



# Spis treści

<b>1</b>	<b>O Grupie Energa</b> .....7
	1.1. Nasza firma .....8
	1.2. Odpowiedzialne i etyczne zarządzanie .....19
	1.3. Raport jako narzędzie dialogu z naszymi interesariuszami .....30

<b>2</b>	<b>Klienci</b> .....37
	2.1. Relacje z klientami .....38
	2.2. Klienci i produkty spółki Energa-Obrót SA .....42
	2.3. Odpowiedzialny proces sprzedaży .....47
	2.4. Innowacje w służbie klienta .....54

<b>3</b>	<b>Środowisko naturalne</b> .....57
	3.1. Cele środowiskowe w 2016 roku .....58
	3.2. Strategia zarządzania środowiskowego .....60
	3.3. Ekologiczna energia ze źródeł konwencjonalnych i odnawialnych .....89
	3.4. Inwestycje w ochronę środowiska .....91
	3.5. Innowacyjne technologie przyjazne dla środowiska .....93

<b>4</b>	<b>Działalność dystrybucyjna</b> .....97
	4.1. Rozwój działalności dystrybucyjnej jako obszar strategiczny .....98
	4.2. Jakość i bezpieczeństwo dostaw energii .....101
	4.3. Inwestycje w sieć dystrybucyjną .....107

<b>5</b>	<b>Pracownicy</b> .....113
	5.1. Odpowiedzialny pracodawca .....114
	5.2. Nasi pracownicy .....116
	5.3. Bezpieczeństwo i zdrowie .....121
	5.4. Edukacja i rozwój .....125
	5.5. Zaangażowanie pracowników w rozwój kultury organizacyjnej .....128

<b>6</b>	<b>Spółeczności lokalne</b> .....137
	6.1. Odpowiedzialność wobec społeczności lokalnych jako obszar strategiczny .....138
	6.2. Działalność na rzecz społeczeństwa .....140
	6.3. Współpraca z administracją i uwzględnienie głosu społeczności lokalnych .....153
	6.4. Działalność charytatywna .....162
	Tabela GRI .....166



”

Swoją przyszłość chcemy budować w sposób przewidywalny i odpowiedzialny

#### Szanowni Państwo,

oddajemy w Państwa ręce raport – „Nasza Odpowiedzialność 2016” podsumowujący kluczowe dokonania Grupy Energa w obszarze zrównoważonego rozwoju i społecznej odpowiedzialności.

Rok 2016 był dla naszej organizacji okresem intensywnych działań związanych z wypełnieniem zobowiązań wobec naszych klientów, oczekujących sprawnej obsługi oraz niezawodności w dostarczaniu energii i wobec akcjonariuszy, oczekujących wzrostu wartości giełdowej spółki. W kolejnych latach zamierzamy realizować nasze cele, zachowując równowagę pomiędzy oczekiwaniami naszych interesariuszy a ochroną środowiska naturalnego, zgodnie z filozofią zrównoważonego rozwoju, która od wielu lat nam towarzyszy.

Nowe inwestycje w źródła wytwórcze realizowane będą przy zastosowaniu najbardziej zaawansowanych technologicznie rozwiązań, spełniających najwyższe standardy środowiskowe, czego przykładem może być budowa niskoemisyjnego bloku energetycznego w Ostrołęce czy też hydroelektrowni na Wiśle. Priorytetem pozostanie również dalsza modernizacja sieci elektroenergetycznej i jej pełna informatyzacja, tak aby do 2025 roku inteligentne liczniki w technologii Smart Grid trafiły do każdego naszego odbiorcy. Prowadzone przez nas prace badawczo-rozwojowe doprowadziły do uruchomienia pierwszego w Polsce magazynu energii o mocy 0,75 MW i 1,5 MWh pojemności, który w połączeniu z planowaną farmą fotowoltaiczną i istniejącymi już źródłami wiatrowymi, biogazownią i odbiorcami utworzy tzw. lokalny obszar bilansowania (LOB). Wszystkie te działania wpłyną nie tylko na poprawę niezawodności dostaw energii oraz efektywność odnawialnych źródeł energii, ale również pozwolą dostarczyć klientom innowacyjne usługi i produkty.

Chcemy, aby nasze działania przekładały się na odpowiedzialność za środowisko naturalne i dlatego cieszy nas fakt, że w mijającym roku Komisja Europejska oficjalnie potwierdziła obecność Grupy Energa w prestiżowym systemie ekozarządzania i audytu – EMAS. Przynależność do systemu jest najwyższym ekologicznym wyróżnieniem dla przedsiębiorstw, a dla nas szczególnie ważnym ze względu na fakt, że Energa jest pierwszą grupą energetyczną w Polsce, której tak duża liczba spółek przystąpiła do certyfikacji środowiskowej.



Nasza odpowiedzialność przekłada się także na troskę o dobre relacje i dialog ze społecznościami lokalnymi, na etyczne zarządzanie i poszanowanie praw człowieka, realizację programów edukacyjnych czy działań charytatywnych, czego potwierdzeniem jest ponowne umieszczenie Grupy Energa w giełdowym indeksie spółek zarządzanych zgodnie z najlepszymi standardami zrównoważonego rozwoju – Respect Index.

Grupa Energa włączyła się także w działania na rzecz walki z korupcją. W ramach członkostwa w organizacji Global Compact UN wraz z Ministerstwem Rozwoju i Ministerstwem Skarbu angażujemy się w program „Przeciwdziałanie Szarej Strefie 2014–2020”, którego celem jest zwalczanie zjawiska gospodarki nierejestrowanej oraz przestępczości gospodarczej. Jednocześnie duży nacisk kładziemy na zapobieganie stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych w branży energetycznej, poprzez edukację klientów czy też zagwarantowanie im przejrzystych i jasnych zasad zawierania umów poprzez publicznie dostępny Kodeks Dobrych Praktyk.

”

### Chcemy doskonalić naszą prokliencką kulturę organizacyjną

Cele strategiczne wspiera w Grupie zmiana kultury organizacyjnej oparta na nowoczesnej polityce zarządzania zasobami ludzkimi. Dbamy o to, aby nasi pracownicy i współpracownicy identyfikowali się z Grupą i odczuwali satysfakcję z pracy w jej spółkach. Chcemy zapewnić im przede wszystkim bezpieczne, ale i przyjazne miejsce pracy, stwarzać możliwości rozwoju, jak również godzenia ról prywatnych i zawodowych.

Zapraszamy Państwa do zapoznania się z raportem „Nasza Odpowiedzialność 2016”. Liczymy, że dokonania Grupy Energa spotkają się z Państwa zainteresowaniem.

Z wyrazami szacunku

Daniel Obajtek

Prezes Zarządu  
Energa SA

Grzegorz Ksepko

Wiceprezes Zarządu  
ds. Korporacyjnych Energa SA

# O Grupie Energa



## 1.1. Nasza firma

Grupa Energa jest jedną z czterech największych krajowych grup energetycznych. Jej podstawowa działalność obejmuje wytwarzanie, dystrybucję i obrót energią elektryczną i ciepłą oraz obrót gazem. Jest jednym z trzech największych dostawców energii elektrycznej w Polsce. Podmiotem dominującym w Grupie i sprawującym funkcje inicjujące, koordynujące oraz kontrolne nad energetycznym łańcuchem wartości jest Energa SA z siedzibą w Gdańsku. Jej akcje są notowane na Warszawskiej Giełdzie Papierów

Wartościowych i obecne w składzie indeksu największych polskich firm (WIG 20) oraz indeksie spółek odpowiedzialnych RESPECