czyli czego klient może oczekiwać od rzetelnego sprzedawcy”, zwaną też Kodeksem Dobrych Praktyk. Inicjatywa ta zapoczątkowała także kampanię edukacyjno-informacyjną „Sprawdź, kto sprzedaje Ci energię!”, organizowaną przez Towarzystwo Obrotu Energią pod patronatem Urzędu Regulacji Energetyki.

Nasze zaangażowanie w kampanię było odpowiedzią na coraz liczniejsze nieuczciwe praktyki przedstawicieli niektórych firm sprzedających energię elektryczną. To pierwsza tego typu akcja w Polsce – dotychczas uświadamianiem klientów i walką z nieuczciwymi praktykami zajmowały się głównie instytucje państwowe.

Segment Sprzedaży poddał się audytowi weryfikującemu stosowanie Kodeksu Dobrych Praktyk. Przeprowadziła go firma TÜV Rheinland Polska. Celem było sprawdzenie wewnętrznych procedur obsługi klienta i sprzedaży energii elektrycznej gospodarstwom domowym oraz przestrzegania standardów Towarzystwa Obrotu Energią przez pracowników bezpośredniej obsługi klienta.

### Audyt obejmował między innymi:

- obsługę klienta – regulacje dotyczące sprzedaży i obsługi klienta przez telefon, pocztę elektroniczną oraz obsługę podczas sprzedaży bezpośredniej;
- marketing – zawartość strony internetowej, rzetelność materiałów reklamowych;
- umowy – treść i formę, sposób zawarcia, zmiany warunków oraz rozwiązania umowy;
- rozliczenia – wygląd i zawartość faktury, sposoby rozliczeń;
- sprawy sporne i reklamacje – sposób zgłaszania, terminy rozpatrywania i udzielenia odpowiedzi.

Podsumowanie audytu w Grupie ENERGA nastąpi po zakończeniu audytów przeprowadzanych u wszystkich pozostałych sprzedawców, którzy podpisali deklarację i przystąpili do kampanii Towarzystwa Obrotu Energią.




[www.energa.pl](http://www.energa.pl)
[www.ebok.energa.pl](http://www.ebok.energa.pl)
 Infolinia: 555 555 555

**FAKTURA VAT nr 00000000/00000/0000/D/0000**  
 Rozliczenie sprzedaży energii elektrycznej i świadczenia usługi dystrybucji

**kanaty kontaktu**

al. Grunwaldzka 47/2  
 80-309 Gdańsk  
 NIP 957-096-83-70

**numer faktury**

Gdańsk  
 IC 11902830  
 Nadano w UP Brodnica 1, dnia: 01.10.2014

Nr klienta: 000000000000

**wartość do zapłaty**

Nazwisko Imię  
 UL. PRZYKŁADOWA 1  
 00-000 MIASTO

NR KLIEN TA: 0000000000

**numer klienta**

09.2014–12.12.2014

Zużycie energii elektrycznej:	116 kWh
wartość usługi	96,06 zł
odsetki za nieterminową wpłatę	2,04 zł
nadpłata	2,00 zł
opłata za wezwanie do zapłaty	0,00 zł
zadłużenie*	25,00 zł

**Wartość do zapłaty\*\***  
**121,10 zł**  
 Słownie: **sto dwadzieścia jeden złotych dziesięć groszy**  
**Termin płatności: 27.12.2014**  
 Zapłać w terminie i zdobądź 20 punktów **PAYBACK**.  
 Więcej na [www.payback.energa.pl](http://www.payback.energa.pl)

**formy płatności**

\*Zadłużenie z tytułu poprzednich faktur VAT i pozostałych faktur VAT uwzględnia istniejące na dzień wystawienia dokumentów zadłużenie, odsetki oraz opłatę za wezwanie.  
 \*\*Wartość do zapłaty uwzględnia istniejące na dzień wystawienia dokumentów zadłużenie, odsetki oraz opłatę za wezwanie.

NUMER INDYWIDUALNEGO KONTA BANKOWEGO: 00 0000 0000 0000 0000 0000

Formy płatności		
<b>Zeskanuj kod i zapłać online</b> 	<b>Możesz zapłacić w wybranych sklepach lub na poczcie</b> 	<b>Dane do przelewu</b> Nr faktury VAT: 00000000/00000/0000/1F Termin płatności: 27.12.2014 Kwota płatności: 121,10 zł Słownie: sto dwadzieścia jeden złotych 10/100 Nr rachunku odbiorcy: 00 0000 0000 0000 0000 0000 ENERGA - OBRÓT SA Al. Grunwaldzka 47/2, 80-309 Gdańsk NIP 957-096-83-70 Zleceniodawca: IMIĘ NAZWISKO
<b>Płatność przez kod QR</b> Możesz szybko i wygodnie zapłacić fakturę za prąd – przy użyciu smartfona z aparatem fotograficznym oraz specjalną aplikacją. Zaloguj się do swojego banku poprzez aplikację mobilną i zeskanuj QR kod z faktury. Pojawi się gotowy formularz przelewu z uzupełnionymi danymi. Sprawdź dane z fakturą i wykonaj przelew.	<b>Płatność w sklepie lub na poczcie</b> Zabierz ze sobą fakturę i zapłać za prąd na poczcie lub podczas codziennych zakupów – w wybranych sklepach, stacjach benzynowych i punktach usługowych – wszędzie tam, gdzie znajdziesz logo Moje Rachunki.	<b>Wpłata przelewem</b> Wykorzystując dane zamieszczone na fakturze, możesz samodzielnie zapłacić przelewem online w swoim banku internetowym. Możesz także zlecić wykonanie przelewu w sposób tradycyjny – na poczcie lub w banku.

1/2

## Nowy wygląd faktury

Jako jedni z pierwszych w Polsce wprowadziliśmy udoskonalone, czytelniejsze faktury. Nowe dokumenty rozliczeniowe ułatwiają klientom stawianie się świadomymi odbiorcami energii elektrycznej.

## Poprawa komunikacji z odbiorcami w obszarze dystrybucji

Podstawą naszych działań służących poprawie komunikacji z klientami są analizy informacji pozyskanych zarówno z systemów informatycznych (między innymi liczby wejść na stronę internetową spółki), jak również bezpośrednio od klientów oraz z danych zgromadzonych przez nas podczas nietypowych sytuacji pogodowych, takich jak orkan Ksawery w grudniu 2013 roku. Na bazie tych informacji w 2014 roku wprowadziliśmy wiele ułatwień w kontaktowaniu się ze spółką.

Spółka ENERGA-OPERATOR, jako pierwszy Operator Systemu Dystrybucyjnego w Polsce, udostępniła klientom system SMS AWARIA, umożliwiający zgłaszanie informacji o braku zasilania przez wysłanie SMS pod numer 3991. Klient może zgłosić przerwę w dostawach energii elektrycznej także poprzez wypełnienie formularza na stronie internetowej spółki.

Spółka wdrożyła również telefoniczny system IVR, dzięki któremu klient może dowiedzieć się między innymi, że awaria w jego lokalizacji jest już obsługiwana, i poznać przybliżony czas jej usunięcia. Rozbudowano też Telefoniczne Centrum Zgłoszeniowe, zastępując 600 linii analogowych 2 tysiącami linii cyfrowych. Informacje na fakturach za energię elektryczną zostały uzupełnione o numery alarmowe i numer alarmowego SMS.

Spółka zmodyfikowała również „mapę awarii” na swojej stronie internetowej – udostępniając w sytuacjach awarii masowych informacje online o czasie usunięcia awarii i liczbie gospodarstw domowych nią dotkniętych. Usprawnione zostały także techniki łączności z samorządami odpowiedzialnymi za zarządzanie sytuacjami kryzysowymi związanymi z gwałtownymi zjawiskami pogodowymi. Spółka ENERGA-OPERATOR udostępniła im dedykowany kanał łączności. Burmistrzowie, wójtowie i sołtysi otrzymali informator zawierający procedury postępowania w przypadku wystąpienia awarii, zasady współpracy z Wojewódzkim Centrum Zarządzania oraz specjalne numery łączności telefonicznej.

„Zasady postępowania w sytuacji kryzysowej spowodowanej awariami masowymi” funkcjonujące w spółce od 2010 roku zostały zaktualizowane i poszerzone o wnioski wynikające z awarii podczas orkanu Ksawery.

Aby zapewnić klientom dostęp do aktualnych informacji w przypadku sytuacji awaryjnej, spółka wykonuje następujące działania:

- uruchamia dodatkowe stanowiska dyspozytorskie do koordynacji prac zespołów Pogotowia Energetycznego;
- uruchamia w rejonach dystrybucji dodatkowe stanowiska do rejestracji i obsługi zgłoszenia dla zespołów Pogotowia Energetycznego;
- uruchamia dodatkowe brygady Pogotowia Energetycznego.

Dodatkowo spółka:

- zawarła porozumienia z firmami zewnętrznymi, które wspierają nasze działania interwencyjne;
- wprowadziła zasadę, zgodnie z którą każdy pracownik ENERGA-OPERATOR SA i jej spółek zależnych, któremu klient zgłosi brak napięcia lub zagrożenie związane z uszkodzeniem infrastruktury energetycznej, jest zobowiązany do jego przyjęcia.

## Program „Redukcja”

Osiągnęliśmy pierwsze sukcesy we wdrażaniu usługi agregacji i zarządzania redukcją popytu energii elektrycznej (*Demand Response*). Zaangażowanie spółki Enspirion (dawniej ENERGA Innowacje Sp. z o.o.) we współpracę z odbiorcami przełożyło się na:

- atrakcyjną ofertę, która obejmuje przesunięcie poboru energii w trakcie głównych procesów produkcyjnych na inne pory dnia;
- zmianę czasu pracy pomocniczych elementów procesu, które nie mają bezpośredniego wpływu na produkcję;
- zbuforowanie procesu produkcji – poprzez akumulację energii w obiektach lub wykorzystanie zapasów magazynowych;
- zmniejszenie poboru z sieci poprzez uruchomienie agregatów prądowców.

Współpracę podjęło 40 firm – dotychczas, po raz pierwszy w Polsce, uzyskano przesunięcia na ponad 600 negawatogodzin.

Efektom naszych działań jest ograniczenie powstawania strat w dostawach energii elektrycznej do odbiorców końcowych w godzinach szczytowego zapotrzebowania. Pośrednio następuje również redukcja negatywnej emisji gazów przemysłowych do atmosfery. Zarządzanie popytem na energię elektryczną wpływa też na stabilizację cen na rynku, gdyż mniejsze zużycie w godzinach szczytowego zapotrzebowania oznacza kupno i jednocześnie sprzedaż energii po niższych cenach.

Innowacyjność tej oferty na polskim rynku i charakter usługi zdecydowanie wyróżniają nas na tle konkurencji. Dla klientów oznacza to zaś stabilizację, bezpieczeństwo i dodatkowy przychód.



Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach (według rodzaju skutków)

	2013	2014
Przypadki niezgodności z regulacjami skutkujące nałożeniem grzywny lub kary	0	3
Przypadki niezgodności z regulacjami skutkujące ostrzeżeniem	0	0
Przypadki niezgodności z dobrowolnymi kodeksami	0	0
<b>SUMA PRZYPADKÓW</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu (według rodzaju skutków)

	2013	2014
Przypadki niezgodności z regulacjami skutkujące nałożeniem grzywny lub kary	6	0
Przypadki niezgodności z regulacjami skutkujące ostrzeżeniem	0	0
Przypadki niezgodności z dobrowolnymi kodeksami	0	0
<b>SUMA PRZYPADKÓW</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

Wartość pieniężna istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług

	2013	2014
Łączna wartość kar [zł] nałożonych na organizację z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług	20 000	370 000*

\* 300 tys. zł – kara nałożona przez URE spółce ENERGA-OBRÓT w związku z nieprawidłowym poinformowaniem odbiorców o likwidacji grup taryfowych G11e, G12e, G12p. 70 tys. zł – kary nałożone przez URE z tytułu naruszenia zapisów Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej.

2.5. Wysokie standardy i jakość obsługi klienta

Otwartość na potrzeby klienta

**DOBRA PRAKTYKA**

Wprowadziliśmy przewodnik „Standardy obsługi klienta w ENERGA Oświetlenie”. Zawiera on opisy standardów wszystkich najważniejszych działań w obszarze usług oświetleniowych realizowanych przez doradcę klienta oraz praktyczne wskazówki ułatwiające ich wprowadzanie.

**SMILE (System Obsługi Sprzedaży)**

Zmieniliśmy nazwę Systemu Obsługi Sprzedaży z SOS na SMILE, bo chcemy być szybsi, mobilniejsi i lepsi.

SMILE zwiększy elastyczność i skróci czas wprowadzania na rynek nowych produktów. Podniesie też efektywność sprzedaży oraz konkurencyjność Grupy ENERGA na rynku energetycznym. System SMILE pozwoli na zwiększenie skuteczności rozliczeń, podniesienie poziomu obsługi klientów oraz obniżenie jej kosztów.

Wdrożenie systemu SMILE obejmuje: sprzedaż i obsługę, rentowność dystrybucji, odnawialne źródła energii oraz współpracę z klientami. SMILE przyczyni się do:

- maksymalizacji skali marży,
- zbudowania wartości dla akcjonariuszy,
- budowy własnego systemu bilingowego OSD,
- poprawy wizerunku Segmentu Sprzedaży.

Liczba klientów odłączonych

	Grupa ENERGA	
	2013	2014
1. Liczba klientów w podziale na długość czasu między odłączeniami a dokonaniem płatności w celu ponownego przyłączenia:		
do 48 godzin	0	0
48 godzin – 1 tydzień	0	0
1 tydzień – 1 miesiąc	228 282	65 056
1 rok i więcej	0	0
2. Liczba klientów w podziale na długość czasu między dokonaniem płatności a ponownym przyłączeniem:		
do 48 godzin	0	0
48 godzin – 1 tydzień	101 958	88 360
1 tydzień – 1 miesiąc	2	5
1 rok i więcej	0	0



## Program doskonalenia jakości obsługi klienta

### DOBRA PRAKTYKA

W spółce ENERGA Operator Techniczna Obsługa Odbiorców przez ostatnie lata koncentrowaliśmy się głównie na efektywności i wydajności pracy. W minionym roku do najważniejszych wskaźników dołączyła jakość. Nad procesem doskonalenia pracowali wszyscy pracownicy – zarówno monterzy, jak i personel *back office*, w terenie i w centrali. Prace zaowocowały stworzeniem „Programu Doskonalenia Jakości”.

W ramach programu spółka:

- przeprowadziła cykliczne kontrole na obsługiwanym terenie;
- systematycznie prowadziła analizy odchyień i błędów – pozwoliło to na szybszą reakcję i ewentualną korektę błędnych odczytów;
- rozszerzyła tematykę cyklicznych spotkań z podwykonawcami o elementy wspólnego monitoringu jakości realizowanych zleceń;
- poprawiła terminowość realizacji zleceń (w tym windykacyjnych) i odnotowywania ich w systemie.

Lepsze wyniki spółka osiągnęła dzięki między innymi:

- bieżącemu monitoringowi terminowego wydawania i wgrywania paczek, tras i książek odczytowych;
- łączeniu zleceń z krótkim i dłuższym terminem realizacji w ramach jednego obszaru;
- zwiększeniu liczby prewencyjnych wyłączeń windykacyjnych w ramach technologii PPN (prac pod napięciem).

Spółka zainicjowała także program doskonalenia kompetencji, w ramach którego, we współpracy z firmą ATENDE, w Toruniu powstanie laboratorium do badań i diagnostyki komunikacji TAN C. Uruchomiła również program doskonalenia zarządzania gospodarką licznikową – w celu wyrównania stanów magazynowych z ich ewidencją w systemach informatycznych przeprowadzone zostały audyty.

## System inteligentnego opomiarowania AMI

### DOBRA PRAKTYKA

Kontynuowaliśmy prace związane z wdrożeniem systemu inteligentnego opomiarowania, koncentrując się na osiągnięciu przez spółki ENERGA-OPERATOR i ENERGA-OBRÓT korzyści takich jak między innymi:

- zdalne odczyty realizowane bez konieczności wizyt inkasentów;
- obniżenie różnicy bilansowej o 10% (ograniczenie proceduru nielegalnego poboru energii);
- zmniejszenie liczby klientów zalegających z płatnościami;
- zmniejszenie liczby wezwań do zapłaty i, co za tym idzie, liczby osób zadłużonych;
- możliwość zdalnego włączania i wyłączania klientów.

Przeprowadzone badania potwierdzają pozytywne przyjęcie inteligentnych liczników przez użytkowników:

- 68% klientów jest zadowolonych z niższej opłaty abonamentowej na rachunku za odczyt licznika;
- 62% klientów ocenia jako ważny fakt, że nie ma już potrzeby przyjmowania wizyt inkasentów.

## Współpraca z Microsoft – opis dobrej praktyki

### DOBRA PRAKTYKA

W spółce ENERGA-OBRÓT wprowadziliśmy pierwszą w Polsce ofertę łączącą sprzedaż energii elektrycznej i usługi Office 365 skierowaną do gospodarstw domowych. To efekt partnerskiej współpracy ze światowym liderem branży nowych technologii – firmą Microsoft. W ramach oferty „ENERGA 365” klient otrzymuje gwarancję stałej ceny za energię elektryczną nawet do 3 lat oraz możliwość zakupu jednego z dwóch wariantów subskrypcji Office 365 za 1 zł z licencją subskrypcyjną ważną przez 12 miesięcy od momentu aktywacji. Do listopada 2014 roku z oferty skorzystało 5 tysięcy klientów.

## Kanały kontaktu z klientami

W trosce o czas klienta rozbudowaliśmy alternatywne kanały kontaktu. Dzięki temu nasi klienci mogą załatwić wiele spraw nie wychodząc z domu – telefonicznie lub korzystając z Internetu i poczty elektronicznej. Stale rozszerzamy zakres spraw obsługiwanym w ten sposób. Udostępniliśmy także możliwość zawierania umów – umowy przekazywane są klientowi przez kuriera.

Firmowe Salony Sprzedaży dostosowaliśmy do obsługi klientów poruszających się na wózkach inwalidzkich. Stacjonarną sieć sprzedaży rozbudowaliśmy o kolejne Punkty Partnerskie i Punkty Sprzedaży w centrach handlowych na terenie całej Polski.

## Obsługa reklamacji

Najważniejsze jest dla nas indywidualne podejście do każdej zgłoszonej sprawy. Dzięki systemowi Odys możemy kompleksowo weryfikować korespondencję – zarówno tę, która do tej pory wpłynęła od klienta, jak i udzielone odpowiedzi, a także konsultować sprawę z innymi działami i pracownikami.

System pozwala spółce ENERGA Obsługa i Sprzedaż szerzej spojrzeć na sytuację, w której znajduje się klient i znaleźć rozwiązanie, które przyczyni się do udzielenia rzeczowej, merytorycznej i terminowej odpowiedzi. Ścisła współpraca ze spółką ENERGA-OPERATOR – po-

zez integrację systemów zarządzających wymianą informacji przy obsłudze zgłoszeń – pozwala poprawiać jakość obsługi i skracać terminy udzielania odpowiedzi. Spółka kieruje się obowiązującymi Standardami Obsługi Zgłoszeń. W 2014 roku powstała „Księga standardów obsługi dla eBOK oraz Działu Obsługi Zgłoszeń”. Zacznie ona obowiązywać od 1 stycznia 2015 roku. Do obsługi zgłoszeń spółka wykorzystuje też krótkie wiadomości tekstowe (SMS) - do powiadamiania klientów o aktualnym statusie realizowanej sprawy.

## Bezpieczeństwo danych

W spółkach Grupy ENERGA przetwarzających dane osobowe klientów przestrzegamy Polityki Bezpieczeństwa Informacji i przepisów ochrony danych osobowych. W 2014 roku nie odnotowaliśmy zdarzeń o charakterze naruszenia bezpieczeństwa czy też utraty danych osobowych.

## Dynamika zmian wykorzystania różnych kanałów kontaktu przez klientów, rok 2013 do roku 2014

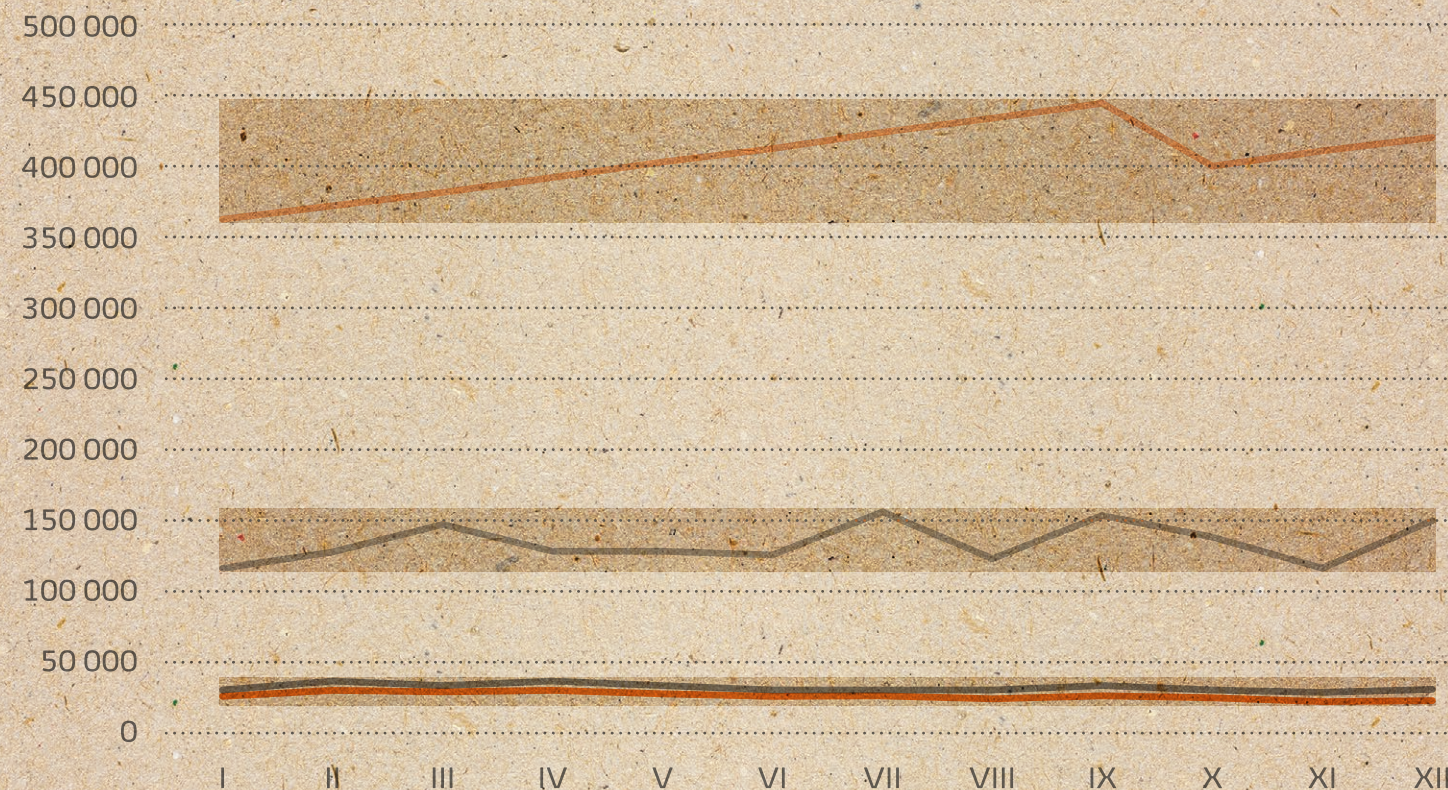
	Dynamika zmian
DOZ – korespondencja wpływająca	45%
DOZ – udzielone odpowiedzi	46%
eBOK – korespondencja wpływająca	20%
eBOK – udzielone odpowiedzi	43%



## Kanały kontaktu z klientami

	energa.pl	eBOK	tBOK	Salon Sprzedaży	Partner ENERGIA
<b>ZAWARCIE UMOWY</b>					
Informacja, jak zostać naszym klientem (sposoby zawarcia umowy oraz wymagane dokumenty)	✓	✓	✓	✓	✓
Sporządzenie/aneksowanie umowy	✓	✓	✓	✓	✓
<b>PRODUKTY I USŁUGI</b>					
Informacja o cenach, grupach taryfowych	✓	✓	✓	✓	✓
Informacje o nowoczesnych produktach oraz aktualnych promocjach	✓	✓	✓	✓	✓
Aktywacja usługi Rozliczenia Rzeczywiste		✓		✓	✓
Podpisanie umowy na usługę Rozliczenia pre-paid	✓	✓	✓	✓	✓
Zakup kodu na energię do licznika przedpłatowego (pre-paid)	✓	✓			
Aktywacja eFaktury – szybkiej i wygodnej formy dostarczania rachunków za energię		✓		✓	
Oferta rabatowa dla firm	✓	✓	✓	✓	✓
<b>ROZLICZENIA I PŁATNOŚCI</b>					
Informacje o nowoczesnych sposobach rozliczeń, sposobach płatności	✓	✓	✓	✓	✓
Informacje o aktualnym saldzie i terminach płatności oraz potwierdzenie wpłaty należności		✓	✓		
Przyjęcie zgody na obciążanie rachunku poprzez Polecenie Zapłaty	✓			✓	
Formularz kontaktowy w sprawie rozliczeń	✓	✓			
Informacja o trybie składania reklamacji dotyczącej rozliczeń	✓	✓	✓	✓	✓
Płatność faktury za energię elektryczną		✓			
Darmowe powiadomienia sms oraz e-mail o płatnościach		✓			
<b>REKLAMACJE</b>					
Informacja o trybie składania reklamacji dotyczącej rozliczeń	✓	✓	✓	✓	✓
Złożenie reklamacji	✓	✓	✓	✓	✓
<b>AKTUALIZACJA DANYCH</b>					
Aktualizacja danych teleadresowych	✓	✓	✓	✓	
<b>LICZNIK</b>					
Zgłoszenie dotyczące licznika energii elektrycznej	✓	✓	✓		
Przepisanie licznika		✓	✓	✓	✓
<b>OBSŁUGA KLIENTA [pozostałe]</b>					
Rejestracja konta w elektronicznym Biurze Klienta (eBOK)		✓	✓	✓	
Punkty PAYBACK za opłaty za energię elektryczną		✓			
Statystyki zużycia energii elektrycznej		✓			
Formularz kontaktowy w sprawie obsługi	✓	✓			
<b>DOKUMENTY DO POBRANIA</b>					
Cenniki i formularze do pobrania	✓	✓			

Ruch w kanałach kontaktu w 2014 roku



- Salony (liczba przybytych)
- eBOK (liczba użytkowników)
- tBOK MM+SOHO (liczba połączeń przychodzących)
- DOZ MM+SOHO+eBOK (liczba zgłoszeń)



## 2.6. Satysfakcja klienta

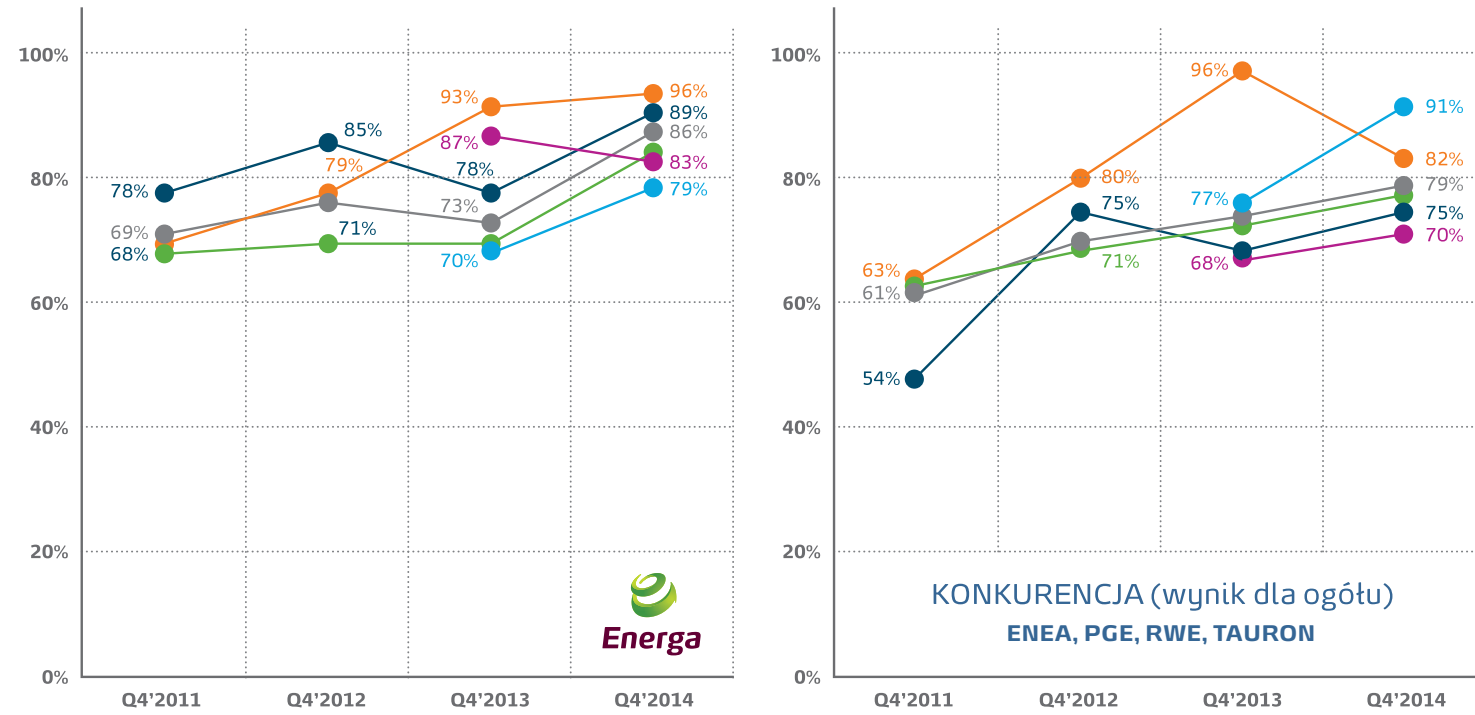
Satysfakcja klientów przedsiębiorstw branży energetycznej systematycznie wzrasta. Na tym tle ENERGA wypada bardzo dobrze. Zadowolenie klientów indywidualnych i mikrofirm z naszych usług osiągnęło w trzecim

kwartale 2014 roku około 83%, a wynik klientów biznesowych na koniec trzeciego kwartału 2014 roku wynoszący 93% był wyższy od średniej rynkowej (według badań przeprowadzonych przez PBS Sp. z o.o.).

Poniższe wykresy ilustrują szczegółowe wyniki badań satysfakcji w podziale na poszczególne segmenty rynku oraz okresy badawcze.

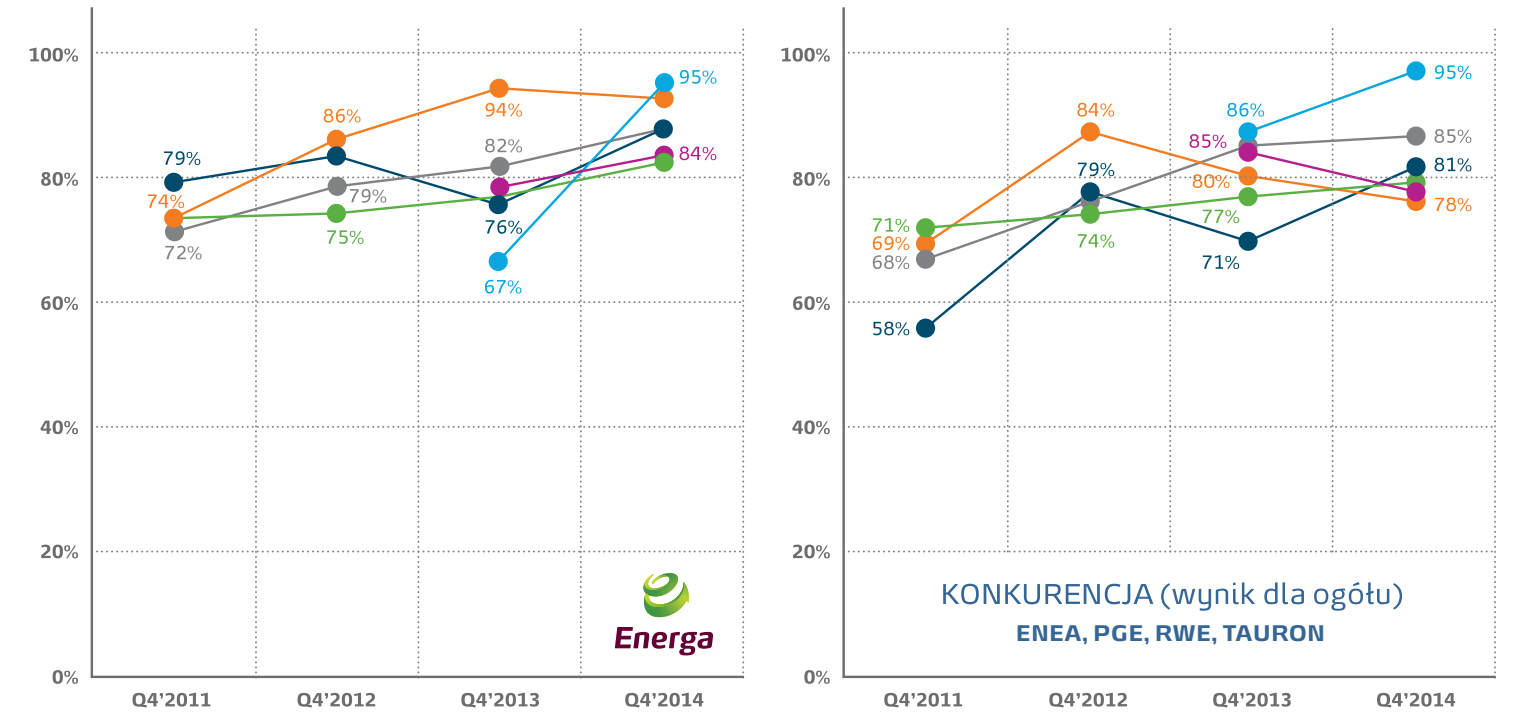
Na ile jest Pan(i) zadowolony(a) z usług świadczonych przez firmę X?

Wykresy prezentują % odpowiedzi „zadowolony” (4+5)



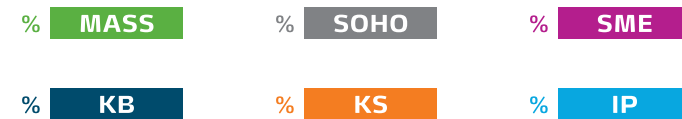
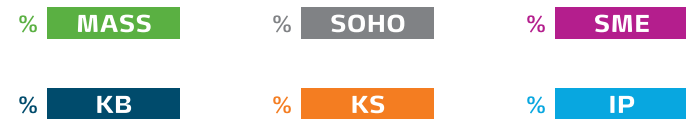
Czy poleciał(a) by Pan(i) usługi firmy X innej osobie, która dopiero zastanawia się nad wyborem sprzedawcy energii?

Wykresy prezentują % odpowiedzi „zadowolony” (4+5)



ENERGA

KONKURENCJA



•MASS – gospodarstwa domowe, •SOHO – firmy deklarujące zużycie do 200 MWh rocznie, •SME – firmy deklarujące zużycie od 200 MWh do 400 MWh rocznie  
•KB – klienci biznesowi deklarujący zużycie od 400 MWh do 5 GWh, •KS – klienci strategiczni deklarujący zużycie powyżej 5 GWh.

Prezentacja wyników Q4 2014




**DOBRA  
PRAKTYKA**

## 2.7. Edukacja klientów

### Wprowadzenie

Kładziemy duży nacisk na popularyzację wiedzy o racjonalnym, bardziej świadomym użytkowaniu energii elektrycznej, a także o bezpieczeństwie kontaktów z infrastrukturą elektroenergetyczną i urządzeniami elektrycznymi. Dedykowaliśmy temu specjalny program „ENERGA Edukacja” – więcej na temat programu można przeczytać w rozdziale 6.2.

W dwóch budynkach demonstracyjnych, w których zainstalowaliśmy liczniki zdalnego odczytu energii, tzw. inteligentne liczniki, przeprowadziliśmy, jesienią 2013 roku i wiosną 2014 roku, badania dotyczące postaw konsumentów, wiedzy o zagadnieniach związanych z inteligentnymi licznikami oraz użytkowaniem sprzętu AGD. W pierwszym etapie przebadaliśmy 425 gospodarstw domowych, w drugim – 386. Akcją informacyjną objęliśmy, od października 2013 roku do marca 2014 roku, połowę uczestniczących w projekcie gospodarstw domowych.

Zainstalowanie przez spółkę ENERGA-OPERATOR liczników zdalnego odczytu to za mało, aby klienci mogli skorzystać w pełni z możliwości, które daje to rozwiązanie. Naszą ambicją jest, aby dobrze rozumieli cel jego zastosowania i nauczyli się czerpać zeń korzyści.

Na stronie [www.energa-operator.pl](http://www.energa-operator.pl) uruchomiliśmy podstronę poświęconą tematyce inteligentnego opomiarowania. Wyjaśniamy na niej między innymi zasadę działania liczników i cel ich wymiany oraz odpowiadamy na najczęściej zadawane pytania. Zrealizowaliśmy także krótkie filmy, które w przystępny dla klienta sposób opisują działanie inteligentnych liczników. Prowadzimy akcje informacyjne w miejscach, w których wymieniane są liczniki. Udostępniamy materiały informacyjne, np. plakaty informujące o procedurze instalacji, zawiadomienia informujące o tym, że monter nie zastał klienta w domu i ulotki opisujące podejmowane działania. Oddaliśmy do dyspozycji klientów infolinię, za pośrednictwem której nasi konsultanci pomagają im w zrozumieniu, czym są nowe liczniki i jak z nich korzystać.

## Wyniki badań

Wskaźnik	I etap	II etap
Wzrost świadomości co do zużywanej energii	7%	56%
Badani, którzy przyznali, że zużywają za dużo prądu	7%	24%
Badani, którzy potrafią obniżyć koszty energii	84%	87%
Badani, którzy byli skłonni zmienić nawyki związane z użytkowaniem energii elektrycznej	44%	50%
Badani, którzy uważali, że mają bezpośredni wpływ na rachunek za energię	71%	77%
Badani będący świadomi posiadania licznika AMI	75%	88%
Badani, którzy korzystają z portalu internetowego pozwalającego na kontrolowanie zużycia energii	6%	15%
Badani, którzy zamierzają korzystać z portalu internetowego pozwalającego na kontrolowanie zużycia energii	7%	15%
Badani, którzy nie wiedzieli o istnieniu takiego portalu	23%	1%

Z wyników I etapu badań wynika, że część respondentów w ogóle nie wiedziała, że korzysta z inteligentnego licznika energii (7% ankietowanych) lub nie była tego pewna (4%). Wyniki II etapu badania wskazują, że nadal potrzebna jest edukacja konsumentów w dość podstawowych aspektach, takich jak: korzystanie z licznika zdalnego odczytu czy możliwość kontrolowania zużycia energii przez Internet.



## Środowisko naturalne

Zrównoważony rozwój wpisuje się w prowadzoną przez Grupę działalność, co przekłada się między innymi na odpowiedzialne podejście do polityki środowiskowej. Ochrona środowiska stanowi jeden z filarów przyjętej w 2014 roku „Strategii Zrównoważonego Rozwoju Grupy ENERGA na lata 2014–2020”.





”

W naszej ocenie zachowanie równowagi środowiska naturalnego tworzy unikatową wartość społeczno-gospodarczą. Wykorzystywanie zasobów w sposób pozwalający na zachowanie funkcji ekosystemów w perspektywie długofalowej daje możliwość zaspokajania podstawowych potrzeb społecznych zarówno obecnego, jak i przyszłych pokoleń. W związku z tym chcemy sprostać stawianym nam wymaganiom środowiskowym poprzez stałe ograniczanie naszego negatywnego wpływu. Zidentyfikowane aspekty środowiskowe są dla nas podstawą do ustalania konkretnych celów, tworzenia programów, ich realizacji oraz do przydzielania zadań służących realizacji przyjętej polityki środowiskowej”.

Katarzyna Karolak  
Koordynator CSR  
ENERGA SA



## Cele środowiskowe w 2014 roku oraz ich realizacja

PRIORYTETY NA 2014 ROK	REALIZACJA
Wdrożenie EMAS zgodnie z przyjętymi założeniami i opracowanie planu dalszego rozwoju	Projekt zrealizowaliśmy w terminie, zgodnie z założeniami dokumentacji projektowej.
Zwiększenie udziału OZE w energii wytwarzanej i dostarczanej klientom	Zakończyliśmy inwestycje: <ul style="list-style-type: none"> <li>• modernizację elektrowni wodnej Rościno (zwiększenie produkcji energii o 1 800 MWh rocznie);</li> <li>• budowę bloku na biomasę w Elektrociepłowni Elbląg (zmniejszenie emisji CO<sub>2</sub> o 150 tys. Mg rocznie);</li> <li>• budowę farmy fotowoltaicznej Gdańsk-Przejazdowo (planowana produkcja 1,5 GWh energii rocznie).</li> </ul>
Kontynuacja i rozwój projektu grantowego „Fundusz dla Przyrody”	Uruchomiliśmy „Fundusz dla Przyrody”, z przeznaczeniem na granty na projekty przyrodnicze. Zwiększyliśmy zasoby funduszu z 30 tys. zł w 2014 roku do kwoty 35 tys. zł netto w roku 2015.

## Priorytety na 2015 rok

# PRIORYTETY

na 2015 rok



**zwiększanie udziału OZE w produkcji energii i dostawie do klientów**



**weryfikacja systemu zarządzania środowiskowego przez zewnętrzną jednostkę certyfikującą, zakończona rejestracją w systemie unijnym**



**rozwój projektu grantowego „Fundusz dla Przyrody”**





### 3. Dbamy o środowisko naturalne

#### 3.1. Zarządzamy ochroną środowiska systemowo

W efekcie trwających dwa lata prac projektowych w lipcu 2014 roku zakończyliśmy wdrażanie w kluczowych spółkach Grupy systemu zgodnego z wytycznymi Rozporządzenia EMAS.

Ważnym elementem systemu zarządzania środowiskowego jest przyjęta przez Zarząd ENERGI SA uchwałą z 16 marca 2014 roku „Polityka środowiskowa Grupy ENERGA”. Dokument ten określa ogólne kierunki naszego rozwoju w odniesieniu do działalności środowiskowej. Zobowiązuje nas do utrzymania zgodności ze wszystkimi wymaganiami prawnymi, ciągłej poprawy efektów działalności i ograniczania negatywnego wpływu na środowisko. Stwarza ramy organizacji, funkcjonowania oraz wyznaczenia celów i zadań środowiskowych.

W każdej ze spółek powołaliśmy koordynatora środowiskowego, natomiast w spółce ENERGA koordynatora programu, który jest odpowiedzialny za prawidłowe funkcjonowanie systemu w Grupie. Zaktualizowaliśmy o kryteria środowiskowe procedury i instrukcje obowiązujące w spółkach.

Audytorzy przeprowadzili w spółkach Grupy audyty środowiskowe, których celem było określenie stopnia spełniania wymagań wdrożonego „Programu zarządzania środowiskowego”



#### Spółki Grupy, w których wdrożyliśmy „Program zarządzania środowiskowego”

ENERGA SA	ENERGA-OPERATOR SA	ENERGA Wytwarzanie SA	ENERGA Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o.	ENERGA-OBRÓT SA
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	ENERGA Oświetlenie Sp. z o.o.	ENERGA OPEC Sp. z o.o.



## Wskaźniki systemu zawarte w Rozporządzeniu EMAS

Wskaźnik	A: Roczny wpływ w obszarze	R = A/B*	A: Roczny wpływ w obszarze	R = A/B*
	2013		2014	
<b>Efektywność energetyczna [MWh]</b>				
Zużycie energii na potrzeby własne	2 897 235,7	16 420,8	1 555 362,93	6 588,59
<b>Woda [m³]</b>				
Zużycie wody (ze źródeł własnych i innych)	35 940 947 682,74	203 704 141,9	33 949 407 477,07	143 811 374,96
Zużycie wody podziemnej	315 239	1 786,7	295 765,8	1 252,87
Zużycie wody powierzchniowej	35 940 480 045	203 701 491,45	33 948 972 165	143 809 530,96
<b>Paliwa [Mg]</b>				
Węgiel kamienny	1 544 925	8 756,25	1 572 689,79	6 661,99
Olej opałowy	2 175,97	12,34	1 779,78	7,53
Biomasa	454 723	2 577,25	436 066,18	1 847,19
<b>Bioróżnorodność [m²]</b>				
Tereny zabudowane	753 540,98	4 270,87	855 366,48	3 623,37
<b>Emisje [Mg]</b>				
CO <sub>2</sub>	4 178 667,71	23 683,63	3 316 753,47	14 049,93
SO <sub>2</sub>	14 430	81,78	11 396,97	48,27
NO <sub>x</sub>	8 062,002	45,7	6 494,767	27,51
PM (pył)	704,175	3,99	559,346	2,36
Lotne związki organiczne	10,81	0,06	3,01	0,01
HCl	297	1,68	303	1,28
<b>Odpady [Mg]</b>				
Popiołożużle	384 172,49	2 177,4	229 321,638	971,41
Inne niż niebezpieczne	48 004,49	272,07	217 845,22	922,8
Niebezpieczne	1 280,86	7,25	1 603,92	6,79

\*B: roczny wynik organizacji w 2013 roku = 176,437 mln EUR, wynik organizacji w 2014 roku = 236,069 mln EUR

## 3.2. Wytwarzamy energię ze źródeł odnawialnych

### Wprowadzenie

Za produkcję energii elektrycznej i ciepła w Grupie odpowiedzialne są spółki Segmentu Wytwarzania, który zajmuje się ich pozyskiwaniem przede wszystkim z odnawialnych źródeł takich jak: elektrownie wodne, elektrownie wiatrowe i fotowoltaiczne oraz bloki biomasowe. Z odnawialnych źródeł pozyskujemy około 35% wyprodukowanej przez Grupę energii elektrycznej.

### Maksymalna osiągalna moc wytwórcza w podziale na główne rodzaje surowca (oraz wymogi regulacyjne)

Spółka	Surowce	2013		2014	
		Energia elektryczna [MW]	Ciepło [MW]	Energia elektryczna [MW]	Ciepło [MW]
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	węgiel			0	58
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	węgiel	577	275	581	539
	biomasa	140	23	141	75
ENERGA Wytwarzanie SA	woda	352	0	352	0
	wiatr	51	0	165	0
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	węgiel	42	247	49	247
	biomasa			25	30
<b>OGÓŁEM</b>		<b>1 162,23</b>	<b>544,80</b>	<b>1 313,23</b>	<b>948,60</b>

W przypadku raportowanych w rozdziale wskaźników zebrane dane za rok 2013 według wytycznych GRI G4 nie obejmują Spółki ENERGA Elektrociepłownia Kalisz, która jako instalacja w lipcu 2014 roku została sprzedana do Spółki ENERGA Kogeneracja i jest aktualnie raportowana jako jej składowa.

### Łączna moc osiągalna źródeł odnawialnych

to ponad **534 MWe**

oraz **58,5 MWt**



## Ilość energii wyprodukowanej netto w podziale na główne źródła energii (oraz wymogi regulatora)

Surowce	2013		2014	
	Energia elektryczna [MWh]	Ciepło [MWh]	Energia elektryczna [MWh]	Ciepło [MWh]
Węgiel	2 793 900	986 900	2 956 100	947 030
Biomasa	632 300	47 687	606 600	52 485
Woda	1 019 500	0	855 100	0
Wiatr	149 900	0	306 100	0
Gaz	0	803	0	3 818
<b>OGÓŁEM</b>	<b>4 595 600,00</b>	<b>1 035 390,10</b>	<b>4 723 900,00</b>	<b>1 003 333,10</b>

W przypadku raportowanych w rozdziale wskaźników zebrane dane za rok 2013 według wytycznych GRI G4 nie obejmują Spółki ENERGA Elektrociepłownia Kalisz, która jako instalacja w lipcu 2014 roku została sprzedana do Spółki ENERGA Kogeneracja i jest aktualnie raportowana jako jej składowa.

### DOBRA PRAKTYKA

Rozpoczęliśmy w Czernikowie budowę nowej farmy fotowoltaicznej o mocy 3,77 MW. Przewidywany termin zakończenia inwestycji to kwiecień 2015 roku. W tym samym czasie „zieloną” energię zaczną produkować kolejna farma wiatrowa w Myślinie o mocy 20 MW.

## Rozważnie gospodarujemy surowcami

Podjęliśmy działania prowadzące do minimalizacji zużycia surowców nieodnawialnych oraz poprawy sprawności technicznej urządzeń:

- wyremontowaliśmy i zmodernizowaliśmy urządzenia poprawiające zdolność wytwarzania w elektrowniach wodnych, między innymi przeprowadziliśmy kilkanaście remontów umożliwiających utrzymanie pełnej dyspozycyjności ruchowej i sprawności technicznej hydrozespołów;
- przyjęliśmy w spółce ENERGA Kogeneracja program minimalizacji zużycia surowców do produkcji energii;
- przeprowadzaliśmy bieżące przeglądy, remonty i modernizacje instalacji wytwarzających energię i ciepło.

### Do produkcji energii i ciepła w 2014 roku zużyliśmy łącznie

ponad **2 mln Mg surowców**

W wyniku działań przeprowadzonych w 2014 roku, pomimo przyjęcia do segmentu spółki Ciepło Kaliskie, zwiększyliśmy zużycie węgla jedynie o 1,8% w stosunku do roku poprzedniego. Zużycie biomasy zmniejszyło się natomiast o 4,1%.

## Wykorzystane surowce/materiały według wagi i objętości

Surowce/materiały	2013	2014
<b>NIEODNAWIALNE</b>		
Węgiel [Mg]	1 544 925	1 572 690
Gaz ziemny [m <sup>3</sup> ]	145 684	1 032 039
Olej opałowy [Mg]	2 176	1 780
Zużycie pozostałych surowców nieodnawialnych i materiałów [Mg]	50	31 864
<b>ŁĄCZNE ZUŻYCIE SUROWCÓW NIEODNAWIALNYCH [m<sup>3</sup>]</b>	<b>145 684</b>	<b>1 032 039</b>
<b>ŁĄCZNE ZUŻYCIE SUROWCÓW NIEODNAWIALNYCH [Mg]</b>	<b>1 547 151</b>	<b>1 606 333</b>
<b>ODNAWIALNE</b>		
Biomasa [Mg]	454 723	436 066
<b>ŁĄCZNE ZUŻYCIE SUROWCÓW ODNAWIALNYCH [Mg]</b>	<b>454 723</b>	<b>436 066</b>
Zużycie materiałów bezpośrednich (np. stal) [Mg]	389	403
<b>ŁĄCZNE ZUŻYCIE SUROWCÓW [m<sup>3</sup>]</b>	<b>145 684</b>	<b>1 032 039</b>
<b>ŁĄCZNE ZUŻYCIE SUROWCÓW [Mg]</b>	<b>2 002 262</b>	<b>2 042 803</b>

W przypadku raportowanych w rozdziale wskaźników zebrane dane za rok 2013 według wytycznych GRI G4 nie obejmują Spółki ENERGA Elektrociepłownia Kalisz, która jako instalacja w lipcu 2014 roku została sprzedana do Spółki ENERGA Kogeneracja i jest aktualnie raportowana jako jej składowa.



## Zużycie energii w organizacji

	Całkowita energia zużyta/wykorzystana z paliw surowców nieodnawialnych i odnawialnych [GJ]		Całkowita energia zużyta/wykorzystana z paliw surowców nieodnawialnych [GJ]		Całkowita energia zużyta/wykorzystana z paliw surowców odnawialnych [GJ]		Całkowita zużyta/wykorzystana energia zakupiona [GJ]	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
	ENERGA SA	0	0	0	0	0	0	884
Segment Dystrybucji	0	336 912	0	336 912	0	0	5 574 444	156 473
Segment Sprzedaży	0	0	0	0	0	0	27 864	477 168
Segment Wytwarzania	44 710 937	45 401 497	33 912 502	34 786 140	10 798 435	10 615 357	1 110 756	1 274 191
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	37 843 970	37 597 840	30 814 783	31 335 710	7 029 187	6 262 130	0	0
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	3 103 085	3 520 360	3 096 831	3 286 763	6 254	233 597	2 157	4 396
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	brak danych*	162 892	brak danych*	162 892	brak danych*	0	brak danych*	295 041
ENERGA Wytwarzanie SA	3 763 882	4 120 405	888	775	3 762 994	4 119 630	96 659	5 036
ENERGA OPEC Sp. z o.o.	0	0	0	0	0	0	1 011 724	969 553
ENERGA Serwis Sp. z o.o.	0	0	0	0	0	0	0	0
ENERGA Invest SA	0	0	0	0	0	0	216	166
Usługi Wspólne	0	0	0	0	0	0	7 099	7 299
<b>Grupa ENERGA Segmenty</b>	<b>44 710 937</b>	<b>45 738 409</b>	<b>33 912 502</b>	<b>35 123 051</b>	<b>10 798 435</b>	<b>10 615 357</b>	<b>6 721 046</b>	<b>1 916 242</b>

\* Spółka Ciepło Kaliskie rozpoczęła prowadzenie działalności w 2014 roku.

	Energia sprzedana przez organizację		Całkowite zużycie energii przez organizację	
	[GJ]		[GJ]	
	2013	2014	2013	2014
ENERGA SA	0	0	884	1 111
Segment Dystrybucji	0	0	5 574 444	493 386
Segment Sprzedaży	0	470 678	27 864	6 490
Segment Wytwarzania	41 001 938	41 584 666	4 819 755	5 091 022
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	34 512 667	34 243 447	3 331 303	3 354 393
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	1 902 674	2 085 470	1 202 568	1 439 286
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	brak danych*	353 570	brak danych*	104 363
ENERGA Wytwarzanie SA	3 699 881	4 060 348	160 660	65 092
ENERGA OPEC Sp. z o.o.	886 716	841 831	125 008	127 722
ENERGA Serwis Sp. z o.o.	0	0	0	0
ENERGA Invest SA	0	0	216	166
Usługi Wspólne	0	0	7 099	7 299
<b>Grupa ENERGA</b>	<b>41 001 938</b>	<b>42 055 344</b>	<b>10 430 045</b>	<b>5 599 308</b>

W przypadku raportowanych w rozdziale wskaźników zebrane dane za rok 2013 według wytycznych GRI G4 nie obejmują Spółki ENERGA Elektrociepłownia Kalisz, która jako instalacja w lipcu 2014 roku została sprzedana do Spółki ENERGA Kogeneracja i jest aktualnie raportowana jako jej składowa.



W 2014 roku uruchomiliśmy nowy blok na biomasę w spółce ENERGA Kogeneracja. Produkujemy w nim energię elektryczną oraz ciepło w skojarzeniu, czyli w najbardziej efektywny sposób. Instalacja została wyposażona, między innymi, w turbogenerator o mocy elektrycznej 25 MWe i kocioł parowy z rusztem o wydajności 90 ton pary na godzinę. Ograniczyliśmy dodatkowo emisję CO<sub>2</sub>, ponieważ jako paliwo wykorzystywaliśmy biomasę agro. Roczne jej zużycie wynosi około 135 tys. ton, a jej stosowanie daje zerowy bilans emisji CO<sub>2</sub>. Szacujemy, że nowy blok biomasowy zmniejszy o ponad 150 tys. ton rocznie bilans emisji tego gazu, w porównaniu z bilansem w przypadku instalacji o podobnej mocy opalanej węglem kamiennym.

Wykorzystanie biomasy agro jako paliwa uruchomiło naturalne zasoby energetyczne, które w innym wypadku pozostałyby niewykorzystane. Tworzyliśmy więc naturalny popyt na ten surowiec. Projekt budowy bloku biomasowego w Elblągu został w części sfinansowany przez Unię Europejską ze środków Funduszu Spójności, w ramach działania 9.4 Wytwarzanie energii ze źródeł odnawialnych, priorytetu IX Infrastruktura energetyczna przyjazna środowisku i efektywność energetyczna, Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko 2007–2013.

### 3.3. Kontrolujemy emisje

#### Wprowadzenie

Zadeklarowaliśmy w Strategii biznesowej Grupy stosowanie technologii istotnie ograniczających emisję gazów cieplarnianych przy wytwarzaniu i przy dystrybucji energii. Konsekwentnie realizowaliśmy tę deklarację, między innymi poprzez budowę i przyłączenie do sieci nowych odnawialnych źródeł. W 2014 roku ponad 86% emisji bezpośredniej było związane z wytwarzaniem energii elektrycznej, natomiast 13% powstało wskutek wytwarzania energii cieplnej. Łącznie w 2014 roku wyemitowaliśmy 3 316 882 ton ekwiwalentu CO<sub>2</sub>.

W przypadku raportowanych w rozdziale wskaźników zebrane dane za rok 2013 według wytycznych GRI G4 nie obejmują Spółki ENERGA Elektrociepłownia Kalisz, która jako instalacja w lipcu 2014 roku została sprzedana do Spółki ENERGA Kogeneracja i jest aktualnie raportowana jako jej składowa.

### Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych

	Suma bezpośrednich emisji gazów cieplarnianych [tCO <sub>2</sub> ]		Emisja związana z wytwarzaniem energii elektrycznej [tCO <sub>2</sub> ]		Emisja związana z wytwarzaniem ciepła [tCO <sub>2</sub> ]		Emisje związane z transportem materiałów/pracowników [tCO <sub>2</sub> ]	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
ENERGA SA	0	146	0	0	0	0	0	146
Segment Dystrybucji	9 710	9 527	0	0	1 623	1 265	8 087	8 262
Segment Sprzedaży	549	1 744	0	0	0	9	549	1 735
Segment Wytwarzania	3 137 774	3 305 323	2 724 319	2 876 552	413 234	427 413	221	1 358
ENERGA Elektrownie Ostrołęka	2 838 925	2 950 057	2 638 051	2 787 233	200 874	162 337	0	487
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	298 628	325 362	86 268	89 319	212 360	235 996	0	47
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	brak danych*	28 697	brak danych*	0	brak danych*	28 633	brak danych*	64
ENERGA Wytwarzanie SA	0	419	0	0	0	0	0	419
ENERGA OPEC Sp. z o.o.	0	447	0	0	0	447	0	0
ENERGA Serwis Sp. z o.o.	221	256	0	0	0	0	221	256
ENERGA Invest SA	0	85	0	0	0	0	0	85
Usługi Wspólne	0	141	0	0	0	0	0	141
<b>Grupa ENERGA</b>	<b>3 148 033</b>	<b>3 316 882</b>	<b>2 724 319</b>	<b>2 876 552</b>	<b>414 857</b>	<b>428 688</b>	<b>8 857</b>	<b>11 642</b>

\* Spółka Ciepło Kaliskie rozpoczęła prowadzenie działalności w 2014 roku.





Podjęliśmy wiele działań mających na celu zmniejszenie emisji gazów cieplarnianych. Aby zwiększyć sprawność wytwarzania ciepła i energii elektrycznej oraz umożliwić pracę instalacji po roku 2015, przeprowadzaliśmy sukcesywnie gruntowne modernizacje urządzeń lub zastępowaliśmy je nowymi.

W spółce ENERGA-OPERATOR prowadziliśmy wymianę transformatorów i modernizację infrastruktury sieciowej, co wpłynęło na ograniczenie strat sieciowych. Systematycznie wymienialiśmy też firmową flotę na pojazdy spełniające wymagania normatywne standardów emisji spalin.

	2012	2013	2014
Straty dystrybucyjne – ilość energii [MWh]	1 532 574	1 497 110	1 539 602
Zmniejszenie ilości CO <sub>2</sub> w stosunku do roku poprzedniego [Mg]	1 244 450	1 215 653	1 250 157

#### DOBRA PRAKTYKA

Spółka ENERGA Oświetlenie zrealizowała w Koszalinie wymianę blisko 900 opraw świetlnych starego typu, zastępując je nowoczesnymi i energooszczędnymi oprawami ledowymi, o lepszych parametrach oświetleniowych. W efekcie osiągnęliśmy ponad 50% redukcję poboru mocy na modernizowanym obszarze. Miasto ograniczyło swój roczny popyt na energię elektryczną o 600 MWh, co odpowiada zmniejszeniu emisji CO<sub>2</sub> do atmosfery o 550 ton w skali roku. Nowe oświetlenie w Koszalinie jest nie tylko energooszczędne i ekologiczne, ale również bardziej przyjazne dla mieszkańców niż żółte światło sodowe. Białe światło generowane przez diody LED sprawia, że otoczenie staje się jaśniejsze i bardziej naturalne. Dzięki oświetleniu ledowemu umożliwiamy mieszkańcom Koszalina łatwiejsze rozpoznawanie obiektów, kolorów i kształtów po zmroku. Nowe oświetlenie zapewni im także lepszą widoczność pobocza. W poprzednich latach zrealizowaliśmy podobne inwestycje w Trzebielinie, Słupsku i gminie Postomino. Łącznie zmodernizowaliśmy ponad 1 500 opraw świetlnych.

#### Emisje zanieczyszczeń do powietrza

Spełniliśmy standardy emisyjne i dotrzyaliśmy wszelkich warunków pozwoleń oraz przepisów regulujących emisję zanieczyszczeń do powietrza, w tym dwutlenku siarki (SO<sub>2</sub>), tlenków azotu (NO<sub>x</sub>), pyłów i innych substancji (np. lotnych związków organicznych i rtęci). Przy wzroście ilości wytwarzanej energii, emisja zanieczyszczeń do powietrza w 2014 roku była o 19,8% niższa w porównaniu z rokiem poprzednim.

#### Emisje związków NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> i innych emisji do powietrza

	Suma emisji zanieczyszczeń do powietrza		NO <sub>x</sub>		SO <sub>x</sub>		Lotne związki organiczne		HCL		Pył		Inne	
	[Mg]		[Mg]		[Mg]		[Mg]		[Mg]		[Mg]		[Mg]	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
ENERGA SA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Segment Dystrybucji	5 923	4,6	1794	1,37	3 970	0,96	9	2,02	0	0	150	0,25	0	0
Segment Sprzedaży	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Segment Wytwarzania	19 013	20 002	6 268	6 493,4	10 460	11 396	1,81	0,99	297	303	554	559	1 432	1 249
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	17 350	17 852	5 725	5 856	9 438	10 132	0	0	297	290	460	421	1 430	1 153
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	1 659	2 053	543	612	1 022	1 213	0	0	0	13	94	125	0	90
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.		95	brak danych*	25	brak danych*	51	brak danych*	0	brak danych*	0	brak danych*	13	brak danych*	6
ENERGA Wytwarzanie SA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENERGA OPEC Sp. z o.o.	0	0,4	0	0,39	0	0,01	0	0	0	0	0	0	0	0
ENERGA Serwis Sp. z o.o.	3,82	1,12	0	0,01	0	0	2	1	0	0	0,18	0,1	1,84	0,02
ENERGA Invest SA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Usługi Wspólne	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Grupa ENERGA</b>	<b>24 936</b>	<b>20 006</b>	<b>8 062</b>	<b>6 495</b>	<b>14 430</b>	<b>11 397</b>	<b>10,81</b>	<b>3</b>	<b>297</b>	<b>303</b>	<b>704,18</b>	<b>559,35</b>	<b>1 432</b>	<b>1 249</b>

\* Spółka Ciepło Kaliskie rozpoczęła prowadzenie działalności w 2014 roku. W przypadku raportowanych w rozdziale wskaźników zebrane dane za rok 2013 według wytycznych GRI G4 nie obejmują Spółki ENERGA Elektrociepłownia Kalisz, która jako instalacja w lipcu 2014 roku została sprzedana do Spółki ENERGA Kogeneracja i jest aktualnie raportowana jako jej składowa. Pozostałe Spółki Grupy objęte raportem nie prowadzą działalności powodującej emisje związków wyżej wymienionych do powietrza.



W spółce ENERGA Elektrownie Ostrołęka uruchomiliśmy nową instalację, która umożliwiła zasilanie z Elektrowni Ostrołęka B odbiorców ciepła z Ostrołęki oraz wyłączenie z ruchu wyeksploatowanej Elektrociepłowni Ostrołęka A. Instalacja pozwala produkować ciepło w skojarzeniu z energią elektryczną, a więc w najbardziej efektywny sposób. Wykorzystuje akumulator ciepła, który magazynuje zwiększoną produkcję ciepła poza okresami szczytowego zapotrzebowania na energię elektryczną i dzięki temu zapewnia ciągłość jego dostaw. Jest to jedno z nielicznych tego typu rozwiązań w Polsce. Jego zastosowanie pozwoliło nam na zaopatrzenie miasta w ciepło oraz na produkcję energii elektrycznej na rzecz Krajowego Systemu Elektroenergetycznego. W Elektrowni Ostrołęka B rozpoczęliśmy też:

- budowę instalacji odazotowania spalin, która pozwoli na ograniczenie emisji tlenków azotu ze zmodernizowanych kotłów do standardów obowiązujących od 1 stycznia 2016 roku;
- modernizację elektrofiltrów, która pozwoli na ograniczenie emisji pyłu do standardów obowiązujących od 1 stycznia 2016 roku;
- modernizację jednego z turbogeneratorów, która ograniczy zużycie paliw, emisji zanieczyszczeń oraz zwiększy moc osiągalną elektrowni o około 25 MW.

### Uprawnienia do emisji CO<sub>2</sub>

Od 2013 roku część uprawnień do emisji CO<sub>2</sub> nabywamy nieodpłatnie w ramach derogacji, których udzieliła Dyrektywa EU ETS, natomiast pozostałe potrzebne uprawnienia nabywamy odpłatnie na aukcjach.

#### Liczba przyznaných nieodpłatnych uprawnień do emisji CO<sub>2</sub>\*\*

Spółka	2013	2014
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	1 507 590	74 443
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	256 395	160 107
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	brak danych*	25 714
<b>Segment Wytwarzania</b>	<b>1 763 985</b>	<b>260 264</b>

\* Spółka Ciepło Kaliskie rozpoczęła prowadzenie działalności w 2014 roku.

\*\* Uprawnienia za rok 2013 zostały przyznane w roku 2014. Uprawnienia do emisji CO<sub>2</sub> przyznane za rok 2014 dotyczą produkcji energii elektrycznej.

### 3.4. Chronimy zasoby wodne

#### Wprowadzenie

Woda jest jednym z głównych wykorzystywanych przez nas zasobów naturalnych. Pozyskiwaliśmy ją z ujęć powierzchniowych oraz studni głębinowych, między innymi do: chłodzenia instalacji wytórczych, produkcji energii elektrycznej w elektrowniach wodnych i zaopatrzenia socjalnego pracowników.

Pobraliśmy jej w 2014 roku łącznie około 33 949 407 477 m<sup>3</sup>, w tym bezpośrednio do celów produkcyjnych i socjalnych około 33 368 754 751 m<sup>3</sup>, natomiast blisko 580 652 726 m<sup>3</sup> – do celów chłodniczych.

#### Łączny pobór wód według źródła

	Łączna objętość wody pobranej ze wszystkich uwzględnionych źródeł		Rzeki (do celów chłodniczych)		Rzeki (do celów innych niż chłodnicze)		Jeziora (do celów chłodniczych)		Wody podziemne (do celów innych niż chłodnicze)		Wody z sieci miejskiej	
	[m <sup>3</sup> /rok]		[m <sup>3</sup> /rok]		[m <sup>3</sup> /rok]		[m <sup>3</sup> /rok]		[m <sup>3</sup> /rok]		[m <sup>3</sup> /rok]	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
ENERGA SA	978	849	0	0	0	0	0	0	0	0	978	849
Segment Dystrybucji	86672	81642	0	0	0	0	0	0	0	505	86672	81137
Segment Sprzedaży	1811	2076	0	0	0	0	0	0	0	0	1811	2076
Segment Wytwarzania	35940856144	33949321737	570135793	578696226	35368387752	33368319439	1956500	1956500	315239	295261	60860	54311
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	552022390	555834422	548078469	551090190	3631931	4452210	0	0	311990	292022	0	0
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	11340768	17722576	11137134	17473826	147231	205436	0	0	0	0	56403	43314
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	bd*	5431	bd*	0	bd*	0	bd*	0	bd*	0	bd*	5431
ENERGA Wytwarzanie SA	35377492280	33375758693	10920190	10132210	35364608590	33363661793	1956500	1956500	3249	3239	3751	4952
ENERGA OPEC Sp. z o.o.	646	568	0	0	0	0	0	0	0	0	646	568
ENERGA Serwis Sp. z o.o.	brak danych**	brak danych**	brak danych**	brak danych**	brak danych**	brak danych**	brak danych**	brak danych**	brak danych**	brak danych**	brak danych**	brak danych**
ENERGA Invest SA	60	46	0	0	0	0	0	0	0	0	60	46
Usługi Wspólne	2077	1173	0	0	0	0	0	0	0	0	2077	1173
<b>Grupa ENERGA</b>	<b>35940947683</b>	<b>33949407477</b>	<b>570135793</b>	<b>578696226</b>	<b>35368387752</b>	<b>33368319439</b>	<b>1956500</b>	<b>1956500</b>	<b>315239</b>	<b>295766</b>	<b>152399</b>	<b>139546</b>

\* Spółka Ciepło Kaliskie rozpoczęła prowadzenie działalności w 2014 roku.

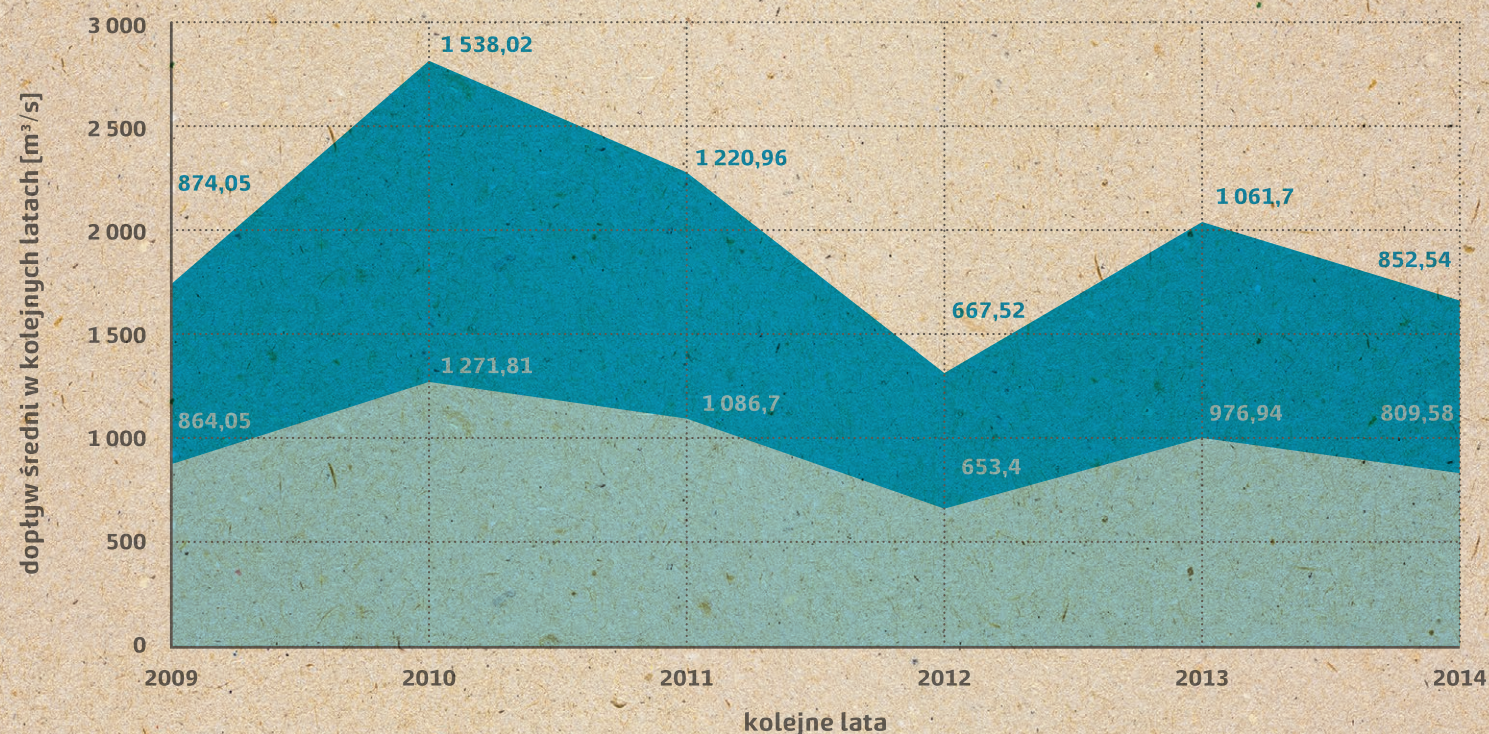
\*\* Spółka nie posiada informacji dotyczących zużycia wody w wynajmowanych pomieszczeniach W przypadku raportowanych w rozdziale wskaźników zebrane dane za rok 2013 według wytycznych GRI G4 nie obejmują Spółki ENERGA Elektrociepłownia Kalisz, która jako instalacja w lipcu 2014 roku została sprzedana do Spółki ENERGA Kogeneracja i jest aktualnie raportowana jako jej składowa.



Największy pobór wody odnotowaliśmy w ENERGA Wytwarzanie SA. W elektrowniach wodnych do produkcji energii elektrycznej pobierana jest woda powierzchniowa. Jej ilość (określona w pozwoleniu wodnoprawnym)

po przejściu przez turbinę nie zmniejsza się. Zmiany poboru związane są przede wszystkim ze stanami wody w rzekach, a zwłaszcza w Wiśle. Więcej na temat ochrony zasobów wodnych w rozdziale 3.6.

### Wykorzystanie rzeki Wisły do produkcji energii elektrycznej



- ilość wody wykorzystana przez elektrownię
- ilość wody doptywająca Wisłą

### Całkowita objętość ścieków według jakości i miejsca przeznaczenia

	Całkowita objętość ścieków [m³]		Ścieki odprowadzane do kanalizacji [m³]		Ścieki odprowadzane za pomocą środków transportu do oczyszczalni ścieków [m³]		Ścieki odprowadzane do wód powierzchniowych (jezioro, rzeka itp.) [m³]		Ścieki odprowadzane przez grunt [m³]	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
ENERGA SA	978	849	978	849	0	0	0	0	0	0
Segment Dystrybucji	80 091	75 490	80 091	75 490	0	0	0	0	0	0
Segment Sprzedaży	1 811	2 076	1 811	2 076	0	0	0	0	0	0
Segment Wytwarzania	1 950 220	19 650 515	90 363	80 103	1 320	1 249	1 858 034	19 568 708	503	455
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	1 720 970	1 875 956	56 504	52 645	0	0	1 664 466	1 823 311	0	0
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	155 759	17 657 995	31 431	24 372	0	0	124 328	17 633 623	0	0
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	bd*	633	bd*	633	bd*	0	bd*	0	bd*	0
ENERGA Wytwarzanie SA	72 845	115 354	1 782	1 876	1 320	1 249	69 240	111 774	503	455
ENERGA OPEC Sp. z o.o.	646	531	646	531	0	0	0	0	0	0
ENERGA Serwis Sp. z o.o.	brak danych**	brak danych**	brak danych**	brak danych**	brak danych**	brak danych**	brak danych**	brak danych**	brak danych**	brak danych**
ENERGA Invest SA		46	0	46	0	0	0	0	0	0
Usługi Wspólne	1 059	1 160	1 053	1 160	6	0	0	0	0	0
<b>Grupa ENERGA</b>	<b>2 034 159</b>	<b>19 730 089</b>	<b>174 296</b>	<b>159 678</b>	<b>1 326</b>	<b>1 249</b>	<b>1 858 034</b>	<b>19 568 708</b>	<b>503</b>	<b>455</b>

\* Spółka Ciepło Kaliskie rozpoczęła prowadzenie działalności w 2014 roku.

\*\* Spółka nie posiada informacji dotyczących odprowadzonych ścieków w wynajmowanych pomieszczeniach W przypadku raportowanych w rozdziale wskaźników zebrane dane za rok 2013 według wytycznych GRI G4 nie obejmują Spółki ENERGA Elektrociepłownia Kalisz, która jako instalacja w lipcu 2014 roku została sprzedana do Spółki ENERGA Kogeneracja i jest aktualnie raportowana jako jej składowa.



## Całkowita waga odpadów według rodzaju odpadu oraz metody postępowania z odpadem

	Całkowita waga odpadów [Mg]		Waga odpadów niebezpiecznych [Mg]		Waga odpadów innych niż niebezpieczne [Mg]		Waga popiołożużli [Mg]	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
ENERGA SA	0,13	0,19	0	0	0,13	0,19	0	0
Segment Dystrybucji	4 140	4 499,39	1 193	1 555	2 947	2 945	0	0
Segment Sprzedaży	99,7	142	0	9	99,7	133	0	0
Segment Wytwarzania	429 215,92	444 127	88	40	44 955,56	214 765,33	384 172,49	229 321,64
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	398 276	409 785	18	7	43 206	213 597	355 052	196 181
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	29 478,11	31 891	9,87	4,85	347,75	205,07	29 120,49	31 680,64
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	bd*	1 435	bd*	1,61	bd*	1,26	bd*	1 432,2
ENERGA Wytwarzanie SA	304,57	459,31	58,32	22,10	246,24	437,20	0	0
ENERGA OPEC Sp. z o.o.	15	0,44	0,07	0,02	14,88	0,42	0	0
ENERGA Serwis Sp. z o.o.	1 142	557	1,60	4,37	1 140,69	524,38	0	27,8
ENERGA Invest SA	0	0	0	0	0	0	0	0
Usługi Wspólne	2	2	0	0,1	2	2	0	0
<b>Grupa ENERGA</b>	<b>433 458</b>	<b>448 771</b>	<b>1 281</b>	<b>1 604</b>	<b>48 004,49</b>	<b>217 845,22</b>	<b>384 172,49</b>	<b>229 321,64</b>

\* Spółka Ciepło Kaliskie rozpoczęła prowadzenie działalności w 2014 roku.

W przypadku raportowanych w rozdziale wskaźników zebrane dane za rok 2013 według wytycznych GRI G4 nie obejmują Spółki ENERGA Elektrociepłownia Kalisz, która jako instalacja w lipcu 2014 roku została sprzedana do Spółki ENERGA Kogeneracja i jest aktualnie raportowana jako jej składowa.

### 3.5. Segregujemy odpady

#### Wprowadzenie

Całkowita ilość odpadów wytworzonych w Grupie w 2014 roku wyniosła 448 771 Mg. Wszystkie odpady były segregowane, składowane lub odzyskiwane zgodnie z obowiązującymi przepisami i przekazywane uprawnionym do ich odbioru firmom.

Największy udział w ilości wytworzonych odpadów miały uboczne produkty spalania (czyli popiół lotny, mieszanina popiołowo-żużłowa oraz gips), co jest typowe dla działalności elektrowni i elektrociepłowni. Ich udział we wszystkich odpadach wyniósł w 2014 roku 51%, czyli mniej o 37% w stosunku do roku poprzedniego, z czego największą ich ilość, czyli około 196 181 Mg wytworzyła ENERGA Elektrownie Ostrołęka.

Dostosowując się do wymagań rozporządzenia REACH, od 2008 roku dokonujemy rejestracji ubocznych produktów spalania generowanych przez dwie spółki Grupy w Europejskiej Agencji Chemikaliów.

Naszym celem jest zmniejszanie ilości ubocznych produktów spalania umieszczanych na składowiskach. Spółka ENERGA Elektrownie Ostrołęka przekazywała znaczną część (około 63%) swoich popiołożużli firmom zewnętrznym, które wykorzystują je jako dodatek do produkcji materiałów budowlanych. Oddawała również mieszaninę popiołowo-żużłową, która jest używana do produkcji ceramiki budowlanej, na przykład cegieł, oraz do rekultywacji terenów pokopalnianych byłych żwirowni. Prawie cały wyprodukowany w spółce gips trafił do producenta materiałów budowlanych, który wykorzystywał go do produkcji: tynków, zapraw klejących czy zapraw murarskich.

Ilość wytworzonych w Grupie odpadów niebezpiecznych w raportowanym okresie wyniosła

**1 604 Mg**

czyli o około 20% więcej niż w roku poprzednim.





## Całkowita waga odpadów według rodzaju odpadu oraz metody postępowania z odpadem

	Całkowita waga odpadów [Mg]		Recykling		Odzyskiwanie (w tym odzysk energii)		Składowanie odpadów na składowiskach		Przechowywanie na terenie zakładu		Inne metody postępowania z odpadem	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
ENERGA SA	0,13	0,19	0	0	0	0	0	0	0	0	0,13	0,19
Segment Dystrybucji	4 140	4 499,39	0	0	4 140	0	0	0	0	0	0	4 499,39
Segment Sprzedaży	99,7	142	14,2	0	0	0	84	0	0	0	1,5	141,91
Segment Wytwarzania	429 215,92	444 126,92	937,98	1 801,16	343 989	282 494,69	83 526,75	2 276,79	8,98	1 075,19	753,32	156 479,09
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	398 276	409 785	0	0	314 626	251 759	83 425	2 189	7	21	218	155 816
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	29 478,11	31 891,56	0	0	29 362,89	30 735,69	90,49	87,79	1,76	1 054,19	22,97	12,89
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	bd*	1 435,07	bd*	1 432,2	bd*	bd*	0	0	bd*	0	bd*	2,87
ENERGA Wytwarzanie SA	304,57	459,31	0	0	0	0	0	0	0	0	304,57	459,31
ENERGA OPEC Sp. z o.o.	14,95	0,44	0	0	0	0	11,26	0	0,22	0	3,47	0,44
ENERGA Serwis Sp. z o.o.	1 142,29	556,55	938	368,96	0	0	0	0	0	0	204,31	187,59
ENERGA Invest SA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Usługi Wspólne	2,1	2,38	0	0	0	0	0	0	0	0	2,1	2,38
<b>Grupa ENERGA</b>	<b>433 457,85</b>	<b>448 770,79</b>	<b>952,18</b>	<b>1 801,16</b>	<b>348 128,89</b>	<b>282 494,69</b>	<b>83 610,75</b>	<b>2 276,79</b>	<b>8,98</b>	<b>1 075,19</b>	<b>757,05</b>	<b>161 122,96</b>

\* Spółka Ciepło Kaliskie rozpoczęła prowadzenie działalności w 2014 roku.

W przypadku raportowanych w rozdziale wskaźników zebrane dane za rok 2013 według wytycznych GRI G4 nie obejmują Spółki ENERGA Elektrociepłownia Kalisz, która jako instalacja w lipcu 2014 roku została sprzedana do Spółki ENERGA Kogeneracja i jest aktualnie raportowana jako jej składowa.

## 3.6. Dbamy o obszary chronione i cenne przyrodniczo

### Wprowadzenie

Jesteśmy świadomi wpływu, jaki nasza działalność może wywierać na obszary chronione. Ingerencja w środowisko dotyczy głównie dwóch segmentów: Segmentu Dystrybucji (związana jest z posadowieniem urządzeń elektroenergetycznych) oraz Segmentu Wytwarzania (w związku z funkcjonowaniem źródeł wytwórczych). Wszystkie nasze nowe inwestycje, w tym inwestycje związane z budową linii elektroenergetycznych przez spółkę ENERGA-OPERATOR, zlokalizowane w pobliżu bądź na terenie obszarów chronionych, podlegają procedurze oceny oddziaływania na środowisko. Odpowiednie raporty umieszczamy na naszej stronie internetowej:

[energa-operator.pl/25231.xml](http://energa-operator.pl/25231.xml)

Aby zminimalizować oddziaływanie na środowisko składowiska odpadów paleniskowych, leżącego w granicach obszaru specjalnej ochrony ptaków – Dolina Dolnej Narwi (PLB 140014), w ramach sieci Natura 2000, a należącego do naszej spółki ENERGA Elektrownie Ostrołęka, prowadziliśmy cykliczne zraszania terenu i sukcesywną rekultywację wyeksploatowanych kwater. Od wielu lat prowadzimy monitoring środowiska gruntowo-wodnego, monitoring zapylenia, a od 2009 roku stały monitoring awifauny. Ich wyniki wskazują, że teren składowiska odpadów paleniskowych stanowi miejsce gromadzenia się ptaków w okresie polęgowym. Aby zabezpieczyć miejsca gniazdowania ptaków występujące na składowisku, rozmieściliśmy budki lęgowe.

Wspieraliśmy naturalną bioróżnorodność cieków wodnych, na których usytuowane są elektrownie. Nasze obiekty wyposażyliśmy w budowle hydrotechniczne umożliwiające organizmom wodnym bezpieczne pokonanie stopnia piętrzącego. Uwzględniamy konieczność migracji organizmów wodnych już na etapie projektowania nowych elektrowni. Minimalizujemy wpływ funkcjonujących elektrowni na ekosystemy rzek poprzez systematyczną partycypację w kosztach zarybiania (między innymi rzeki Raduni, Wierzycy, Łyny, Pasłęki, Walszy, Łupawy i Słupi). W 2013 roku poniesione przez spółkę ENERGA Wytwarzanie koszty zarybiania wyniosły 83 355,00 zł, w roku 2014 wzrosły do 88 861,34 zł.

Współpracowaliśmy z instytucjami badawczymi zajmującymi się monitoringiem przyrody, między innymi z Instytutem Rybactwa Śródlądowego w Olsztynie (Zakład Ryb Wędrownych w Gdańsku), który na terenie elektrowni wodnej w Smołdzinie prowadzi obserwację węgorza. Wspólnie z Politechniką Koszalińską będziemy prowadzili w elektrowni wodnej w Rościnie badania ryb anadromicznych i potanadromicznych w okresach ich migracji. Zastosujemy przy tym nowoczesny sprzęt pomiarowy i monitorujący.

Lokalizacja Farmy Wiatrowej Karcino na obszarze specjalnej ochrony ptaków Natura 2000 Wybrzeże Trzebiatowskie (PLB320010) skłoniła nas do prowadzenia monitoringu jej oddziaływania na okoliczną awifaunę. Systematyczne obserwacje ornitofauny i chiropterofauny prowadziliśmy również w obrębie oddziaływania Farmy Wiatrowej Bystra, a w przypadku Farmy Wiatrowej Karścino – monitoringiem objęliśmy także linię elektroenergetyczną 110 kV.

### Obiekty wytwórcze spółki ENERGA Wytwarzanie zlokalizowane są w:

- 10** specjalnych obszarach ochrony siedlisk Natura 2000
- 10** obszarach chronionego krajobrazu
- 5** obszarach specjalnej ochrony ptaków Natura 2000
- 1** Parku Krajobrazowym Dolina Słupi, otulinie Słowińskiego Parku Narodowego, Rezerwacie Bobrów na Rzece Pastęce

### W przypadku spółki ENERGA-OPERATOR linie 110 kV przechodzą przez:

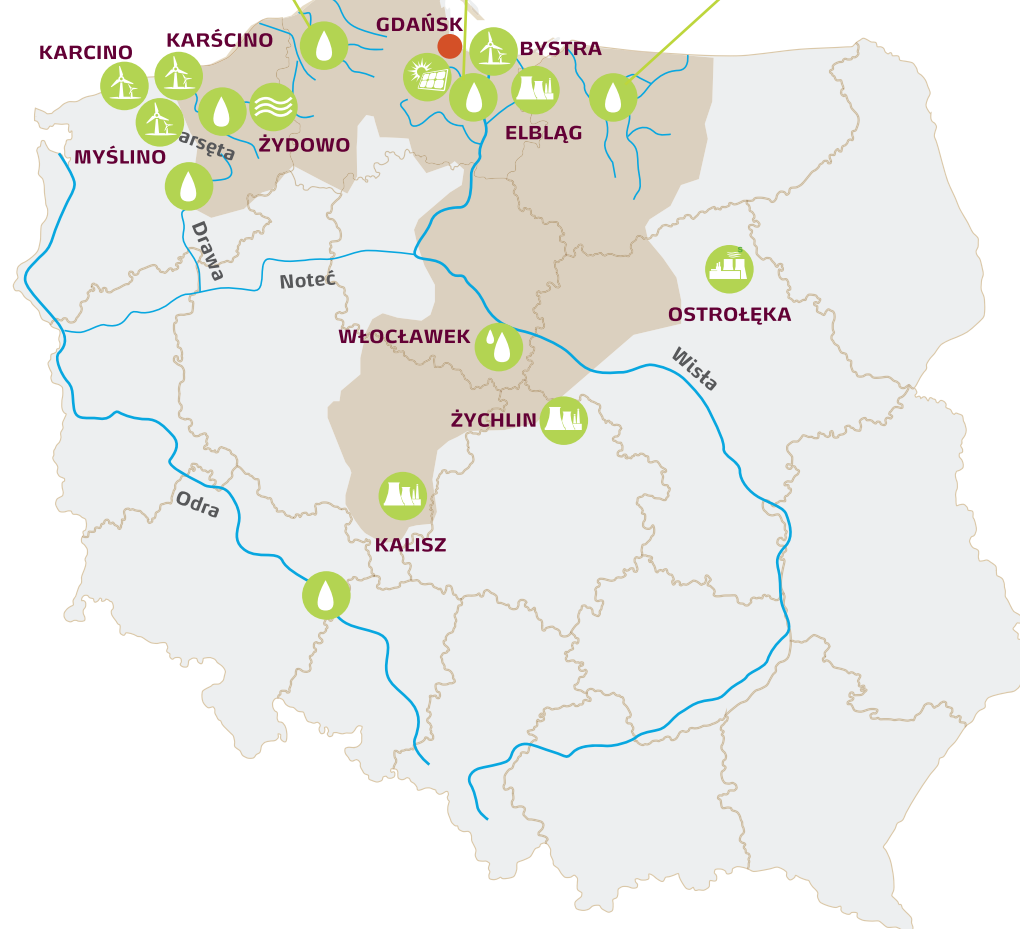
- 6** rezerwatów przyrody
- 12** parków krajobrazowych
- 80** obszarów NATURA 2000



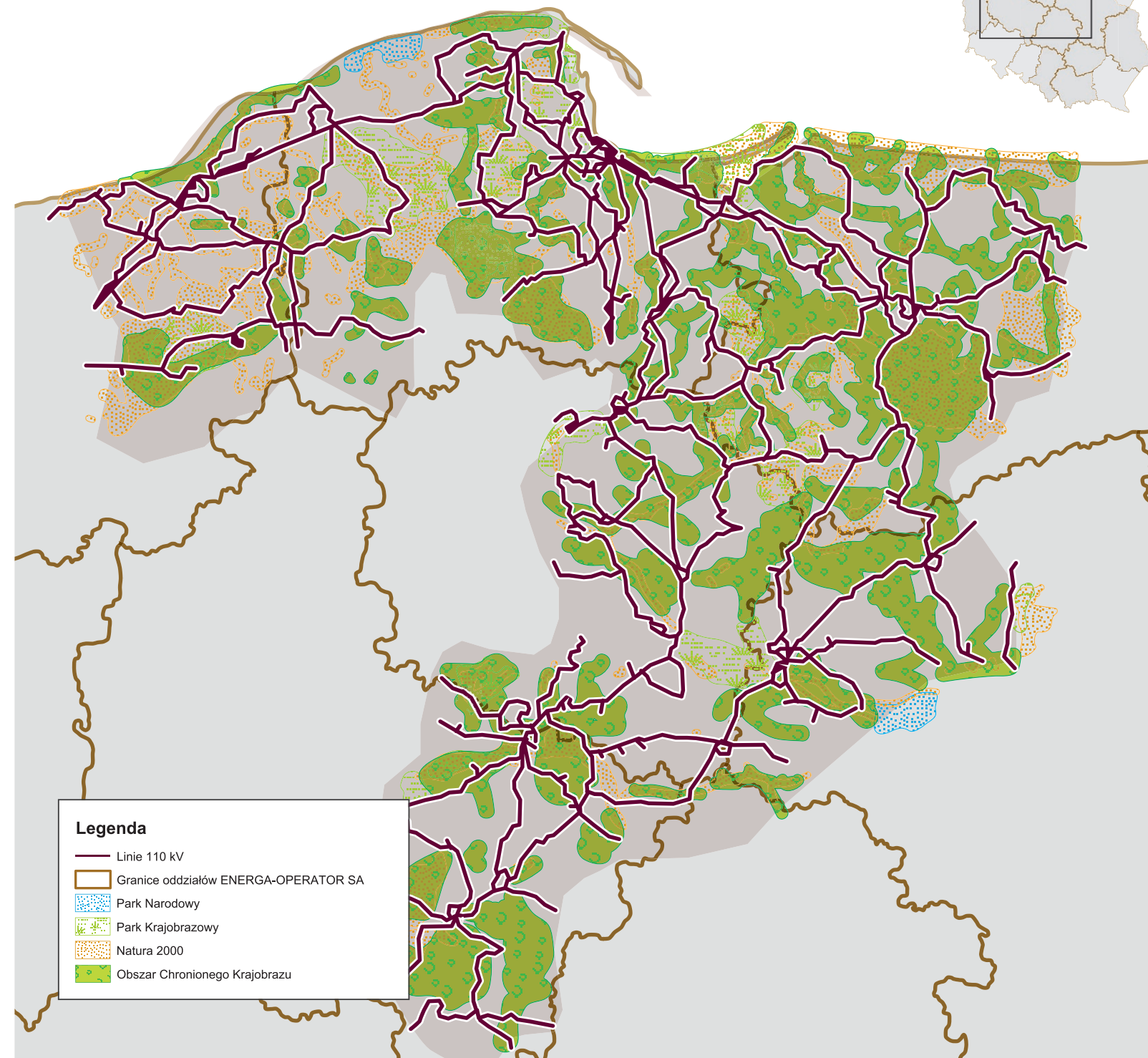
**18** na rzekach: Radew, Wieprza, Studnica, Grabowa, Słupia, Skotawa, Łupawa

**14** na rzekach: Wierzyca, Nogat, Radunia

**10** na rzekach: Pastęka, Łyna, Wadąg, Wąsza



- Siedziba ENERGA SA
- Dystrybucja energii elektrycznej
- Sprzedaż energii elektrycznej
- Elektrownia szczytowo-pompowa
- Mała elektrownia wodna
- Elektrociepłownia
- Farma fotowoltaiczna
- Elektrownia systemowa
- Duża elektrownia wodna
- Farma wiatrowa



- Legenda**
- Linie 110 kV
  - Granice oddziałów ENERGA-OPERATOR SA
  - Park Narodowy
  - Park Krajobrazowy
  - Natura 2000
  - Obszar Chronionego Krajobrazu



## Rozwijamy program „ENERGA dla Przyrody”

Nasz program „ENERGA dla Przyrody” obejmuje wiele różnorodnych projektów mających na celu czynną ochronę przyrody, w tym inicjatywy służące popularyzacji właściwych postaw i nawyków ekologicznych. Szczególną troską otoczyliśmy bociana białego, który bardzo licznie zamieszkuje tereny funkcjonowania spółki ENERGA-OPERATOR.

Infrastruktura elektroenergetyczna może stanowić zagrożenie dla tego gatunku. Ptaki te bardzo często na lokalizację gniazd wybierają słupy energetyczne, dlatego w ostatnich latach pracownicy spółki zamontowali ponad 9 tys. platform pod bocianie gniazda. Co roku ochraniają one siedliska, a tym samym – życie co najmniej 18 tys. ptaków, w tym ich potomstwa, czyli około 20% populacji przylatujących do Polski bocianów.

W celu poznania i ochrony tego gatunku w 2013 roku zostaliśmy partnerem prowadzonego przez Polskie Towarzystwo Przyjaciół Przyrody „pro Natura”, program Bociany.pl. Obejmuje on obserwację bocianów białych, ich gniazd i żerowisk oraz podejmowanie działań przyczyniających się do zachowania tych ptaków w Polsce. Na [www.bociany.pl](http://www.bociany.pl) powstała ogólnopolska baza aktywności związanych z ptakami oraz baza ich gniazd. Strona stanowi również kompendium wiedzy dotyczącej tego gatunku i pozwala chętnym włączyć się do obserwacji i ochrony ptaków. Popularyzujemy wiedzę na temat bocianów i ich ochrony także na stronach [www.dbajobociany.pl](http://www.dbajobociany.pl) i [www.bocianopedia.pl](http://www.bocianopedia.pl).

Dzięki naszemu zaangażowaniu od dwóch lat przy stowarzyszeniu „pro Natura” funkcjonuje ogólnopolski bezpłatny punkt informacyjny 801 BOCIAN (numer telefonu 801-26-24-26). Infolinia, czynna od poniedziałku do piątku, prowadzona jest przez ekspertów. Telefon pełni nieocenioną rolę zwłaszcza wczesną wiosną, gdy przedłużające się mrozy stanowią zagrożenie dla wracających do Polski bocianów. Od momentu uruchomienia infolinii przyrodnicy przyjęli ponad tysiąc zgłoszeń, dzięki którym można było pomóc wielu bocianom.

## Fundusz dla Przyrody

Nasz Fundusz dla Przyrody, powołany w 2009 roku, jest pierwszą w Polsce tego typu wspólną inicjatywą organizacji społecznej, jaką jest PTPP „pro Natura”, i organizacji biznesowej na rzecz ochrony przyrody. Od kilku lat prowadzimy konkurs grantowy, w którym eksperci wyłaniają najlepsze przedsięwzięcia. W jego IV edycji, której realizacja przypadła na 2014 rok, preferowaliśmy projekty, dotyczące ochrony gniazd bociana białego, polegające np. na renowacji gniazd umieszczonych na drzewach, budynkach i słupach wolnostojących.

Grantami o łącznej wartości 30 tys. zł netto wsparliśmy: Fundację „Sokólski Fundusz Lokalny”, Stowarzyszenie Gmin, Powiatów i Regionów Nadbużańskich, Ligę Ochrony Przyrody Okręg w Tarnobrzegu, Stowarzyszenie Bioregion, Gminę Dobromierz, Gminę Dąbrowę Tarnowską, Stowarzyszenie Ptaki Polskie oraz Stowarzyszenie Ekologiczne „Etna”.

W 2014 roku przygotowaliśmy także V edycję funduszu, której ogłoszenie planowane jest na styczeń 2015 roku.





## Dystrybucja

ENERGA-OPERATOR SA, lider Segmentu Dystrybucji w Grupie ENERGA, jest istotnym elementem polskiego systemu elektroenergetycznego. Prowadzi dystrybucję energii na obszarze odpowiadającym blisko 1/4 powierzchni Polski i jest właścicielem sieci dystrybucyjnej, której długość stanowi około 25% linii w Polsce. Przesyła rocznie ponad 20 TWh energii elektrycznej, dostarczając ją do około 2,9 mln gospodarstw domowych i podmiotów gospodarczych. W swojej strategii ENERGA-OPERATOR SA koncentruje się na poprawie niezawodności dostaw. Szczególnie dba o rozwój i unowocześnianie elementów systemu dystrybucji, którymi zarządza. Konsekwentnie wdraża system inteligentnego opomiarowania. We współpracy z innymi koncernami energetycznymi prowadzi projekty badawcze, których efekty mają przyczynić się między innymi do redukcji emisyjności w procesie wytwarzania i rozwijania inteligentnych sieci dystrybucyjnych i przesyłowych.





## 4. Działalność dystrybucyjna Grupy ENERGA

### 4.1. Wprowadzenie

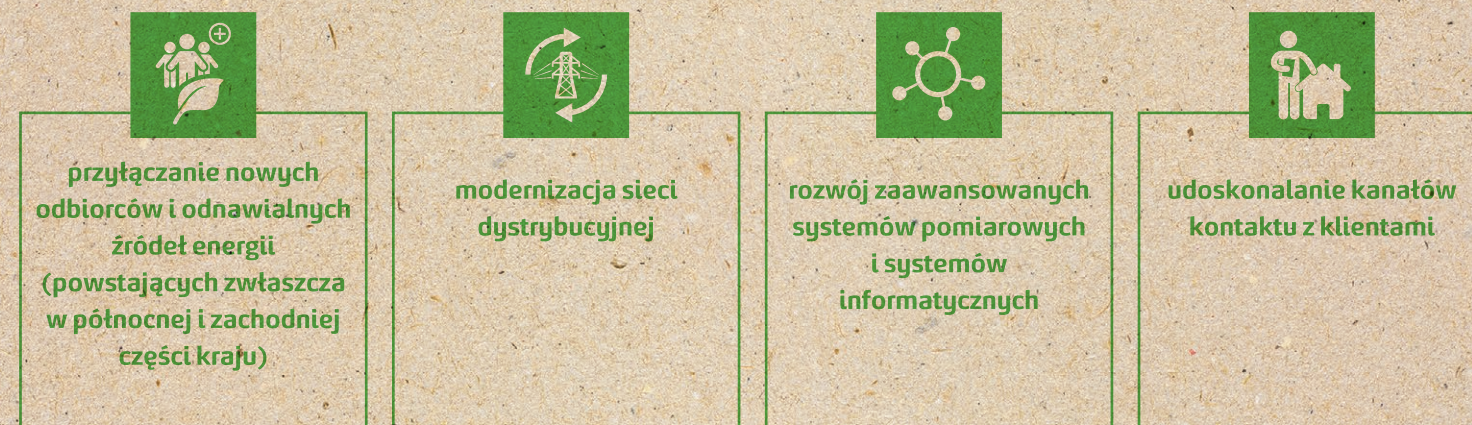
Budujemy wizerunek niezawodnego dostawcy energii elektrycznej i eksperta w tej dziedzinie. Spółka ENERGA-OPERATOR jest istotnym elementem polskiego systemu elektroenergetycznego, prowadzi dystrybucję energii na obszarze 75 tys. km<sup>2</sup>, czyli bliskim 1/4 powierzchni Polski.

### Realizacja priorytetów z 2014 roku

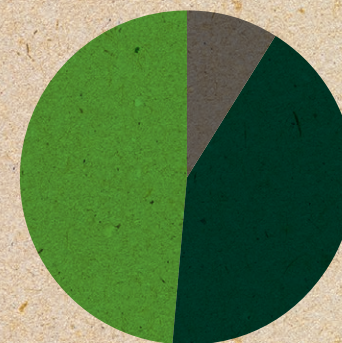
PRIORYTETY NA 2014 ROK	REALIZACJA
Monitoring realizacji zadań zwiększających ciągłość oraz stabilność zasilania	Zrealizowano
Zmodernizowanie sieci i minimalizowanie ryzyka awarii i wyłączeń dla klientów	Zrealizowano
Rozwój inteligentnych sieci elektroenergetycznych i innowacyjnych rozwiązań, w tym wzrost liczby liczników zdalnego odczytu	Zrealizowano
Promocja branży elektroenergetycznej i wspieranie kierunków studiów związanych z obszarem elektryki i energetyki	Zrealizowano

### Plan rozwoju i priorytety na 2015 rok

## PRIORYTETY na 2015 rok



### Plan Rozwoju ENERGA-OPERATOR SA na lata 2014–2019



- 3 388 634,1** ● Przyłączenia nowych odbiorców i nowych źródeł oraz związana z tym budowa nowych sieci
- 3 859 595,8** ● Modernizacja i odtworzenie, istniejącego majątku, związane z poprawą jakości usług i/lub wzrostem zapotrzebowania na moc
- 711 400,1** ● Pozostałe nakłady inwestycyjne

Założenia rozwoju spółki na najbliższe 5 lat zapisaaliśmy w „Planie rozwoju ENERGA-OPERATOR SA do 2019 roku”, uzgodnionym z Urzędem Regulacji Energetyki. Przewiduje on poniesienie największych nakładów na:

- przyłączanie nowych odbiorców i odnawialnych źródeł energii (powstających zwłaszcza w północnej i zachodniej części kraju);
- modernizację sieci dystrybucyjnej;
- rozwój zaawansowanych systemów pomiarowych i systemów informatycznych;
- udoskonalanie kanałów kontaktu z klientami.

### 4.2. Zapewnienie niezawodności dostaw

#### Wprowadzenie

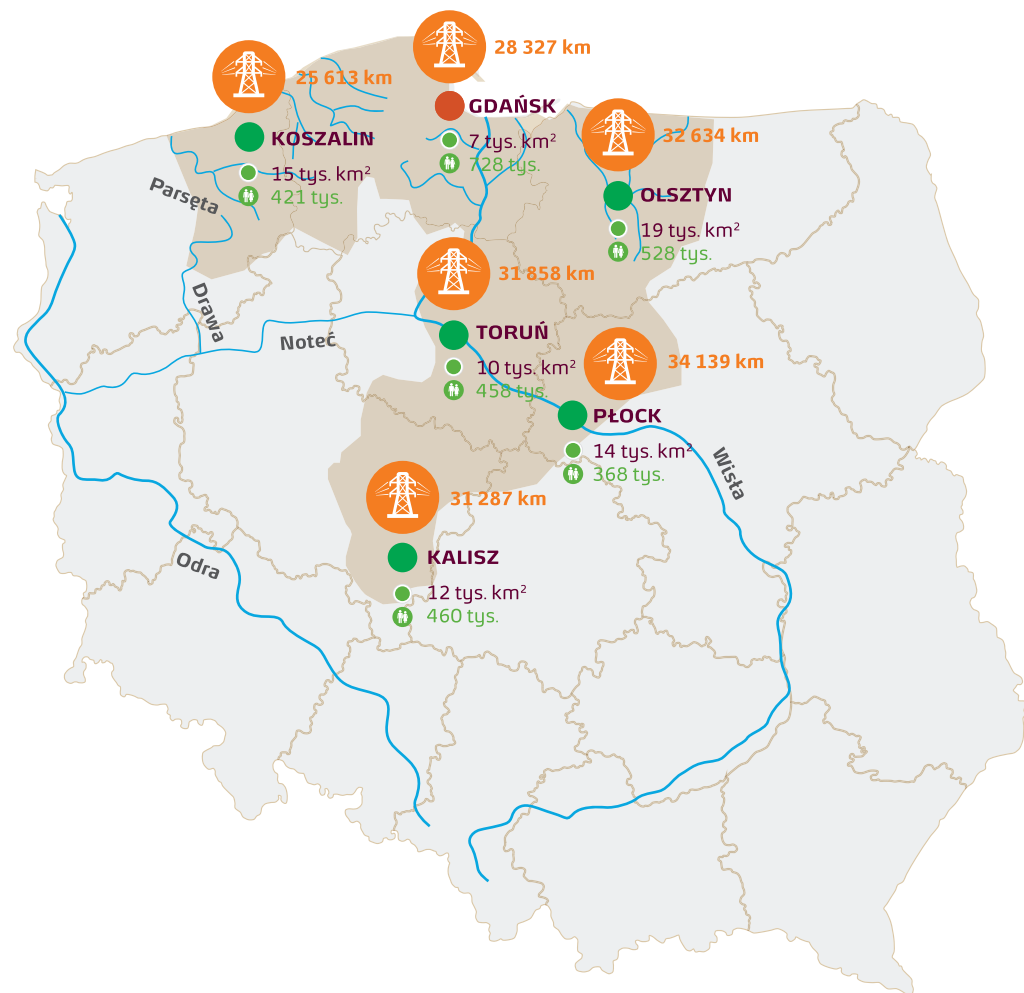
Spółka ENERGA-OPERATOR przesyła rocznie ponad 20 TWh energii elektrycznej, dostarczając ją do około 2,9 mln gospodarstw domowych i podmiotów gospodarczych. Jest odpowiedzialna za ich bezpieczeństwo energetyczne, co oznacza dla niej dużą dbałość o standardy nie-

zawodności dostaw. Inwestuje systematycznie w poprawę jej wskaźników awaryjności. Szczególnie dba o rozwój i unowocześnianie elementów systemu dystrybucji, którymi zarządza.

#### Długość i zasięg linii dystrybucyjnych

Oddział	Elektroenergetyczne sieci WN				Elektroenergetyczne sieci SN				Elektroenergetyczne sieci z przyłączami			
	Napowietrzne [km]		Kablowe [km]		Napowietrzne [km]		Kablowe [km]		Napowietrzne [km]		Kablowe [km]	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Gdańsk	888	911	10	27	5 472	5 338	3 552	3 676	9 312	7 843	9 712	10 532
Kalisz	1 098	1 099	0	0	9 735	9 723	1 276	1 301	14 560	14 552	4 408	4 615
Koszalin – Słupsk	1 173	1 167	0	0	9 130	8 749	2 539	2 418	7 073	5 809	7 816	7 303
Olsztyn – Elbląg	1 245	1 245	0	0	12 191	11 767	1 877	1 891	15 277	12 020	5 594	5 710
Płock	891	891	0	0	10 817	10 823	989	1 002	17 983	18 045	3 230	3 377
Toruń	1 066	1 071	12	11	8 917	8 914	1 538	1 554	15 334	14 358	5 462	5 950
<b>ODDZIAŁY ŁĄCZNIE</b>	<b>6 361</b>	<b>6 384</b>	<b>22</b>	<b>38</b>	<b>56 262</b>	<b>55 314</b>	<b>11 771</b>	<b>11 842</b>	<b>79 539</b>	<b>72 627</b>	<b>36 222</b>	<b>37 487</b>





- Siedziba ENERGA SA
- Oddziały ENERGA-OPERATOR SA
- Dystrybucja energii elektrycznej
- Sprzedaż energii elektrycznej
- Obszar dystrybucji energii elektrycznej
- Liczba przyłączonych odbiorców
- ⚡ Długość linii elektroenergetycznych

## Niezawodność dostaw energii

W swojej strategii ENERGA-OPERATOR SA koncentruje się na poprawie niezawodności dostaw. Systematycznie ogranicza straty sieciowe, poprawia wskaźniki awaryjności sieci dystrybucyjnej, takie jak SAIDI i SAIFI, co

przekłada się na mniejszą liczbę i krótszy czas zakłóceń ciągłości zasilania. Nakłady spółki na modernizację sieci, ze szczególnym uwzględnieniem elementów najbardziej podatnych na uszkodzenie lub będących w złym stanie technicznym, wyniosły w 2014 roku 609,7 mln.

### Częstość przerw w dostawie energii

SAIFI	Rok	
	2013	2014
Planowane	0,42	0,39
Nieplanowane z katastrofalnymi	2,95	3,15
<b>ŁĄCZNIE</b>	<b>3,37</b>	<b>3,54</b>

### Średni czas trwania przerw w dostawie

SAIDI	Rok	
	2013	2014
Planowane	71	58,4
Nieplanowane z katastrofalnymi	283,9	203,7
<b>ŁĄCZNIE</b>	<b>354,9</b>	<b>262,1</b>

## Współpraca z samorządami

Opracowaliśmy i udostępniiliśmy samorządom broszurę „W Dobrym Kontakcie z ENERGA-OPERATOR SA”. Wyjaśniamy w niej między innymi rolę spółki dystrybucyjnej, kierunki inwestycyjne, zasady zgłaszania awarii i przerw w dostawach energii, sposoby kontaktu ze spółką. Odpowiadamy też na najczęstsze pytania klientów.

## Instalacja 450 tys. nowych liczników zdalnego odczytu

Kontynuujemy prace związane z wdrożeniem systemu inteligentnego opomiarowania. W ramach projektu ENERGA-OPERATOR SA zainstalowała ponad 400 tys. inteligentnych liczników. Do końca 2020 roku planujemy objąć tym systemem wszystkich klientów spółki.

## Upowszechnianie technologii prac pod napięciem

Coraz więcej prac eksploatacyjnych i modernizacyjnych wykonujemy w technologii prac pod napięciem (PPN), czyli bez wyłączeń i przerw w dostawie energii elektrycznej. Jest to wyraz odpowiedzialności spółki ENERGA-OPERATOR za bezpieczeństwo energetyczne gospodarki i społeczności lokalnych na obsługiwanym terenie, a także za zapewnienie jak najwyższych standardów ciągłości zasilania odbiorców przyłączonych do naszej sieci dystrybucyjnej.

Stosujemy światowe rozwiązania techniczne, obejmujące technologie na wszystkich poziomach napięcia sieci dystrybucyjnej. Śmiało można powiedzieć, że spółka ENERGA-OPERATOR jest liderem wśród operatorów systemu dystrybucji w Polsce w wykonawstwie prac pod napięciem.



Najczęściej wykonywane w tej technologii są prace w sieci niskiego napięcia (nN), na liniach napowietrznych, liniach kablowych oraz urządzeniach rozdzielczych.

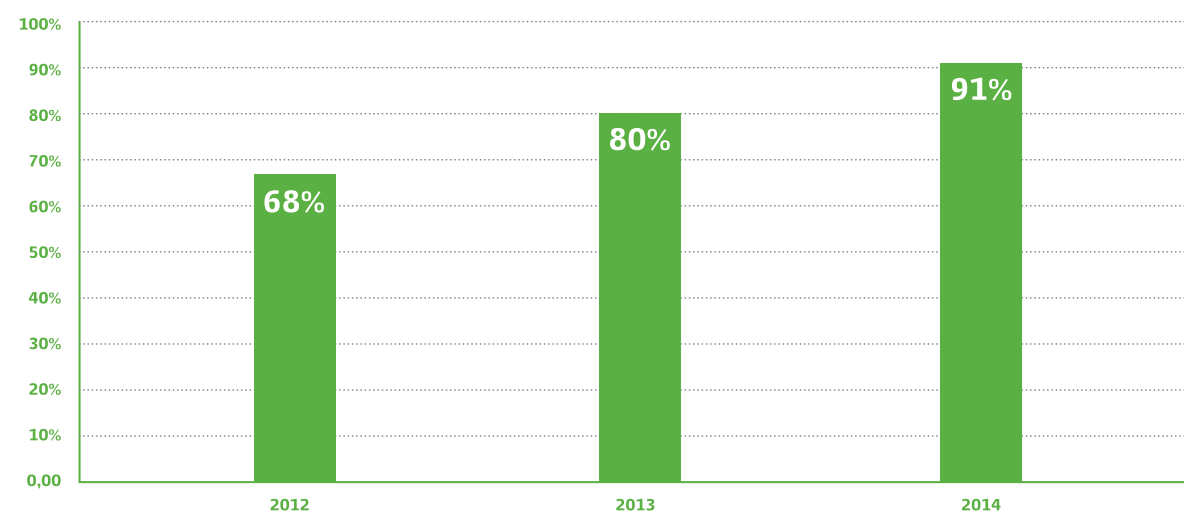
Wymagamy też, aby firmy zewnętrzne, wykonujące usługi na rzecz spółki ENERGA-OPERATOR, gwarantowały w umowach realizację wszystkich możliwych do wykonania prac w sieci nN z zastosowaniem technologii PPN.

Prace pod napięciem mają największe przełożenie na redukcję wyłączeń odbiorców podczas wykonywania planowanych prac eksploata-

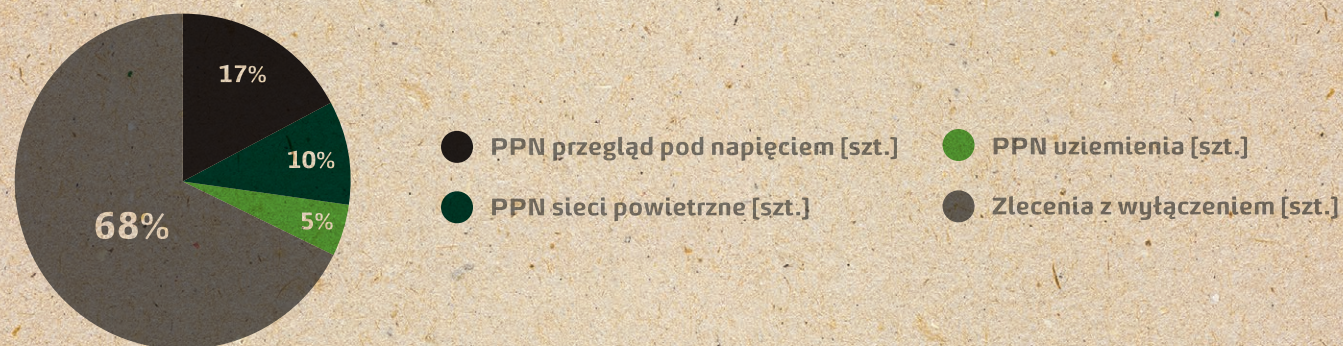
cyjno-remontowych. Dlatego ENERGA-OPERATOR SA sukcesywnie rozwija oraz upowszechnia technologie PPN wykorzystywane przede wszystkim w sieciach średniego napięcia (SN), które w największym stopniu wpływają na liczbę wyłączanych stacji transformatorowych, a tym samym – liczbę odbiorców energii elektrycznej.

Obecnie wskaźnik PPN dla sieci SN wynosi 31%, co oznacza, że co trzecia praca w sieci SN wykonywana jest bez wyłączenia napięcia. Według stanu na koniec 2014 roku udział poszczególnych technologii PPN SN w realizacji prac planowanych przedstawia się następująco:

### Wskaźnik realizacji prac w technologii PPN nN



### Udział prac wykonywanych w technologii PPN SN



### System Zarządzania Ciągłością Działania

W 2014 roku zakończyliśmy w spółce ENERGA-OPERATOR wdrożenie Systemu Zarządzania Ciągłością Działania. Jego zadaniem jest ochrona przed potencjalnymi zagrożeniami, a także odpowiednie postępowanie w sytuacji kryzysowej i powrót do normalnego funkcjonowania.

Dla spółki, pełniącej funkcję Operatora Infrastruktury Krytycznej, system jest swego rodzaju deklaracją odpowiedzialności wobec wszystkich interesariuszy. Wdrożone mechanizmy wczesnego reagowania pozwalają jej na lepsze przygotowanie na wszelkie niespodziewane zdarzenia, które mogą zagrozić bezpośrednio bezpieczeństwu, narazić na konsekwencje finansowe czy też utratę wiarygodności.

Sposób zabezpieczenia niezawodnego funkcjonowania spółki ENERGA-OPERATOR, w tym zdolności sprostania przez nią najtrudniejszym sytuacjom, poddaliśmy ocenie zewnętrznych audytorów. To pierwszy Operator Systemu Dystrybucyjnego w Polsce, który uzyskał Certyfikat Rejestracji Systemu Zarządzania Ciągłością Działania – ISO 22301:2012 w zakresie dystrybucji energii elektrycznej przy

zachowaniu wymaganych kryteriów bezpieczeństwa pracy systemu dystrybucyjnego.

### Ograniczanie strat technicznych i handlowych

Nasze straty techniczne i handlowe utrzymują się na relatywnie niskim poziomie w porównaniu do pozostałych grup energetycznych działających w Polsce, co potwierdzają niezależne analizy. System inteligentnego opomiarowania zapewnia dostęp do aktualnych danych o zużyciu energii elektrycznej. Jest też wyposażony w moduł bilansowania, który pozwala prowadzić analizę strat handlowych z dokładnością do pojedynczych stacji SN/nN.

Spółka ENERGA-OPERATOR prowadzi także wiele działań służących ograniczaniu strat, na przykład:

- monitorowanie strat sieciowych, czyli gromadzenie i aktualizacja danych niezbędnych do ich wyliczenia poprzez wykorzystanie możliwości posiadanych systemów do obliczania i analizy strat;
- dbałość o jakość danych wykorzystywanych w procesie bieżącego monitorowania strat sieciowych – stosowanie danych rzeczywistych pochodzących z odczytu liczników klientów (AMI).

### Straty przesyłowe i dystrybucyjne jako procent całkowitej energii

Spółka	2013		2014	
	%		%	
	Straty przesyłowe	Straty dystrybucyjne	Straty przesyłowe	Straty dystrybucyjne
ENERGA-OPERATOR SA	brak	5,84	5,97	–
ENERGA Kogeneracja	9,91		7,91	
ENERGA Wytwarzanie SA	0,18	–	0,18	–

Wskaźnik nie dotyczy pozostałych spółek.



Pilotażowy projekt na Półwyspie Helskim prowadzony przez spółkę ENERGA-OPERATOR w 2014 roku, objął ponad 1 500 odbiorów energii elektrycznej. W trakcie projektu spółka zbadała możliwość redukcji strat technicznych przy optymalizacji układu pracy sieci nN. Wykorzystując dane z systemów informatycznych ENERGA-OPERATOR SA zbudowała model sieci, na bazie którego obliczyła optymalny układ pracy sieci nN, zapewniający minimalny poziom strat technicznych. W wyniku przeprowadzonych badań ustaliła, że potencjalna możliwość redukcji strat w sieci nN wynosi 16% w godzinach szczytowego obciążenia sieci elektroenergetycznych.



### Badania i rozwój

Na projekt „Lokalne Obszary Bilansowania” otrzymaliśmy w 2014 roku dofinansowanie ze środków Generatora Koncepcji Ekologicznych. Spółka ENERGA-OPERATOR we współpracy z instytucjami naukowymi opracuje i wdroży projekt efektywnościowego zintegrowanego zarządzania zasobami w systemie elektroenergetycznym. Dzięki temu rozwiązaniu zwiększy się zdolność do rozwoju energetyki odnawialnej i do obniżenia kosztów funkcjonowania systemu elektroenergetycznego, co wpłynie również na redukcję emisji CO<sub>2</sub>.

Badania w ramach projektu będziemy prowadzić na Półwyspie Helskim. Lokalny Obszar Bilansowania będą stanowić: odnawialne źródło energii elektrycznej, urządzenie do zdecentralizowanego zarządzania obciążeniami elektrycznym u odbiorcy (*Decentralized Active Demand Response* – DADR), automatyka sieciowa i instalacja do magazynowania energii. Ten ostatni komponent pozwoli na zagospodarowanie nadwyżki wytworzonej energii elektrycznej, pochodzącej z OZE. Takie rozwiązanie stanowi innowację w skali światowej.

### DOBRA PRAKTYKA

Koncentrujemy się na podnoszeniu niezawodności dostaw energii elektrycznej, dlatego istotna jest dla nas szybka identyfikacja słabych punktów w sieci elektroenergetycznej. Najlepsze efekty w tym zakresie przynosi ich monitoring i ocena techniczna przy pomocy śmigłowca. Przeprowadzone z lotu ptaka oględziny pozwalają spółce ENERGA-OPERATOR analizować poszczególne elementy infrastruktury, a także jej otoczenie (zadrzewienie, ukształtowanie terenu, skrzyżowania, zblżenia itp.), które może mieć wpływ na prawidłowe funkcjonowanie sieci. Co ważniejsze, wyniki oceny technicznej dają podstawę do planowania czynności eksploatacyjnych takich jak: wycinki, przeglądy, naprawy i inne działania zmierzające do utrzymania stanu technicznego na wymaganym poziomie. Tylko w 2014 roku ENERGA-OPERATOR SA przeprowadziła obserwację z lotu ptaka 5 300 km sieci elektroenergetycznych. Technologia oblotów została zainicjowana przez spółkę już siedem lat temu.

### 4.3. ENERGA dla rozwoju nauki i technologii

#### Innowacyjna współpraca koncernów energetycznych

Podpisaliśmy list intencyjny i rozpoczęliśmy współpracę z największymi spółkami branży energetycznej (Enea, PGE oraz Tauron PE) w obszarze badań, innowacji i podnoszenia konkurencyjności. Wybrane projekty badawcze koncentrować się będą na poszukiwaniu ciekawych i efektywnych rozwiązań technologicznych w obszarach takich jak: redukcja emisyjności w procesie wytwarzania energii elektrycznej, zwiększenie efektywności dystrybucji i jej wykorzystania czy też rozwijanie inteligentnych sieci dystrybucyjnych i przesyłowych. Ma nam to pomóc w realizacji projektów, na przykład „inteligentny dom” czy magazynowanie energii elektrycznej.

Połączenie wysiłków spółki ENERGA-OPERATOR z innymi partnerami porozumienia na płaszczyźnie projektów badawczo-rozwojowych pozwoli na efektywniejsze wykorzystanie funduszy na innowacyjność z Unii Europejskiej, które są dostępne w latach 2014–2020 oraz na łatwiejsze i bardziej elastyczne pozyskiwanie dodatkowego kapitału zewnętrznego.

#### ENERGA i Intel wspólnie dla innowacji

Rozpoczęliśmy współpracę i realizację projektów z firmą Intel, światowym liderem w dziedzinie innowacji komputerowych. ENERGA-OPERATOR SA podpisała z nią w 2014 roku list intencyjny dotyczący współpracy i realizacji projektów w obszarze wzrostu satysfakcji z obsługi i budowania lojalności klientów oraz stałej poprawy jakości infrastruktury. Zamierza wykorzystać najnowocześniejsze rozwiązania informatyczne w celu podnoszenia efektywności i jakości usług w elektroenergetyce oraz promowania coraz bardziej świadomego korzystania z energii elektrycznej.

Działania realizowane wspólnie z firmą Intel chcemy kierować do innych operatorów systemu dystrybucyjnego. Będziemy oferować im narzędzia i rozwiązania technologiczne, które pozwolą na zwiększenie bezpieczeństwa i ciągłości dostaw energii elektrycznej.





## Pracownicy

Grupa ENERGA jest jednym z największych pracodawców na Pomorzu. Naszymi priorytetami względem pracowników są: przyjazne środowisko pracy, bezpieczeństwo oraz rozwój zawodowy i osobisty. Kultura organizacyjna Grupy sprzyja angażowaniu się w zarządzanie firmą. Pytamy pracowników o opinie, zachęcamy do dzielenia się pomysłami, a najlepsze wprowadzamy w życie. Ważna jest dla nas równowaga pomiędzy aktywnością zawodową a życiem prywatnym. Troszczymy się o zdrowie pracowników i ich bliskich. Promujemy prozdrowotne aktywności – do udziału w nich zachęcamy całe rodziny.





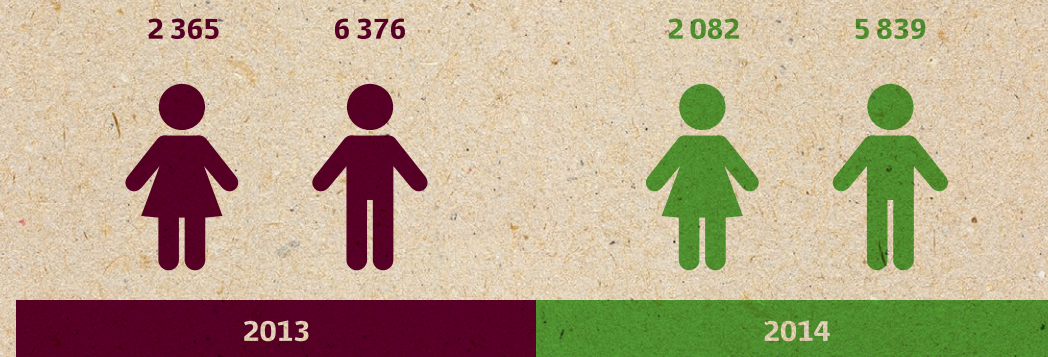
## 5. Nasi pracownicy

### 5.1. Wprowadzenie

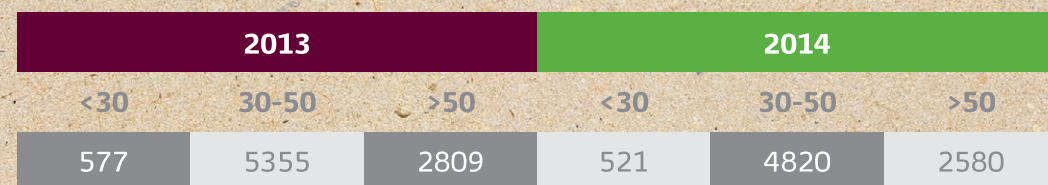
Jesteśmy jednym z największych pracodawców na Pomorzu. Na koniec 2014 roku Grupa ENERGA zatrudniała ponad 8,5 tys. pracowników. Dbamy o to, by nasze miejsca pracy były bezpieczne i przyjazne – wolne od dyskryminacji, promujące różnorodność i by umożliwiały godzenie ról zawodowych i prywatnych. Dokładamy wszelkich starań, by poprzez dobrą komunikację i dialog angażować pracowników w proces zarządzania firmą. Dużą wagę przywiązujemy do budowania poczucia odpowiedzialności za bezpieczeństwo w miejscu pracy zarówno wśród pracowników, jak i dostawców.

W analizowanej grupie spółek 74% zatrudnionych stanowią mężczyźni. Dominującą formą zatrudnienia jest umowa o pracę na czas nieokreślony, na pełny etat. Zdecydowaną większość pracowników stanowią osoby z doświadczeniem zawodowym, mający więcej niż 30 lat. Poniżej prezentujemy główne informacje dotyczące pracowników spółek opisywanych w raporcie, a na końcu rozdziału informacje szczegółowe z podziałem na Spółki.

Liczba pracowników w podziale na płeć



Liczba pracowników w podziale na grupy wiekowe



### Dotychczasowe cele i ich realizacja

PRIORYTETY NA 2014 ROK	REALIZACJA
Kontynuacja działań na rzecz podnoszenia poziomu bezpieczeństwa	Zrealizowano
Badanie poziomu zaangażowania i satysfakcji wśród pracowników Grupy	Zrealizowano
Kontynuacja działań z zakresu „Employer Branding” oraz programów edukacyjnych skierowanych do studentów i absolwentów	Zrealizowano

### Priorytety na 2015 rok

Dalsza poprawa bezpieczeństwa i higieny pracy będzie, podobnie jak w poprzednich latach, jednym z naszych priorytetów w 2015 roku. Dotyczy to zarówno pracowników Grupy, jak i podwykonawców. Proces dostosowania wykonawców zewnętrznych do naszych wysokich standardów bezpieczeństwa będzie działaniem długotrwałym

oraz wymagającym wiele trudu i zaangażowania po obydwu stronach. Priorytetem na 2015 rok będzie także budowa kultury zaangażowania w naszej Grupie. Cel ten zamierzamy osiągnąć poprzez realizację szeregu działań i inicjatyw będących odpowiedzią na wyniki badania opinii pracowników w poszczególnych spółkach.

## PRIORYTETY na 2015 rok



poprawa  
bezpieczeństwa  
i higieny pracy



dostosowanie  
wykonawców  
zewnętrznych  
do naszych wysokich  
standardów  
bezpieczeństwa



budowa kultury  
zaangażowania  
w naszej Grupie



Łączna liczba pracowników w podziale na rodzaj umowy

2013						2014					
Czas określony		Czas nieokreślony		Kontrakty menedżerskie		Czas określony		Czas nieokreślony		Kontrakty menedżerskie	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
97	141	2 261	6 198	7	37	128	120	1 946	5 681	8	38

Łączna liczba pracowników zatrudnionych na czas nieokreślony w podziale na wymiar czasu pracy

2013				2014			
Cały etat		Część etatu		Cały etat		Część etatu	
Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
2 240	6 189	21	9	1 920	5 664	26	17

W poszczególnych spółkach Grupy obowiązują odmienne regulacje, dostosowane do specyfiki prowadzonej działalności, które kształtują treść stosunków pracy w tych podmiotach. Ramy naszych działań związanych z obszarem zarządzania ludźmi (HR) regulują zarówno bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, jak i Ponadzakładowy Układ Zbiorowy Pracy, Umowa Społeczna, Zakładowe Układy Zbiorowe Pracy oraz Regulaminy Pracy.

Pracownicy objęci umowami zbiorowymi w poszczególnych spółkach Grupy Kapitałowej ENERGA [%]

	PROCENT ZATRUDNIONYCH OBJĘTYCH UMOWAMI ZBIOROWYMI	
	2013	2014
ENERGA SA	92,8%	89,8%
ENERGA-OPERATOR SA	99,9%	99,9%
ENERGA Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o.	99,7%	87,5%
ENERGA-OBRÓT SA	99,0%	99,6%
ENERGA Oświetlenie Sp. z o.o.	56,2%	99,0%
ENERGA Innowacje Sp. z o.o.	0%	0%
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	85,2%	83,6%
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	99,0%	98,9%
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	-	45,1%
ENERGA Wytwarzanie SA	96,7%	96,7%
ENERGA OPEC Sp. z o.o.	96,9%	96,6%
ENERGA Serwis Sp. z o.o.	66,6%	65,5%
ENERGA Invest SA	bd	8,1%
ENERGA Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.	bd	41,5%
ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o.	92,3%	75,3%



## Szkolenia i rozwój naszych pracowników

Dbamy o rozwój kompetencji i kwalifikacji pracowników. W poszczególnych spółkach wdrażamy różnorodne programy i działania szkoleniowo-rozwojowe. Adekwatnie do potrzeb biznesowych i na podstawie funkcjonujących okresowych ocen pracowniczych oferujemy kursy,

szkolenia i warsztaty – zarówno specjalistyczne, zawodowe, jak i rozwijające kompetencje miękkie. Korzystamy w tym celu z wiedzy ekspertów zewnętrznych oraz, gdy tylko jest to możliwe, z wiedzy i doświadczenia własnej kadry, która w wybranych programach pełni funkcję mentora.

W 2014 roku pracownicy 12 spółek Grupy raportujących w zakresie CSR odbyli ponad

**157 tys. godzin szkoleń**



**23**  
godziny  
przypadły  
średnio  
na jednego  
pracownika

## 5.2. Bezpieczeństwo naszych pracowników

### Wprowadzenie

Bezpieczeństwo i higiena pracy były, są i będą dla nas zagadnieniem pierwszoplanowym. Aby zminimalizować wypadkowość i ograniczyć ryzyko zawodowe, podejmujemy działania prewencyjne: organizujemy szkolenia, dbamy o wyposażenie w sprzęt ochronny oraz środki ochrony indywidualnej i zbiorowej. Opracowujemy stosowne procedury i instrukcje organizacji bezpiecznej pracy.

Spełniamy wszystkie wymogi związane z bezpieczeństwem pracy – wynikające z nadrzędnych aktów prawnych i z wewnętrznych regulacji normatywnych. W swoich działaniach pamiętamy również o bezpieczeństwie podwykonawców. Opracowujemy dedykowane im procedury oraz prowadzimy dodatkowe szkolenia.

”

Zaangażowanie, energia i pasja naszych pracowników pozwalają nam nie tylko realizować ambitne cele biznesowe, ale także angażować się w działania na rzecz środowiska i lokalnych społeczności. Życie i zdrowie naszych pracowników są naszym priorytetem, dlatego dążymy do dalszej poprawy bezpieczeństwa pracy, angażując w prowadzone działania także naszych podwykonawców”.

Agnieszka Kamińska-Misterka  
Dyrektor ds. Zarządzania Zasobami Ludzkimi  
ENERGA SA





## Nasze inicjatywy związane z bezpieczeństwem i higieną pracy

- W Segmencie Dystrybucji opracowaliśmy i wdrożyliśmy „Instrukcję organizacji bezpiecznej pracy przy urządzeniach elektroenergetycznych” oraz pakiet około 30 instrukcji eksploatacji i wykonywania prac – w związku z wejściem w życie Rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 28 marca 2013 roku w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy przy urządzeniach energetycznych.
- Prowadziliśmy wiosenne i jesienne audyty BHP w spółkach Dystrybucji. Wykorzystaliśmy w nich specjalnie opracowany system ocen.

- Wdrożyliśmy pilotażowo system wymiennych kontroli BHP. System, który polega na kontrolowaniu pracowników spółki na danym terenie przez zespoły oddziału ENERGA-OPERATOR SA działającego na innym terenie, ma na celu poprawę efektywności kontroli.
- Włączyliśmy się w prace Zespołu Polskiego Towarzystwa Przesyłu i Rozdziału Energii Elektrycznej ds. BHP i Ochrony Środowiska. W ramach tych prac przedstawiciele służby BHP spółki ENERGA-OPERATOR między innymi opiniowali projekty aktów prawnych dotyczących bezpieczeństwa pracy w energetyce oraz opracowywali regulacje wewnętrzne w tej sferze.

## Platforma informacyjna

Rozbudowaliśmy i udoskonaliliśmy system raportowania obszaru BHP dla kierownictwa Segmentu Dystrybucji i jego służb BHP. System, oprócz informacji na temat liczby i rodzajów wypadków przy pracy, ich przyczyn oraz efektów przeprowadzonych kontroli BHP, zawiera również informacje na temat inicjatyw na dany rok związanych z podnoszeniem bezpieczeństwa pracowników.

## Znaczący spadek liczby wypadków przy pracy

Biorąc pod uwagę wielkość Grupy oraz wielość i różnorodność zagrożeń występujących w środowisku pracy, liczba wypadków jest stosunkowo niewielka. W 2014 roku doszło do 1 zdarzenia ze skutkiem śmiertelnym, miało też miejsce 1 ciężkie uszkodzenie ciała. Pozostałe odnotowane zdarzenia to te powodujące lżejsze uszkodzenie ciała.

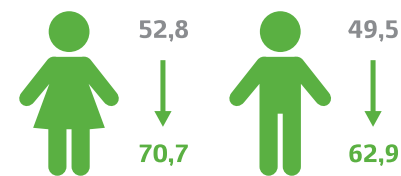
## Łączna liczba wypadków i chorób związanych z pracą oraz liczba dni nieobecności w pracy w podziale na płeć

	2013		2014	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Łączna liczba dni niezdolności do pracy na skutek wypadków i urazów przy pracy	581	3 413	424	2 516
Liczba wypadków związanych z pracą (ogółem)	11	70	6	41
Liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą	0	1	0	1
Liczba przypadków wystąpienia chorób zawodowych związanych z pracą	0	3	0	0

## Wskaźnik częstotliwości i ciężkości wypadków w podziale na płeć



CZĘSTOTLIWOŚĆ WYPADKÓW 2013 2014



CIĘŻKOŚĆ WYPADKÓW 2013 2014

## Szkolenia z zakresu bezpieczeństwa

### SEGMENT

#### DYSTRYBUCJA



Przeprowadzono szkolenia uzupełniające w zakresie udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej



Przeszkolono pracowników w zakresie bezpiecznej pracy na wysokości



Wdrożono system comiesięcznych spotkań z pracownikami spółek Segmentu poświęconych BHP, głównie pracy przy urządzeniach elektroenergetycznych

#### WYTWARZANIE



Przeszkolono grupę pracowników z pierwszej pomocy przedmedycznej



Przeprowadzono ćwiczenia z ewakuacji poszkodowanych z elektrowni, zwalczania pożaru i likwidacji zagrożeń środowiskowych – we współpracy z KP PSP w Pruszczu Gdańskim

#### SPRZEDAŻ



Przeszkolono osoby wyznaczone do udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej w ENERGA Oświetlenie Sp. z o.o.

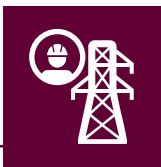


SEGMENT

**DYSTRYBUCJA** **WYTWARZANIE**



Opracowano procedurę „Wymagania w zakresie bezpieczeństwa pracy dla wykonawców zewnętrznych” oraz rozpoczęto prowadzenie kontroli BHP tych wykonawców – w początkowej fazie kontrole mają charakter informacyjny.



Opracowano i wdrożono procedurę „Zasady dopuszczeń do pracy zespołów wykonawców zewnętrznych przy urządzeniach elektroenergetycznych ENERGA-OPERATOR SA”.



Rozpoczęto prace związane z rozbudową energetycznych poligonów szkoleniowych w Straszynie. Rozbudowa umożliwi poszerzenie oferty kursów dla wykonawców zewnętrznych – podwykonawców ENERGA-OPERATOR SA.



Prowadzono instruktaże z zakresu bezpieczeństwa pracy dla pracowników firm działających na terenie spółki Energa Wytwarzanie SA. Przykładowo, w spółce Energa Kogeneracja pracownicy firm zewnętrznych, wykonujący pracę na terenie Elbląga, informowani byli o:

- potencjalnych zagrożeniach;
- zasadach postępowania w przypadku awarii i innych sytuacji zagrażających zdrowiu i życiu pracowników;
- działaniach ochronnych i zapobiegawczych podejmowanych w celu wyeliminowania lub ograniczenia zagrożenia;
- osobach wyznaczonych do udzielania pierwszej pomocy i wykonywania działań związanych ze zwalczaniem pożarów i ewakuacją pracowników.



Wszyscy pracownicy podwykonawców zapoznawani są z instrukcją organizacji bezpiecznej pracy przy urządzeniach i instalacjach energetycznych oraz Instrukcją bezpieczeństwa pożarowego – uczestnicy szkolenia podpisują stosowne oświadczenia.

Spółka	2013			2014		
	Budowa	Eksploatacja	Prace konserwacyjne	Budowa	Eksploatacja	Prace konserwacyjne
ENERGA-OPERATOR SA	100%	100%	0%	100%	100%	0%
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	–	–	–	25%	22%	8%
ENERGA Wytwarzanie SA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ENERGA Oświetlenie Sp. z o.o.	100%	100%	0%	100%	100%	0%
ENERGA OPEC Sp. z o.o.	100%	0%	100%	100%	100%	100%
ENERGA Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.	0%	100%	100%	100%	100%	100%
ENERGA Serwis Sp. z o.o.	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Pozostałe spółki nie prowadzą dodatkowych szkoleń BHP dla podwykonawców.

**5.3. Dialog z pracownikami**

Tworzymy kulturę organizacyjną kształtowaną przez otwartą komunikację i partnerski dialog, w której opinia pracowników ma istotne znaczenie.

Kanały komunikacji w Grupie ENERGA:



• intranet



• magazyn korporacyjny „Emisja”  
• wydawnictwa specjalne poświęcone konkretnym wydarzeniom



• newsletter „Energa-Ekspres”  
• newsletter „Aktualności Grupy Energa”  
• własne newslettery spółek lub liderów segmentu





- internetowa strona korporacyjna [www.grupaenerga.pl](http://www.grupaenerga.pl)
- serwis relacji inwestorskich [www.ir.energa.pl](http://www.ir.energa.pl)
- serwis Biuletynu Informacji Publicznej [www.bip.energa.pl](http://www.bip.energa.pl)
- serwis Biura Prasowego [www.media.energa.pl](http://www.media.energa.pl)
- serwis dla klientów [www.energa.pl](http://www.energa.pl)
- strony internetowe spółek



- spotkania wewnętrzne

## Angażowanie pracowników w zarządzanie firmą

Gotowość do współdziałania i dialogu pomogła nam zdać niełatwy egzamin, którym była dla nas w ostatnich latach konieczność restrukturyzacji zatrudnienia – niezbędna, aby zachować konkurencyjność Grupy i jej zdolność do rozwoju. Dzięki współpracy z organizacjami związkowymi i radami pracowników, inicjujemy ważne zmiany, które mogą mieć wpływ na stan i warunki zatrudnienia. Przedmiotem dialogu są, między innymi, zasady rozwiązywania umów o pracę z powodu restrukturyzacji, a także regulacje zakładowych układów zbiorowych pracy oraz coroczne porozumienia zbiorowe dotyczące wynagrodzeń i świadczeń dodatkowych. Programy odejść za odszkodowaniem, podejmowanie współpracy tam, gdzie jest to możliwe i opłacalne dla obu stron, spotkały się z zainteresowaniem pracowników i pozwoliły na przeprowadzenie głębokich zmian w sposób możliwie łagodny.

W spółkach Grupy działalność związkową prowadzą 34 organizacje związkowe. Na koniec 2014 roku do związków zawodowych w całej Grupie należało ponad 5 tys. pracowników. Zgodnie z zapisami ustawy o związkach zawodowych decyzje i działania dotyczące praw i interesów pracowników w procesach restrukturyzacji u pracodawcy wymaga-

ją uprzedniego uzgodnienia ze związkami. Pracownicy są informowani z minimum 30-dniowym wyprzedzeniem o istotnych zmianach, które mają wpływ na ich prawa i interesy. W pojedynczych przypadkach ustalone są indywidualne terminy. Angażowaniu pracowników w zarządzanie firmą służą też specjalne projekty realizowane przez zespoły, w skład których wchodzi przedstawiciele różnych spółek. W taki sposób prowadzony jest na przykład projekt „Jestem klientem ENERGI”.

### „Jestem klientem ENERGI”

To trwający kilka miesięcy program ambasadorski zainicjowany w 2014 roku przez spółkę ENERGA Obsługa i Sprzedaż. Bierze w nim udział blisko 200 pracowników, jednocześnie klientów ENERGI, z 10 spółek (ENERGA SA, ENERGA-OBRÓT SA, ENERGA-OPERATOR SA, ENERGA Obsługa i Sprzedaż, ENERGA Informatyka i Technologie, ENERGA Centrum Usług Wspólnych, ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA, ENERGA Kogeneracja, ENERGA Wytwarzanie SA, ENERGA-Invest).

Uczestnicy programu wzięli udział w 24 warsztatach roboczych oraz złożyli kilkanaście wizyt w miejscach związanych z obsługą klienta (między innymi w: Contact Center, Salonach Sprzedaży, Punktach Obsługi

Przyłączeń, Głównych Punktach Zasilania, Pogotowiu Energetycznym, Regionalnej Dystrybucji Mocy czy Centrum Wydruków Masowych).

Zgłosili też kilkadziesiąt pomysłów rozwiązań w 14 kategoriach: awarie, IT, komunikacja marketingowa, oferta, płatności, faktury, procesy wewnętrzne, przyłączenia, reklamacje, stacjonarne punkty obsługi, telefoniczne biuro obsługi, windykacja czy elektroniczne kanały kontaktu, czyli WWW, eBOK, meBOK oraz eSklep. Obecnie zaangażowani są we wdrożenie najlepszych z nich. Celem projektu jest wzmocnienie poczucia odpowiedzialności pracowników za jakość i rzetelność działań kierowanych do klientów oraz budowa „ambadorskiej kultu-

ry organizacyjnej” Grupy. Program będzie kontynuowany w kolejnych latach.

### Komunikacja dwukierunkowa

Po raz pierwszy, jesienią 2014 roku, przeprowadziliśmy w całej Grupie ENERGA badania opinii pracowniczej. Swoimi pomysłami i opiniami w badaniu podzieliło się 67% pracowników Grupy. Zebrane informacje poddaliśmy wnikliwej analizie, a wnioski przekazaliśmy wszystkim pracownikom. W poszczególnych spółkach sukcesywnie wprowadzamy działania, które są następstwem wyników ankiety. Dzięki temu pracownicy zyskują pewność, że warto dzielić się swoimi przemyśleniami i angażować się w rozwój organizacji.

### Liczba skarg dotyczących stosunków pracowniczych skierowanych i rozwiązanych poprzez mechanizmy formalne

Liczba skarg	2013	2014
Złożonych	4	32
Rozwiązanych	2	23

## 5.4. ENERGA przyjazna pracownikowi i rodzinie

### Promocja zdrowia i aktywności fizycznej

Dbamy o zdrowie naszych pracowników. Dajemy im możliwość skorzystania z dodatkowego ubezpieczenia medycznego AXA. Zapewniamy dostęp do lekarzy specjalistów i pomagamy finansować opiekę medyczną. Członkowie rodzin pracowników za dodatkową opłatą mogą również dołączyć do ubezpieczenia.

Stwarzamy naszym pracownikom możliwość dodatkowego zabezpieczenia emerytalnego w postaci Pracowniczego Programu Emerytalnego (PPE). Głównym źródłem finansowania jest składka opłacana przez pracodawcę (tzw. składka podstawowa) w wysokości 7% wynagrodzenia. PPE funkcjonuje w spółkach objętych Umową Społeczną z 19 lipca 2007 roku oraz w tych, które zdecydowały się później dołączyć do programu.

Promujemy aktywność fizyczną i zdrowy tryb życia. Zachęcamy pracowników do aktywnego wypoczynku i do udziału w różnego rodzaju rozgrywkach, turniejach – organizowanych przez firmę oraz inne, zewnętrzne podmioty – na przykład, drużyny pracowników ENERGI startują w rozgrywkach organizowanych przez Olivia Business Centre.

### „Poznaj Męską Stronę Mocy”

Zorganizowaliśmy, w ramach działań zachęcających pracowników do regularnych badań i profilaktyki zdrowotnej, cykl spotkań poświęcony zdrowiu mężczyzny. Ich tematami były między innymi: zdrowy tryb życia, zalety uprawiania sportu i prawidłowego odżywiania, czynniki ryzyka chorób cywilizacyjnych. W trakcie spotkań można było skorzystać z konsultacji medycznych.

### „Aktywnie po godzinach”

Zachęcamy do aktywności fizycznej, startów w rozgrywkach sportowych i organizujemy amatorskie treningi dla pracowników.

Przykładowo, w majowe soboty pracownicy ENERGA-OPERATOR SA i ENERGA Wytwarzanie SA wraz z rodzinami uczestniczyli w spływach kajakowych rzeką Łupawą, szlakiem elektrowni wodnych. Również w maju odbył się kolejny już rajd rowerowy, tym razem szlakiem jurajskich warowni. Natomiast zimą, w Kaliszu, całe rodziny mogły sprawdzić i pod okiem instruktorów doskonalić swoje łyżwiarskie umiejętności na zorganizowanym przez firmę lodowisku.

Na łamach gazety korporacyjnej „Emisja” zachęcamy do biegania, jeżdżenia na rowerze, a także publikujemy porady ekspertów, jak robić to bezpiecznie.



## Powroty do pracy i wskaźnik retencji po urlopie rodzicielskim

### Liczba pracowników w podziale na płeć

Spółka	ŁĄCZNA LICZBA PRACOWNIKÓW W PODZIALE NA PŁEĆ			
	2013		2014	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
ENERGA SA	56	82	49	59
ENERGA-OPERATOR SA	962	4 297	941	3 877
ENERGA Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o.	491	135	6	10
ENERGA-OBROT SA	193	206	484	262
ENERGA Oświetlenie Sp. z o.o.	25	217	15	186
ENERGA Innowacje Sp. z o.o.	11	9	8	11
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	92	484	88	460
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	47	156	40	149
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	-	-	22	120
ENERGA Wytwarzanie SA	58	214	50	191
ENERGA OPEC Sp. z o.o.	22	43	20	38
ENERGA Serwis Sp. z o.o.	20	345	20	305
ENERGA Invest SA	21	17	19	18
ENERGA Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.	294	36	267	32
ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o.	73	135	53	121
<b>OGÓŁEM</b>	<b>2 365</b>	<b>6 376</b>	<b>2 082</b>	<b>5 839</b>

### Liczba dni niezdolności do pracy (na skutek wypadków, urazów) w podziale na płeć

Spółka	2013		2014	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
ENERGA SA	0	0	0	15
ENERGA-OPERATOR SA	234	2 808	190	1 802
ENERGA Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o.	0	0	0	0
ENERGA-OBROT SA	1	66	0	0
ENERGA Oświetlenie Sp. z o.o.	0	181	0	50
ENERGA Innowacje Sp. z o.o.	0	0	0	0
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	127	76	182	79
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	0	66	0	48
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	-	-	0	0
ENERGA Wytwarzanie SA	0	0	0	32
ENERGA OPEC Sp. z o.o.	0	0	0	0
ENERGA Serwis Sp. z o.o.	0	196	0	425
ENERGA Invest SA	0	0	12	0
ENERGA Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.	219	0	40	0
ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o.	0	20	0	65
<b>OGÓŁEM</b>	<b>581</b>	<b>3 413</b>	<b>424</b>	<b>2 516</b>



## Liczba wypadków, wypadków śmiertelnych oraz chorób związanych z pracą w podziale na płeć

Spółka	LICZBA WYPADKÓW ZWIĄZANYCH Z PRACĄ (OGÓLEM)				LICZBA WYPADKÓW ŚMIERTELNYCH ZWIĄZANYCH Z PRACĄ				LICZBA PRZYPADKÓW WYSTĄPIENIA CHOROBY ZAWODOWYCH ZWIĄZANYCH Z PRACĄ			
	2013		2014		2013		2014		2013		2014	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
ENERGA SA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
ENERGA-OPERATOR SA	7	53	2	26	0	1	0	1	0	1	0	0
ENERGA Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENERGA-OBROT SA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENERGA Oświetlenie Sp. z o.o.	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
ENERGA Innowacje Sp. z o.o.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	1	4	1	3	0	0	0	0	0	2	0	0
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	-	-	0	0	-	-	0	0	-	-	0	0
ENERGA Wytwarzanie SA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
ENERGA OPEC Sp. z o.o.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENERGA Serwis Sp. z o.o.	0	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
ENERGA Invest SA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENERGA Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o.	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>OGÓLEM</b>	<b>11</b>	<b>70</b>	<b>6</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Wskaźnik częstotliwości i ciężkości wypadków w podziale na płeć

Spółka	WSKAŹNIK CZĘSTOTLIWOŚCI WYPADKÓW (WSKAŹNIK WYPADKOWOŚCI)				WSKAŹNIK CIĘŻKOŚCI WYPADKÓW			
	2013		2014		2013		2014	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
ENERGA SA	0	0	0	16,9	0	0	0	15,0
ENERGA-OPERATOR SA	7,3	12,3	2,1	6,7	33,4	54,0	95,0	72,1
ENERGA Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o.	0	0	0	0	0	0	0	0
ENERGA-OBROT SA	5,2	4,9	0	0	1,0	66,0	0	0
ENERGA Oświetlenie Sp. z o.o.	0	18,4	0	10,8	0	45,3	0	25,0
ENERGA Innowacje Sp. z o.o.	0	0	125,0	0	0	0	0	0
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	10,9	8,3	11,4	6,5	127,0	19,0	182,0	26,3
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	0	6,4	0	6,7	0	66	0	48,0
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	-	-	0	0	-	-	0	0
ENERGA Wytwarzanie SA	0	0	0	5,2	0	0	0	32,0
ENERGA OPEC Sp. z o.o.	0	0	0	0	0	0	0	0
ENERGA Serwis Sp. z o.o.	0	17,4	0	19,7	0	32,7	0	70,8
ENERGA Invest SA	0	0	52,6	0	0	0	12,0	0
ENERGA Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.	6,8	0	3,7	0	109,5	0	40,0	0
ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o.	0	7,4	0	8,3	0	20,0	0	65,0
<b>OGÓLEM</b>	<b>4,7</b>	<b>11,0</b>	<b>2,9</b>	<b>7,0</b>	<b>52,8</b>	<b>49,5</b>	<b>70,7</b>	<b>62,9</b>



## Wskaźnik absencji chorobowej w podziale na płeć

Spółka	2013		2014	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
ENERGA SA	8 371	4 195	11 868	6 452,9
ENERGA-OPERATOR SA	11 969,2	10 124	11 010,6	6 955,3
ENERGA Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o.	12 673	8 986	brak danych*	brak danych*
ENERGA-OBROT SA	9 558,5	3 102,9	brak danych*	brak danych*
ENERGA Oświetlenie Sp. z o.o.	5 344	7 240,6	16 975	6 926,6
ENERGA Innowacje Sp. z o.o.	23 273	43 200	84 325	21 284
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	12 000	6 752,1	11 482,3	6 949,5
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	9 532	12 071,8	15 480	7 404
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	–	–	12 413,3	5 970,5
ENERGA Wytwarzanie SA	8 916	5 593	11 004	6 699
ENERGA OPEC Sp. z o.o.	10 800	9 153	9 277	3 699
ENERGA Serwis Sp. z o.o.	6 880	11 109,6	11 486	12 480,1
ENERGA Invest SA	5 609	2 186	22 681,7	2 910,1
ENERGA Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.	14 383,3	5 046	15 289,9	3 375
ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o.	537	361,5	23 018,9	5 018,2

\* W dniu 31 grudnia 2014 nastąpiło przejście 307 pracowników ENERGA Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o. do ENERGA-OBROT SA na podstawie art. 23[1] Kodeksu pracy oraz 43 osoby rozpoczęły pracę w ENERGA-OBROT SA, a dzień wcześniej zakończyły stosunek pracy w ENERGA Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o. Taka fluktuacja pracowników w Segmencie Sprzedaży powoduje brak możliwości porównania wyników.

## Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika w podziale na płeć i kategorie zatrudnienia

Spółka	LICZBA GODZIN SZKOLENIOWYCH PRZYPADAJĄCA NA PRACOWNIKA W PODZIALE NA PŁEĆ I KATEGORIE ZATRUDNIENIA							
	Kierownicy				Pozostali			
	2013		2014		2013		2014	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
ENERGA SA	29,2	21,8	40,1	39,7	21,4	27,0	19,8	22,4
ENERGA-OPERATOR SA	34,4	35,1	52,6	47,3	7,8	12,9	16,9	26,4
ENERGA Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o.	bd*	bd*	bd*	bd*	bd*	bd*	bd*	bd*
ENERGA-OBROT SA	bd*	bd*	bd*	bd*	bd*	bd*	bd*	bd*
ENERGA Oświetlenie Sp. z o.o.	0,0	61,9	24,0	25,6	19,3	12,4	12,9	6,7
ENERGA Innowacje Sp. z o.o.	1,7	1,6	0,0	5,3	1,5	6,3	7,4	37,3
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	55,9	18,7	47,8	13,8	13,9	7,2	12,0	5,2
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	67,5	47,1	51,8	35,3	7,8	8,7	7,7	4,2
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	–	–	5,0	2,7	–	–	2,2	6,2
ENERGA Wytwarzanie SA	bd*	bd*	bd*	bd*	bd*	bd*	bd*	bd*
ENERGA OPEC Sp. z o.o.	69,3	72,0	36,0	80,0	18,9	13,7	8,4	21,3
ENERGA Serwis Sp. z o.o.	16,0	16,4	3,0	10,2	11,4	1,9	2,6	5,3
ENERGA Invest SA	73,3	54,9	332,0	90,0	41,3	50,5	13,7	16,5
ENERGA Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.	31,3	27,7	32,0	35,9	18,3	19,7	13,4	9,3
ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o.	42,3	48,3	21,4	34,6	12,0	14,4	10,9	15,1

\* Brak danych – spółki nie prowadzą takich ewidencji.



Liczba pracowników upoważniona i korzystająca z urlopu rodzicielskiego w podziale na płeć

Spółka	LICZBA PRACOWNIKÓW UPOWAŻNIONA DO URLOPU RODZICIELSKIEGO				LICZBA PRACOWNIKÓW, KTÓRZY SKORZYSTALI Z URLOPU RODZICIELSKIEGO				LICZBA PRACOWNIKÓW, KTÓRZY WRÓCILI DO PRACY PO ZAKOŃCZENIU URLOPU RODZICIELSKIEGO			
	2013		2014		2013		2014		2013		2014	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
ENERGA SA	3	13	7	9	3	10	7	7	1	10	2	7
ENERGA-OPERATOR SA	41	230	30	109	47	135	55	115	22	134	27	112
ENERGA Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o.	23	0	13	7	27	3	23	7	11	3	10	7
ENERGA-OBROT SA	0	11	23	14	19	13	47	20	5	13	23	19
ENERGA Oświetlenie Sp. z o.o.	2	9	2	8	2	9	2	8	0	9	0	8
ENERGA Innowacje Sp. z o.o.	0	0	4	1	0	0	4	1	0	0	0	0
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	2	11	3	2	3	11	3	2	3	11	1	2
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	1	12	2	4	1	8	2	2	1	8	0	2
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	0	0	2	1	0	0	2	1	0	0	2	1
ENERGA Wytwarzanie SA	2	3	0	2	2	3	0	3	2	3	0	3
ENERGA OPEC Sp. z o.o.	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0
ENERGA Serwis Sp. z o.o.	2	16	1	18	2	11	0	6	2	11	0	4
ENERGA Invest SA	0	1	5	1	0	1	5	1	0	1	0	1
ENERGA Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.	15	1	11	0	18	1	23	1	5	1	14	1
ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o.	6	6	2	4	6	3	5	6	3	3	3	6
<b>Ogółem</b>	<b>98</b>	<b>314</b>	<b>105</b>	<b>180</b>	<b>131</b>	<b>209</b>	<b>178</b>	<b>180</b>	<b>56</b>	<b>208</b>	<b>82</b>	<b>173</b>

Wskaźnik powrotów pracowników do pracy po urlopie rodzicielskim w podziale na płeć

Spółka	2013		2014	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
ENERGA SA	0,33	1	0,29	1
ENERGA-OPERATOR SA	0,47	0,99	0,49	0,97
ENERGA Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o.	0,41	1	0,43	1
ENERGA-OBROT SA	0,26	1	0,49	0,95
ENERGA Oświetlenie Sp. z o.o.	0	1	0	1
ENERGA Innowacje Sp. z o.o.	0	0	0	0
ENERGA Elektrownie Ostrołęka SA	1	1	0,33	1
ENERGA Kogeneracja Sp. z o.o.	1	1	0	1
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	–	–	1	1
ENERGA Wytwarzanie SA	1	1	0	1
ENERGA OPEC Sp. z o.o.	1	1	0	0
ENERGA Serwis Sp. z o.o.	1	1	0	0,67
ENERGA Invest SA	0	1	0	1
ENERGA Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.	0,28	1	0,61	1
ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o.	0,5	1	1	1,33
<b>Ogółem</b>	<b>0,43</b>	<b>1</b>	<b>0,47</b>	<b>0,97</b>



## Spółeczeństwo

W Grupie ENERGA czujemy się odpowiedzialni za otoczenie, w którym działamy i w którym żyją i pracują nasi klienci, kontrahenci i pracownicy. Działamy konsekwentnie i kompleksowo, realizując programy i projekty wychodzące naprzeciw potrzebom poszczególnych grup interesariuszy. Koncentrujemy się na wspieraniu i propagowaniu edukacji, nauki oraz sportu i zdrowego trybu życia. Poprzez powołaną przez nas fundację prowadzimy też działania charytatywne wspierające wiele instytucji i organizacji.

Jesteśmy też mecenasem różnorodnych przedsięwzięć kulturalnych oraz partnerem projektów na rzecz innowacji.





## 6. Działamy na rzecz społeczeństwa

### 6.1. Wprowadzenie

Postrzegamy swoją działalność biznesową, otoczenie społeczne, środowisko i naturę jako spójną całość. Aktywnie i odpowiedzialnie uczestniczymy w życiu społeczności lokalnych, głównie na obszarach, na których znajduje się nasza infrastruktura przesyłowa i wytwórcza – tam bowiem żyje znakomita większość naszych interesariuszy. Angażujemy się w sprawy dla nich najważniejsze. Stwarzamy warunki do intensywnego rozwoju inwestycji, sprzyjamy przedsiębiorczości, ale przede wszystkim jesteśmy otwarci na potrzeby społeczności lokalnych.

Naszą ambicją jest, aby podejmowane przez nas inicjatywy odniosły oczekiwane efekty i objęły możliwie duże grono beneficjentów, dlatego staramy się działać w sposób spójny i kompleksowy.

Nasze prospołeczne aktywności spaja od 2009 roku kompleksowy program realizowany pod nazwą „ENERGA dla Ciebie”. Koncentrujemy się w nim na kluczowych obszarach, zgodnych z ważnymi dla nas i dla lokalnych społeczności wartościami: człowiek, radość życia, edukacja, środowisko, ekologia, bezpieczeństwo oraz przyszłość dzieci.

### Cele na 2014 rok i ich realizacja

PRIORYTETY NA 2014 ROK	REALIZACJA
Kontynuacja projektów programu „ENERGA dla Ciebie”	<p><b>ENERGA Edukacja:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prawie 29 tys. dzieci i 9 tys. dorosłych odwiedziło miasteczko Planeta Energii;</li> <li>• ok. 15 tys. dzieci uczestniczyło w szkolnych zajęciach na temat energii elektrycznej, korzystając z naszych materiałów dydaktycznych;</li> <li>• ok. 44 tys. dzieci wzięło udział w IV edycji programu „Planeta Energii” (zdobywało wiedzę podczas lekcji i w miasteczku).</li> </ul> <p><b>ENERGA Sport:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• niemal 80 tys. uczniów z prawie 6,5 tys. szkół z całej Polski uczestniczyło w programie ENERGA Basket Cup (edycja 2013/2014);</li> <li>• 600 dzieci oraz ponad 100 nauczycieli z 50 szkół podstawowych wzięło udział w II edycji programu ENERGA Sailing – żeglarskiej edukacji prowadzonej w 6 regionach Polski (dla porównania w I edycji wzięło udział 400 dzieci z 4 regionów);</li> <li>• 1 100 młodych żeglarzy wzięło udział w 6 wyścigach regatowych, w ramach ENERGA Sailing Cup.</li> </ul> <p><b>ENERGA Athletic Cup</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• około 300 dzieci z 8 ośrodków na Pomorzu objętych jest kompleksowym programem szkolenia i wsparcia w uprawianiu sportu, zorganizowano 10 zawodów, w których łącznie wzięło udział około 900 zawodników.</li> </ul> <p><b>ENERGA dla Przyrody</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• w ramach „Funduszu dla Przyrody” zrealizowano 8 projektów, dotyczących ochrony gniazd bociana białego polegających np. na renowacji gniazd. Ponad 1 000 osób chcących nieść pomoc ptakom uzyskało porady na infolinii 801 BOCIAN.</li> </ul>
Budowanie współpracy i partnerstwa z sektorem społecznym	Intensyfikacja działań w ramach programu „Energia do nauki” – skierowanych do uczniów szkół średnich o profilu elektrycznym (ENERGA-OPERATOR SA)
Wsparcie wolontariatu pracowniczego	<p>Ponad 200 pracowników przejechało, w ramach projektu „Aktywni Charytatywni”, 242 tys. kilometrów, co zaowocowało zakupem 230 rowerów dla 9 domów dziecka.</p> <p>79,65 litrów krwi pracownicy oddali w ramach projektu „Kropelka Energii”.</p>

Powołaliśmy i w sposób ciągły prowadzimy projekty:

## Pięć filarów programu ENERGA dla Ciebie



## PRIORYTETY na 2015 rok





”

Jako społecznie odpowiedzialny dostawca i sprzedawca prądu, każdego roku angażujemy się w wiele istotnych dla naszego otoczenia inicjatyw. Chętnie wspieramy projekty inicjowane przez lokalne społeczności, coraz częściej też z przyjemnością obserwujemy i pomagamy realizować programy wolontaryjne naszych pracowników. Duży nacisk kładziemy na popularyzację wiedzy o energetyce i promowanie proekologicznych zachowań. W ramach programu „ENERGA dla Ciebie” realizujemy między innymi autorskie projekty edukacyjne, sportowe i przyrodnicze. Staramy się, by dzięki naszemu wsparciu, umożliwiać realizację wielu wydarzeń, ale też zwiększać ich zasięg i czynić je bardziej dostępnymi dla szerokiego grona odbiorców”.

Katarzyna Kowalska  
Dyrektor Biura Marketingu i Komunikacji  
ENERGA SA



## 6.2. ENERGA Edukacja

### Wprowadzenie

Program „ENERGA Edukacja” ukierunkowuje nasze działania na szeroko pojęte bezpieczeństwo – przede wszystkim wzrost poziomu wiedzy o korzystaniu z urządzeń elektrycznych i prawidłowym zachowaniu w pobliżu obiektów energetycznych, promocję racjonalnego użytkowania energii elektrycznej oraz kształtowanie postaw proekologicznych. Najmłodszych staramy się zainteresować fascynującym światem energii, a starszych – młodzież, studentów i doktorantów – inspirujemy do związania własnej naukowej drogi z innowacjami w energetyce i z energią przyszłości.

Najmłodszym organizujemy edukację w formie atrakcyjnej zabawy, dla gimnazjalistów – konkurs wiedzy, dla studentów i naukowców – konkursy na najlepsze prace doktorskie oraz konkursy grantowe na rozwój badań. Do ekspertów i naukowców kierujemy kwartalnik naukowy.

### Planeta Energii

Po raz kolejny zrealizowaliśmy projekt edukacyjny nt. energii elektrycznej, skierowany do uczniów i nauczycieli klas I–III szkół podstawowych. Honorowy patronat nad nim objęli Minister Edukacji Narodowej oraz Rzecznik Praw Dziecka. Patronat merytoryczny nad programem sprawuje olsztyński Uniwersytet Warmińsko-Mazurski, zaś jego ambasadorem jest dr Tomasz Rożek, znany popularyzator nauki, dziennikarz i autor wielu książek, w tym także dla dzieci. Zrealizowaliśmy już cztery edycje konkursu, obecnie trwa piąta.

Warunkiem uczestnictwa w projekcie jest udział uczniów z klas I–III w przynajmniej trzech lekcjach na temat energii elektrycznej, w których wykorzystano nasze materiały dydaktyczne pt. „ENERGA przedstawia: W krainie prądu elektrycznego”. Przygotowaliśmy zeszyt metodyczny dla nauczycieli (6 szczegółowych scenariuszy lekcji) oraz zeszyt edukacyjny dla uczniów, który podaje wiedzę w sposób atrakcyjny i łatwy do zapamiętania, np. w formie, np. w formie quizów i zabawy. Dla dziesięciu zwyciężkich klas organizujemy wizytę „Planety Energii” – mobilnego centrum nauki. Udostępniamy je nie tylko zwycięskiej klasie, ale także najmłodszym uczniom wszystkich szkół podstawowych z okolicy, a w godzinach popołudniowych – wszystkim chętnym mieszkańcom. Nagrodzonej szkole i nauczycielowi przekazujemy zestaw pomocy naukowych.

Od rozpoczęcia projektu udostępniamy stronę internetową PlanetaEnergii.pl oraz profil na Facebooku, gdzie wszyscy zainteresowani – nauczyciele oraz rodzice i dzieci – mogą znaleźć informacje na temat corocznego konkursu, popularno-naukowe ciekawostki, filmy, konkursy, quizy i przystępnie podane informacje na tematy związane z energią elektryczną i jej racjonalnym użytkowaniem.



## Program „Planeta Energii” to:



### Akcja edukacyjna spółki ENERGA-OPERATOR SA

Niemal 9 tys. uczniów uczestniczyło w roku szkolnym 2013/2014 w zajęciach prowadzonych przez pracowników Biura Komunikacji spółki ENERGA-OPERATOR. Akcja edukowania najmłodszych na temat prawidłowych zachowań w pobliżu urządzeń energetycznych trwa już od 3 lat. Dotychczas w projekcie wzięło udział blisko 160 tys. dzieci. Stosując interaktywne metody i pomoce, uczymy najmłodszych, że prąd jest bezpieczny tylko wtedy, gdy prawidłowo go użytkujemy. Program cieszy się dużym zainteresowaniem, a szkoły same do niego się zgłaszają. Edukację można kontynuować samodzielnie, ponieważ nauczyciele otrzymują pomoce dydaktyczne z inspirującymi pomysłami, a dzieci – książeczki edukacyjne „ENERGA przedstawia: W krainie prądu elektrycznego”.

### Współpraca ze środowiskami naukowymi

Działamy również na rzecz zbliżenia i transferu wiedzy pomiędzy światem biznesu i nauki. Szczególną wagę przykładamy do sfery badań i rozwoju. Od lat wspieramy środowiska naukowe w ich pracach na rzecz rozwoju branży energetycznej w Polsce.

Mamy ambicję stymulowania rozwoju naukowego – szczególnie młodych ludzi, na każdym etapie edukacji. Służą temu zarówno konkursy dla młodzieży „Energia Przyszłości”, jak i konkurs na najlepszą pracę doktorską.

Wspólnie z Politechniką Gdańską wydajemy uznany w branży kwartalnik „Acta Energetica” – w przekonaniu, że ścisła współpraca obu środowisk jest kluczem do rozwoju i wzrostu innowacyjności Polski.

Podpisaliśmy porozumienie o współpracy z Akademią Górniczo-Hutniczą w Krakowie. List intencyjny zakłada realizację wspólnych projektów w ramach Centrum Techniki oraz kształcenie studentów AGH w specjalizacjach zgodnych z profilem działalności Grupy ENERGA. Wspólnie zamierzamy rozwijać i wdrażać innowacyjne rozwiązania technologiczne oraz inicjować prace badawczo-rozwojowe.

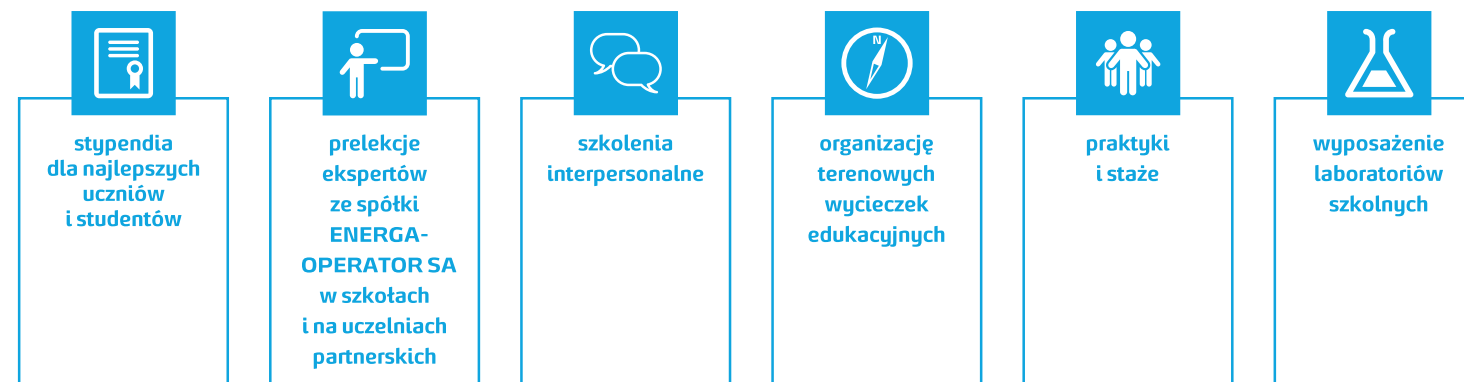
### Konkurs „Energia Przyszłości”

Organizujemy rokrocznie konkurs „Energia Przyszłości”, służący popularyzacji nauki i zainteresowaniu młodzieży szeroko pojętą energetyką. Zależy nam na uświadomieniu młodym ludziom wyzwań i możliwości, które stoją przed branżą energetyczną. Dlatego zachęcamy ich do wychodzenia poza lekcyjne schematy i podręcznikowe definicje, do kreowania oryginalnych pomysłów i konfrontowania ich z pomysłami innych.

Do udziału w trzeciej edycji konkursu zaprosiliśmy uczniów z 32 szkół ponadgimnazjalnych o profilu energetycznym i elektrotechnicznym z obszaru działania naszego Segmentu Dystrybucji. Uczestnicy mierzili się z tematem „Dlaczego kogeneracja/poligeneracja?”. Finałową piątkę

Spółka ENERGA-OPERATOR SA współpracowała także z 3 uczelniami wyższymi i 7 szkołami średnimi.

## Program współpracy obejmował między innymi:



spośród autorów 14 prac wyłoniło jury pod przewodnictwem prof. Jana Majewskiego (Uniwersytet Gdański). Ufundowaliśmy też nagrody: zwycięski zespół otrzymał komputery, a ich szkoły pomoce naukowe o wartości 12 tys. zł. Zdobywcy 2. i 3. miejsca otrzymali – odpowiednio – tablety i smartfony, a ich szkoły pieniądze na sprzęt o wartości 8 oraz 5 tys. zł.

Patronat honorowy nad konkursem objęli: Minister Edukacji Narodowej, Prezes Urzędu Regulacji Energetyki oraz Pomorski Kurator Oświaty.

### Konkurs na najlepszą pracę doktorską

Od 2010 roku organizujemy konkurs na najlepszą pracę doktorską na temat technicznych bądź ekonomicznych problemów i wyzwań stojących przed sektorem energetycznym. Mogą w nim uczestniczyć doktoranci polskich uczelni wyższych, którzy w ciągu ostatnich dwóch lat obronili prace doktorskie poświęcone energetyce. W ten sposób promujemy osiągnięcia badawcze pracowników naukowych szkół technicznych oraz rozwiązania, które mogą zostać wdrożone do praktyki gospodarczej. W 2 dotychczasowych edycjach konkursu nagrodziliśmy 5 doktorantów.

W maju 2014 roku wystartowała kolejna edycja konkursu, a w styczniu 2015 roku ogłoszono tym razem 4 zwycięzców i wyróżniono ich nagrodami pieniężnymi o łącznej wartości 40 tys. złotych. Skróty i najważniej-

sze teorie prac zostaną opublikowane na łamach czasopisma naukowego „Acta Energetica”.

### Sfinansowanie nowoczesnej pracowni technicznej w Starogardzie Gdańskim

Uruchomiliśmy w obecnym roku szkolnym klasę o specjalizacji technik-elektryk w Zespole Szkół Zawodowych im. mjr. H. Dobrzańskiego „HUBALA” w Starogardzie Gdańskim. To efekt dwuletniej współpracy spółki ENERGA-OPERATOR ze szkołami średnimi i uczelniami wyższymi, zlokalizowanymi na terenie jej działalności, w ramach programu „Energia do nauki”.

We współpracy ze Starostwem Powiatowym w Starogardzie Gdańskim pomogliśmy zaadaptować i wyposażyć nowoczesną pracownię techniczną, w której kształcą się młodzież w zawodach elektrycznych. Szczególnie cennymi nabytkami były: stół laboratoryjny 2000VA, stanowisko do badania maszyn elektrycznych, urządzenia multimedialne i liczne przyrządy pomiarowe.

### Praktyki i staże

Nagrodziliśmy stypendiami, w latach 2012–2014, 16 studentów z uczelni objętych patronatem oraz 33 uczniów szkół średnich; 6 osób odbyło staż, a dla 171 uczniów i studentów zorganizowano praktyki.



### 6.3. ENERGA Sport

#### Wprowadzenie

Zależy nam na tym, by – poprzez aktywność fizyczną i ruch na świeżym powietrzu – wyzwalać pozytywną energię, zwłaszcza u dzieci i młodzieży. W ramach programu „ENERGA Sport” popularyzujemy aktywne postawy życiowe, zdrowy tryb życia i ducha fair play. Nasze działania prowadzimy pod okiem fachowców. Najmłodszy mają możliwość rozgrywania profesjonalnych zawodów i trenowania w wyspecjalizowanych obiektach sportowych.

Nasze przedsięwzięcia mają otwartą formułę i są bezpłatne. Dzięki temu co roku uczestniczy w nich łącznie kilkadziesiąt tysięcy najmłodszych w całym kraju. Szczególną uwagę poświęcamy rozwojowi trzech projektów, które wspierają wyszukiwanie i rozwój przyszłych mistrzów w wybranych dyscyplinach sportu: koszykówce, lekkiej atletyce oraz żeglarskiej.

Angażujemy się także w sport zawodowy, wspierając najbardziej utalentowanych sportowców oraz drużyny, które – jak ENERGA Czarni Słupsk – współtworzą lokalną tożsamość i integrują mieszkańców wokół idei sportowej rywalizacji. W 2014 roku zostaliśmy partnerem polskiej Kadry Narodowej PZŻ – podjęliśmy decyzję o wsparciu przygotowań polskich żeglarzy do Letnich Igrzysk Olimpijskich w Rio de Janeiro w 2016 roku.

Rok 2014 to także odbywające się w Sopotcie Lekkoatletyczne Halowe Mistrzostwa Świata. Wielu uczestników programu „ENERGA Athletic Cup” było podczas imprezy wolontariuszami. Mieli dzięki temu możliwość obserwowania i spotkania najlepszych lekkoatletów na świecie, a w trakcie przygotowań do mistrzostw – nawet trenowania i współzawodnictwa podczas testów sopotckiej areny.

#### ENERGA Basket Cup

Objęliśmy patronatem największy w Polsce turniej koszykówki dla dziewcząt i chłopców w wieku 11–13 lat, którego organizatorem jest Szkolny Związek Sportowy. Patronat honorowy nad turniejem sprawują: Rzecznik Praw Dziecka, Ministerstwo Sportu i Turystyki oraz Polski Komitet Olimpijski. Ambasadorem programu jest Adam Wójcik – ceniony koszykarz, wielokrotny reprezentant Polski i ośmiokrotny mistrz kraju.

W edycji 2013/2014 uczestniczyło blisko 80 tys. uczennic i uczniów z prawie 6,5 tys. szkół z całej Polski. Mistrzyni i Mistrzowie Polski wyłaniani są rokrocznie w wielostopniowych rozgrywkach, rozpoczynających się od meczów dzielnicowych i miejskich, kończących się ogólnokrajowym finałem.

#### ENERGA Sailing

Promujemy żeglarsko nie tylko jako sport, ale i sposób na spędzanie wolnego czasu. Uczniów z wybranych województw zachęcamy półrocznym bezpłatnym szkoleniem do rozpoczęcia przygody pod żaglami (połowa uczestników pochodzi z naboru otwartego; połowa wyłaniana jest w drodze konkursów w szkole).

W ramach projektu, prowadzonego wspólnie z Polskim Związkiem Żeglarskim, organizujemy również regaty klasy Optimist grupy A o nazwie ENERGA Sailing Cup. Dotąd eliminacje odbywały się w 6 województwach (pomorskim, zachodniopomorskim, warmińsko-mazurskim, mazowieckim, małopolskim, wielkopolskim). W II edycji udział wzięło ponad 6 tys. uczestników z ponad 50 szkół podstawowych. Około 600 z nich objętych zostało wielomiesięcznym, kompleksowym systemem szkolenia żeglarskiego,

## ENERGA Basket Cup

+ niemal **80 000** uczniów z prawie **6 500** szkół z całej Polski

uczestniczyło w programie ENERGA Basket Cup (edycja 2013/2014)

## ENERGA Sailing:

+ II edycję programu ENERGA Sailing Edukacja przeprowadziliśmy w **6** regionach Polski i wzięło w niej udział **600** dzieci

oraz ponad **100** nauczycieli z **50** szkół podstawowych

(dla porównania w I edycji wzięło udział 400 dzieci z 4 regionów)

+ do współpracy zaprosiliśmy: **Ministerstwo Sportu i Turystyki oraz samorządowców** – objęli oni projekt patronatem i promowali go przez własne akcje plakatowe, mailingi, strony WWW, spotkania w urzędach itp.

+ w ramach ENERGA Sailing Cup odbyło się **6** wyścigów regatowych, w których wzięło udział ponad **1 100** młodych żeglarzy

pozostali brali udział w warsztatach i szkoleniach prowadzonych na terenie szkół na temat podstaw żeglarskiego oraz bezpieczeństwa nad wodą. Bezpłatne zajęcia odbywały się we współpracy z Okręgowymi Związkami Żeglarskimi, od stycznia do listopada 2014 roku.

Współpracujący z nami przy programie zawodnicy Polskiej Kadry Narodowej PZŻ z ENERGA Sailing Team Poland: Przemysław Miarczyński, Piotr Mysza, Anna Weinzieher, Łukasz Przybytek, Paweł Kołodziński, Kacper Ziemiński, Agnieszka Skrzypulec i Natalia Wójcik, propagowali wśród uczestników projektu jedną wybraną żeglarską wartość: precyzję w działaniu, uczciwość, odwagę w podejmowaniu decyzji, wyobraźnię bez granic, wytrwałość w dążeniu do celu oraz szacunek do sił natury.

Najzdolniejsi uczestnicy wzięli udział w 10-dniowej letniej półkolonii żeglarskiej ENERGA Sailing Camp. Zaprosiliśmy ich też na Wielki Finał ENERGA Sailing Cup 2014 do Sopotu.

Powołaliśmy również Fundusz Rozwoju Młodych Talentów ENERGA Sailing, z którego udzielamy wsparcia finansowego.

Łącznie w sezonie 2014 wsparcie finansowe na kontynuowanie sportowej kariery od Polskiego Związku Żeglarskiego i Grupy ENERGA otrzymało 14 najzdolniejszych żeglarzy.



## ENERGA Athletic Cup

Podstawowym założeniem projektu stworzonego przez Grupę ENERGA we współpracy z Sopotkim Klubem Lekkoatletycznym (SKLA) jest promocja aktywności fizycznej wśród dzieci i młodzieży oraz długofalowe i konsekwentne podejście do szkolenia sportowego. Projekt obejmuje blisko 300 dzieci z 8 ośrodków na terenie województwa pomorskiego i realizowany jest przy udziale lokalnych szkół podstawowych. Ośrodki zostały wybrane przez SKLA w oparciu o odpowiednią lokalizację oraz kwalifikacje nauczycieli prowadzących zajęcia. Istotne było również wsparcie dyrekcji szkół i lokalnych władz.

Uczestniczące w programie ośrodki otrzymują: doposażenie w sprzęt treningowy i startowy, pokrycie kosztów pracy instruktorów prowadzą-

cych zajęcia oraz stałą konsultację trenerów SKLA. Ponadto uczestnicy programu przynajmniej raz w miesiącu brali udział w zawodach kontrolnych SKLA lub Pomorskiego Okręgowego Związku Lekkiej Atletyki, a także w konsultacjach szkoleniowych.

W lutym 2014 roku młodzież uczestnicząca w EAC miała niepowtarzalną okazję przyjrzenia się z bliska Lekkoatletycznym Halowym Mistrzostwom Świata, będącym po Euro 2012 jednym z najważniejszych międzynarodowych wydarzeń sportowych ostatnich lat. W imprezie, której sponsorem była Grupa ENERGA, zmagania lekkoatletów w dniach 7–9 marca 2014 roku zobaczyło w telewizji ponad 140 mln widzów na całym świecie.

## ENERGA Athletic Cup

W sezonie 2014 sportowcy biorący udział w ENERGA Athletic Cup zdobyli łącznie

**35** medali

impresz szebła wojewódzkiego, krajowego i międzynarodowego,

w tym

**19** złotych

**6** srebrnych

**10** brązowych

We wszystkich edycjach programu wzięło dotąd udział około

**5 000** dzieci

### Kompleksowość działań programu ENERGA Sport



ENERGA Athletic Cup nie jest „fabryką zawodowców”. Nie oznacza to jednak, że sportowcy biorący udział w programie nie zostają wyczynowcami. Przeciwnie – najbardziej utalentowani zyskują szansę na kontynuowanie kariery w profesjonalnym klubie.

### 6.4. Działania charytatywne – fundacja

#### Wprowadzenie

Czujemy się odpowiedzialni za kształt i rozwój otoczenia, w którym działamy, a także zobowiązani do solidarności społecznej. Dokładamy wielu starań, aby Grupa niosła pomoc i dzieliła się częścią zysków z tymi, którzy tego najbardziej potrzebują. Dlatego sześć lat temu powołaliśmy fundację, która decyduje o zakresie i kierunkach udzielanej pomocy.

Szczególnie dużo uwagi poświęcamy dzieciom, zwłaszcza tym dotkniętym przez choroby i niepełnosprawność. Wsparciem otaczamy opiekunów, placówki i instytucje działające na rzecz dzieci. Pomagamy również pracownikom Grupy, których spotkało nieszczęście, a także ich rodzinom.

W 2014 roku Fundacja wparła 310 projektów, a łączna kwota jej zaangażowania wyniosła 2 580 659 zł.

#### Wskaźniki finansowe

Rok	Liczba umów wsparcia	Łączna kwota wsparcia
2012	352	2 518 640 zł
2013	375	2 318 226 zł
2014	310	2 580 659 zł



## Programy



### INTEGRACJA

Adresatem są organizacje pożytku publicznego, świetlice, warsztaty terapeutyczne, placówki opiekuńczo-wychowawcze, których głównym zadaniem jest pomoc niepełnosprawnym dzieciom i młodzieży, sierotom, dzieciom zagrożonym wykluczeniem i narażonym na traumatyczne przeżycia; wsparcie otrzymało 109 podmiotów na łączną kwotę ponad 1 mln zł.



### KOBIETA

Adresatem są kobiety dotknięte rakiem piersi, po zabiegach mastektomii wymagające rehabilitacji; wsparcie otrzymały 3 organizacje na łączną kwotę 30 000 zł.



### NAUKA

Adresatem są ośrodki badawcze prowadzące badania w zakresie rzadkich chorób genetycznych, szkoły i placówki opiekuńczo-wychowawcze wymagające wyposażenia, a także dzieci i młodzież uczestnicząca w konkursach naukowych; wsparcie otrzymało 7 podmiotów na łączną kwotę 55 000 zł.



### SŁUŻBA ZDROWIA

Adresatem są instytucje ochrony zdrowia wymagające specjalistycznego sprzętu medycznego, narzędzi i środków medycznych niezbędnych do leczenia i ratowania życia; wsparcie otrzymało 16 placówek na łączną kwotę ponad 300 000 zł.



### DZIECI

Adresatem są niepełnosprawne, chore dzieci wymagające długotrwałego leczenia i rehabilitacji; wsparcie otrzymało kilkaset dzieci na łączną kwotę ponad 380 000 zł.



### HOSPICJA

Adresatem są:

- placówki opieki paliatywnej wymagające środków i urządzeń pielęgnacyjnych niezbędnych w opiece nad osobami chorymi terminalnie;
- osierocony małeletni – podopieczni Funduszu Dzieci Osieroconych;
- ruch wolontarystyczny na rzecz hospicjów.

Wsparcie otrzymało 6 placówek na łączną kwotę ponad 100 000 zł.

## Pracownicy ENERGI pomagają potrzebującym

### Wolontariat pracowniczy

Chętnie i licznie angażujemy się w działania na rzecz potrzebujących. Pomagamy organizacjom pożytku publicznego. Bierzymy udział w wydarzeniach ważnych nie tylko dla podopiecznych Fundacji ENERGA, integrując się wokół wspólnego, szlachetnego pomysłu.

### Akcja „Pomagaj z ENERGA”

Co roku, na podstawie rekomendacji pracowników, tworzymy listę organizacji pożytku publicznego, którym przekazujemy pomoc finansową.

Wartość przekazywanych środków ustalana jest w głosowaniu, każda osoba zatrudniona w Grupie może wybrać jedną organizację i przeznaczyć dla niej 100 zł.

W VI edycję programu, w 2014 roku, zaangażowało się 5 250 pracowników 22 spółek. Od początku funkcjonowania programu udało się przekazać setkom organizacji ponad 4,3 mln zł.

W ramach programu „Pomagaj z ENERGA” promujemy również wśród pracowników ideę przekazywania co roku 1% podatku dochodowego Fundacji ENERGA.

## VI edycja „Pomagaj z Energa”

+ zasięg akcji:  **22** spółki Grupy

+ liczba zaangażowanych pracowników:  **5 250**

+ łączna suma darowizn: **527 600 zł**

**DOBRA PRAKTYKA**

Przekazaliśmy do tej pory kilka milionów nakrętek, które pomogły osobom chorym, niepełnosprawnym w zebraniu pieniędzy na leczenie, rehabilitację oraz zakup specjalistycznego sprzętu. Poprzez najprostszą formę pomocy, jaką jest zbiórka nakrętek, wykształciliśmy w pracownikach odruch bezinteresownej pomocy i podnieśliśmy świadomość ekologicznego aspektu tej akcji. Jako Fundacja ENERGA zbiórkę nakrętek rozpoczęliśmy dla Natalki.

Dla kogo	Okres zbiórki	Ilość nakrętek [kg]	Liczba miejsc zbiórki	Cel
Natalia	02.2013 – 07.2014, łącznie 17 miesięcy	1 560	13	na leczenie i rehabilitację
Michał	08.2014 do dziś	8	13	na operację za granicą



## „Aktywni Charytatywni”

Wolontariat pracowniczy łączymy z popularyzacją zdrowego trybu życia. Zmienialiśmy kilometry na złotówki w ramach projektu „Aktywni charytatywni”. Od kwietnia do końca września 2014 roku 7 drużyn regionalnych, pracowników z Gdańska, z Koszalina i Słupska, z Olsztyna i Elbląga, Ostrołęki, Kalisza, Płocka i Torunia dojeżdżało do pracy na rowerach lub spędzało na nich wolny czas po pracy (rejestracja kilometrów przy pomocy sygnału GPS i specjalnej aplikacji mobilnej w telefonach). Im więcej kilometrów przejechali, tym więcej rowerów można było kupić dla lokalnego domu dziecka.

Ponad 200 pracowników Grupy ENERGA przemierzyło łącznie 242 tys. km – średnio ponad tysiąc kilometrów na osobę. Dzięki ich zaangażowaniu udało się zakupić 230 rowerów, które trafiły do 9 domów dziecka w pół-

nocno-środkowej Polsce. Podczas wielkiego finału „Aktywni Charytatywni”, który odbył się w październiku, pracownicy z drużyn regionalnych osobiście przekazywali rowery dzieciom. Każdy maluch w wieku 5–8 lat otrzymał swój rower. W przypadku dzieci starszych – jeden rower przypadł średnio na dwójkę podopiecznych.

## „Kropelka Energii”

Nasi pracownicy powołali Nieformalny Klub Honorowych Dawców Krwi „Kropelka Energii”, który propaguje ideę i czynne uczestnictwo w honorowym krwiodawstwie. W 2014 roku, podczas organizowanych przez klub akcji – ambulansowych i wyjazdów do punktu pobrań – zebraliśmy łącznie 79,65 litrów krwi (177 donacji, po 450 ml każda). W samych ambulansach pobrano 50,4 litrów krwi (112 donacji, po 450 ml każda).

Tabela GRI

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Spółki raportujące wskaźnik	Stopień raportowania	Strony	Informacje dodatkowe
G4-1	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla (np. dyrektora wykonawczego, prezesa zarządu lub innej osoby o równoważnej pozycji) na temat znaczenia zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii	Grupa ENERGA	PEŁNY	4 5	
G4-3	Nazwa organizacji	Grupa ENERGA	PEŁNY	8	
G4-5	Lokalizacja głównej siedziby	Grupa ENERGA	PEŁNY	11	
G4-6	Liczba krajów, w których działa organizacja, oraz podanie nazw tych krajów	Grupa ENERGA	PEŁNY	11	
G4-7	Forma własności i struktura prawna organizacji	Grupa ENERGA	PEŁNY	18	
G4-8	Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki klientów/konsumentów i beneficjentów	Grupa ENERGA	PEŁNY	11 14 15	
G4-9	Skala działalności	Grupa ENERGA	PEŁNY	9 10 11	
G4-10	Liczba pracowników według regionów działalności, wieku, płci oraz rodzaju umowy	Grupa ENERGA	PEŁNY	10 92 93	
G4-11	Procent pracowników objętych umowami zbiorowymi	Grupa ENERGA	PEŁNY	97	
G4-12	Łańcuch dostaw organizacji	Grupa ENERGA	PEŁNY	26	
G4-13	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury lub formy własności	Grupa ENERGA	PEŁNY	18	
G4-14	Zasada ostrożności	Grupa ENERGA	PEŁNY	23	
G4-15	Lista zewnętrznych inicjatyw przyjętych przez organizację	Grupa ENERGA	PEŁNY	19 128	

W ciągu 3 lat działania „Kropelki Energii” oddaliśmy łącznie ponad

209 litrów krwi 465 donacji, po 450 ml każda



G4-16	Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych/ międzynarodowych organizacjach orzecznicych	Grupa ENERGA	PEŁNY	128	<p><b>Wybrane organizacje, w których działają spółki Grupy ENERGA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Polski Komitet Energii Elektrycznej</li> <li>• Central Europe Energy Partners (Partnerzy Energetyczni w Europie Środkowej)</li> <li>• Fundacja Poszanowania Energii</li> <li>• Polski Komitet Światowej Rady Energetycznej</li> <li>• Polskie Stowarzyszenie Energetyki Wiatrowej</li> <li>• Polskie Towarzystwo Przesyłu i Rozdziału Energii Elektrycznej</li> <li>• Pomorska Platforma Technologiczna Energetyki</li> <li>• Towarowa Giełda Energii</li> <li>• Towarzystwo Obrotu Energią</li> <li>• Pomorska Platforma Technologiczna Energetyki</li> <li>• Stowarzyszenie PRIME Alliance AIBSL</li> <li>• Stowarzyszenie EDSO for Smart Grid</li> <li>• Polskie Towarzystwo Elektrociepłowni Zawodowych</li> <li>• Polski Klub Kogeneracji Kogen Polska</li> <li>• Izba Gospodarcza Energetyki i Ochrony Środowiska</li> <li>• Towarzystwo Gospodarcze Polskie Elektrownie</li> <li>• Bałtycki Klastr Ekoenergetyczny</li> <li>• Gdańskie Towarzystwo Naukowe</li> <li>• Pomorski Związek Pracodawców Lewiatan</li> <li>• Pracodawcy Pomorza</li> <li>• Business Centre Club</li> <li>• Polsko-Szwedzka Izba Gospodarcza</li> <li>• Liga Europejskiej Współpracy Gospodarczej</li> <li>• Sekcja Polska Izba Gospodarcza Gazownictwa</li> <li>• Izba Gospodarcza Ciepłownictwo Polskie</li> <li>• Polsko-Niemiecka Izba Przemysłowo-Handlowa</li> <li>• Regionalna Izba Gospodarcza Pomorza</li> <li>• Stowarzyszenie Pomorskie w Unii Europejskiej</li> <li>• Polskie Forum Akademicko-Gospodarcze</li> <li>• Centrum Cen Transferowych</li> <li>• European Distribution System Operators for Smart Grids</li> <li>• European Utilities Telecom Council</li> <li>• Gdańska Organizacja Turystyczna</li> <li>• Izba Gospodarcza Gazownictwa</li> <li>• Izba Rozliczeniowa Giełd SA</li> <li>• Klastr Laboratoriów Badawczych i Wzorujących przy ZPPZ Lewiatan</li> <li>• Klub Polskich Laboratoriów Badawczych POLLAB</li> <li>• Konsorcjum do spraw rejestracji Ubocznych Produktów Spalania</li> <li>• Liga Europejskiej Współpracy Gospodarczej - Sekcja Polska</li> <li>• Ogólnokrajowa Sieć Laboratoriów Nadzorowanych LABIOMEN</li> <li>• Regionalna Agencja Poszanowania Energii</li> <li>• Regionalna Izba Gospodarcza w Kaliszu</li> <li>• Słupska Izba Przemysłowo-Handlowa</li> <li>• Smart Energy Demand Coalition</li> <li>• Stowarzyszenie Elektryków Polskich O/Płock</li> <li>• Stowarzyszenie Elektryków Polskich O/Toruń</li> <li>• Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych</li> <li>• Stowarzyszenie Księgowych w Polsce</li> <li>• Stowarzyszenie Polska Unia Ubocznych Produktów Spalania</li> <li>• Stowarzyszenie Teatru Propozycji „Dialog”</li> <li>• Stowarzyszenie Zarządzania Ryzykiem POLRISK</li> <li>• Towarzystwo Elektrowni Wodnych</li> <li>• Modułowe Laboratoria Nowoczesnych Technologii Energooszczędnych, współpraca w ramach Bałtyckiego Klastra Ekoenergetycznego</li> </ul>
-------	--	--------------	-------	-----	--

G4-17	Lista podmiotów ujętych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym organizacji	Grupa ENERGA	PEŁNY	29	
G4-18	Proces definiowania zawartości raportu oraz bariery raportowania istotnych aspektów	Grupa ENERGA	PEŁNY	29 30 31 32 33	
G4-19	Istotne aspekty zidentyfikowane w procesie definiowania zawartości raportu	Grupa ENERGA	PEŁNY	32 33	
G4-20	Zakres i istotność zidentyfikowanych aspektów dla poszczególnych podmiotów biznesowych organizacji	Grupa ENERGA	PEŁNY	32 33	
G4-21	Zakres i istotność zidentyfikowanych aspektów dla poszczególnych podmiotów spoza organizacji	Grupa ENERGA	PEŁNY	32 33	
G4-22	Konsekwencje korekt informacji zawartych w poprzednim raporcie i przyczyny	Grupa ENERGA	PEŁNY	131	W związku z przyjęciem sposobu raportowania zgodnie z nowymi wytycznymi GRI G4.0 sposób przeliczenia niektórych wskaźników za rok 2013 został dostosowany do tych wytycznych
G4-23	Istotne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiarów zastosowanych w raporcie	Grupa ENERGA	PEŁNY		Brak zmian w stosunku do poprzedniego raportu dotyczących zakresu, zasięgu lub metod pomiarów zastosowanych w raporcie
G4-24	Lista grup interesariuszy zaangażowanych przez organizację	Grupa ENERGA	PEŁNY	30	
G4-25	Identyfikacja i wybór interesariuszy zaangażowanych przez organizację	Grupa ENERGA	PEŁNY	30	
G4-26	Podejście do angażowania interesariuszy	Grupa ENERGA	PEŁNY	30	
G4-27	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	Grupa ENERGA	PEŁNY	32 33	
G4-28	Okres raportowania	Grupa ENERGA	PEŁNY	27	
G4-29	Data publikacji ostatniego raportu	Grupa ENERGA	PEŁNY	27	
G4-31	Dane kontaktowe	Grupa ENERGA	PEŁNY	33	
G4-33	Potwierdzenie wiarygodności	Grupa ENERGA	PEŁNY	33	
G4-34	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	Grupa ENERGA	PEŁNY	20	Więcej informacji w „Raporcie rocznym za 2014 rok”
G4-56	Wartości, zasady, standardy i normy zachowania, takie jak kodeksy postępowania i kodeksy etyki	Grupa ENERGA	PEŁNY	20 21	
G4-DMA w zakresie badania i rozwój	Podejście zarządcze w zakresie badania i rozwój	Grupa ENERGA	PEŁNY	90	



G4-EC1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych	Grupa ENERGA	PEŁNY	12 13	Więcej informacji w „Raporcie rocznym za 2014 rok”
G4-EC7	Rozwój i wpływ inwestycji infrastrukturalnych i świadczenie usług na rzecz społeczeństwa	Grupa ENERGA	PEŁNY	122 123 124 125 126 127 128	
G4-SO3	Łączna liczba i procent jednostek biznesowych ocenianych pod względem ryzyka związanego z korupcją oraz znaczących zidentyfikowanych ryzyk	Grupa ENERGA	CZĘŚCIOWY	22	
G4-SO4	Komunikacja i szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych	Grupa ENERGA	PEŁNY	22	
G4-PR4	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach, biorąc pod uwagę konsekwencje niezgodności	Grupa ENERGA	PEŁNY	44	
G4-PR5	Wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta	Grupa ENERGA	PEŁNY	53	
G4-PR7	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu, według rodzaju skutków	Grupa ENERGA	PEŁNY	44	
G4-PR8	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych klientów	Grupa ENERGA	PEŁNY	44	
G4-PR9	Wartość pieniężna istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami, dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług	Grupa ENERGA	PEŁNY	44	
G4-EN1	Wykorzystane surowce/materiały według wagi i objętości	Grupa ENERGA	PEŁNY	63	
G4-EN3	Zużycie energii w organizacji	Grupa ENERGA	PEŁNY	64 65	
G4-EN8	Łączny pobór wód według źródła	Grupa ENERGA	PEŁNY	71	
G4-EN11	Lokalizacja i powierzchnia posiadanych, dzierżawionych lub zarządzanych gruntów zlokalizowanych w sąsiedztwie obszarów chronionych lub obszarach o dużej wartości pod względem bioróżnorodności poza obszarami chronionymi bądź przylegającymi do takich obszarów	Grupa ENERGA	PEŁNY	77 78 79	

G4-EN12	Opis istotnego wpływu działalności, produktów i usług na bioróżnorodność obszarów chronionych i obszarów o dużej wartości pod względem bioróżnorodności poza obszarami chronionymi	Grupa ENERGA	PEŁNY	77 78 79	
G4-EN15	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych	Grupa ENERGA	PEŁNY	67	
G4-EN21	Emisje związków NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> i innych emisji do powietrza	ENERGA-OPERATOR SA, ENERGA Kogeneracja, ENERGA Elektrownie Ostrołęka, Ciepło Kaliskie, ENERGA OPEC, ENERGA Serwis	PEŁNY	69	
G4-EN22	Całkowita objętość ścieków według jakości i miejsca przeznaczenia	Grupa ENERGA	PEŁNY	73	
G4-EN23	Całkowita waga odpadów według rodzaju odpadu oraz metody postępowania z odpadem	Grupa ENERGA	PEŁNY	75 76	
G4-EU1	Maksymalna osiągalna moc wytwórcza w podziale na główne rodzaje surowca (oraz wymogi regulacyjne)	ENERGA Wytwarzanie SA, ENERGA Kogeneracja, ENERGA Elektrownie Ostrołęka, Ciepło Kaliskie	PEŁNY	61	
G4-EU2	Ilość energii wyprodukowanej netto w podziale na główne źródła energii (oraz wymogi regulatora)	ENERGA Wytwarzanie SA, ENERGA Kogeneracja, ENERGA Elektrownie Ostrołęka, Ciepło Kaliskie	PEŁNY	62	
G4-EU3	Ilość zarejestrowanych użytkowników indywidualnych, przemysłowych, instytucjonalnych oraz komercyjnych	ENERGA-OPERATOR SA	PEŁNY	36	
G4-EU4	Długość naziemnych i podziemnych linii transmisyjnych i dystrybucyjnych według systemu regulacyjnego [km]	ENERGA-OPERATOR SA	PEŁNY	85	
G4-EU5	Ilość przyznanych nieodpłatnych uprawnień do emisji CO <sub>2</sub>	ENERGA Kogeneracja, ENERGA Elektrownie Ostrołęka, Ciepło Kaliskie	PEŁNY	70	
G4-EU12	Straty przesyłowe i dystrybucyjne jako procent całkowitej energii przesłanej/dystrybuowanej	ENERGA-OPERATOR SA	PEŁNY	89	



G4-EU18	Procent pracowników wykonawców lub podwykonawców, którzy przeszli odpowiednie do wykonywanej pracy szkolenia bhp	Grupa ENERGA	PEŁNY	103	
G4-EU27	Ilość odłączeń mieszkań w wyniku niewnoszenia opłat za energię w podziale na okres odłączenia	ENERGA-OPERATOR SA, ENERGA-OBRÓT SA	PEŁNY	45	
G4-EU28	Częstość przerw w dostawie energii	ENERGA-OPERATOR SA	PEŁNY	87	
G4-EU29	Średni czas trwania przerw w dostawie energii	ENERGA-OPERATOR SA	PEŁNY	87	
G4-EU DMA	Podjęcie zarządcze w zakresie zarządzania popytem	Grupa ENERGA	PEŁNY	43	
G4-LA4	Minimalne wyprzedzenie, z jakim informuje się o istotnych zmianach operacyjnych, wraz ze wskazaniem, czy okresy te są określone w umowach zbiorowych	Grupa ENERGA	PEŁNY	104	
G4-LA6	Wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych oraz nieobecności w pracy, a także liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą według regionów i płci	Grupa ENERGA	PEŁNY	107 108 109 110	
G4-LA9	Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na pracownika w podziale na płeć i kategorię zatrudnienia	Grupa ENERGA	PEŁNY	111	
G4-LA12	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	Grupa ENERGA	PEŁNY	94	
G4-LA14	Odsetek dostawców, którzy zostali poddani ocenie pod kątem kryteriów pracowniczych	Grupa ENERGA	PEŁNY	26	
G4-LA16	Liczba skarg dotyczących stosunków pracowniczych skierowanych i rozwiązanych przez mechanizmy formalne	Grupa ENERGA	PEŁNY	105	

**Deloitte**

Deloitte Advisory Sp. z o.o.  
z siedzibą w Warszawie  
Al. Jana Pawła II 19  
00-854 Warszawa  
Polska

Tel.: +48 22 511 08 11  
Fax: +48 22 511 08 13  
www.deloitte.com/pl

**Niezależny raport poświadczający dotyczący Raportu Zrównoważonego Rozwoju Grupy ENERGA za rok 2014**

**Do Zarządu ENERGA S.A.**

Dokonałmy przeglądu Raportu Zrównoważonego Rozwoju Grupy ENERGA „Nasza Odpowiedzialność 2014” (zwanego dalej „Raportem CR” lub „Raportem”) opracowanego przez Energa S.A. z siedzibą w Gdańsku przy Al. Grunwaldzkiej 472 (dalej „Spółka”), w zakresie istotnych aspektów zidentyfikowanych przez Spółkę oraz wskaźników zaprezentowanych w oparciu o Wytyczne do raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju G4 dla raportowania ustalonego na poziomie „Core”, z uwzględnieniem suplementu sektorowego, wydane przez Global Reporting Initiative (GRI). Prace poświadczające obejmowały, w zakresie danych ilościowych i jakościowych, okres od 1 stycznia 2014 r. do 31 grudnia 2014 r.

Za rzetelność, prawidłowość i jasność informacji w nim zawartych oraz za prawidłowość przygotowanej dokumentacji odpowiada Zarząd Spółki. Naszym zadaniem było wydanie, na podstawie przeglądu Raportu CR, niezależnego raportu poświadczającego.

Nasze procedury nie obejmowały niezależnej oceny prawdziwości, dokładności i kompletności informacji i dokumentów przekazanych przez Spółkę. Nie stanowiły także badania systemu kontroli wewnętrznej wdrożonego w Spółce i w ich wyniku nie wyrażamy opinii na temat poprawności tego systemu. Nasze procedury nie stanowiły badania sprawozdań finansowych w rozumieniu Ustawy o rachunkowości. W związku z tym nie wyrażamy w niniejszym Raporcie opinii biegłego rewidenta ani żadnych innych stwierdzeń odnośnie sprawozdań finansowych Spółki w rozumieniu obowiązujących przepisów dotyczących biegłych rewidentów.

Prace związane z planowaniem i realizacją zadania weryfikacyjnego miały charakter zlecenia poświadczającego o ograniczonym zakresie, realizowanego według ISAE 3000 – Międzynarodowego Standardu Usług Poświadczających („Usługi poświadczające inne niż badania lub przeglądy historycznych informacji finansowych”). Standard ten nakłada na nas obowiązek zaplanowania i przeprowadzenia przeglądu w taki sposób, aby uzyskać umiarkowaną pewność, iż Raport CR nie zawiera istotnych nieprawidłowości. Zakres i metoda przeglądu Raportu istotnie różni się od badania skierowanego na dostarczenie wystarczającego zapewnienia (*reasonable assurance*). Celem przeglądu nie jest wyrażenie opinii o prawidłowości, rzetelności i jasności Raportu CR i w związku z tym opinii takiej nie wydajemy. Procedury dotyczące przeglądu Raportu CR obejmowały:

- Analizę zagadnień prezentowanych w Raporcie CR z punktu widzenia ich istotności w kontekście przedmiotu działalności Spółki, strategii Spółki dotyczącej sfery odpowiedzialnego biznesu oraz oczekiwań jej interesariuszy.
- Porównanie informacji zawartych w Raporcie CR z informacjami zawartymi w Sprawozdaniu Finansowym Grupy ENERGA za rok 2014.
- Wywiady z osobami zaangażowanymi w podejmowanie przez Spółkę działań ze sfery odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju oraz odpowiedzialnymi za przygotowanie Raportu CR.
- Weryfikację informacji zawartych w Raporcie pod kątem zgodności z dokumentacją wewnętrzną Spółki.
- Ocenę stopnia aplikacji Wytycznych do raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju oraz uwzględnienia Ramowych Zasad Raportowania GRI.

Przeprowadzony przez nas przegląd dostarczył nam zapewnienia (zapewnienie o ograniczonym zakresie – *limited assurance*) do tego by potwierdzić, że nie zostały zidentyfikowane istotne błędy w zakresie danych i informacji zawartych w Raporcie CR przygotowanym przez ENERGA S.A., dotyczących zidentyfikowanych istotnych aspektów oraz wskaźników całościowo raportowanych przez Spółkę, jak również niezgodności z Wytycznymi do raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju G4, z uwzględnieniem suplementu sektorowego, ustalonymi dla poziomu „Core”, wydanymi przez Global Reporting Initiative.

Deloitte Advisory Sp. z o.o.  
Warszawa, dnia 6 marca 2015 r.

Sąd Rejonowy m. st. Warszawy, KRS 000004728, NIP: 527-020-73-28, REGON: 006233202,  
Kapitał zakładowy: 16 000 500 zł  
Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited



## Spis treści

### 1. O Grupie ENERGA

1.1. Profil Firmy.....	8
1.2. Zarządzanie w GK ENERGA .....	20
1.3. Strategia CSR .....	23
1.4. Łańcuch dostaw .....	26
1.5. O Raporcie .....	27

### 2. Nasi klienci

2.1. Wprowadzenie.....	36
2.2. Dotychczasowe cele i ich realizacja .....	37
2.3. Priorytety na 2015 rok .....	39
2.4. Jasna i przejrzysta komunikacja .....	39
2.5. Wysokie standardy i jakość obsługi klienta.....	45
2.6. Satysfakcja klienta .....	50
2.7. Edukacja klientów.....	52

### 3. Dbamy o środowisko naturalne

3.1. Zarządzamy ochroną środowiska systemowo.....	58
3.2. Wytwarzamy energię ze źródeł odnawialnych.....	61
3.3. Kontrolujemy emisje.....	66
3.4. Chronimy zasoby wodne .....	71
3.5. Segregujemy odpady .....	74
3.6. Dbamy o obszary chronione i cenne przyrodniczo .....	77

### 4. Działalność dystrybucyjna Grupy ENERGA

4.1. Wprowadzenie .....	84
4.2. Zapewnienie niezawodności dostaw .....	85
4.3. ENERGA dla rozwoju nauki i technologii .....	91

### 5. Nasi pracownicy

5.1. Wprowadzenie .....	94
5.2. Bezpieczeństwo naszych pracowników .....	98
5.3. Dialog z pracownikami.....	103
5.4. ENERGA przyjazna pracownikowi i rodzinie .....	105

### 6. Działamy na rzecz społeczeństwa

6.1. Wprowadzenie .....	116
6.2. ENERGA Edukacja .....	119
6.3. ENERGA Sport .....	122
6.4. Działania charytatywne – fundacja .....	125

Tabela GRI.....	129
-----------------	-----





W trosce o środowisko naturalne Raport CSR Grupy ENERGA został wydrukowany na niepowlekanym papierze offsetowym (Cyclus Offset), powierzchniowo zaklejonym o matowej powierzchni, produkowanym w 100% z makulatury pochodzącej z przerobu papieru produkowanego z włókien certyfikowanych FSC®. Papier został wybielony bez użycia chloru gazowego. Okładka Raportu powstała z tego samego rodzaju papieru z certyfikatem FSC®. Certyfikat FSC® potwierdza, że drewno użyte do produkcji papieru pochodzi z dobrze zarządzanych lasów i innych źródeł kontrolowanych. Przyznawany jest przez Forest Stewardship Council i mogą ubiegać się o niego sprzedawcy drewna i jego produktów wykorzystywanych m.in. w druku.



**DZIĘKI WYKORZYSTANIU PAPIERU CYCLUS OFFSET ZAMIĄST PAPIERÓW NIEMAKULATUROWYCH NEGATYWNY WPŁYW NA ŚRODOWISKO ZOSTAŁ ZMNIJSZONY O:**



**240 kg**  
MNIJĄZ ODPADÓW



**6 271 l**  
MNIJĄZ ZUŻYTEJ WODY



**26 kg**  
MNIJĄZ GAZÓW CIEPLARNIANYCH



**590 kWh**  
MNIJĄZ ZUŻYTEJ ENERGII



**260 km**  
KRÓTSZA PODRÓŻ  
SAMOCHODEM ŚREDNIEJ  
KLASY EUROPEJSKIEJ



**390 kg**  
MNIJĄZ ZUŻYTEGO DREWNA





[grupa.energa.pl](http://grupa.energa.pl)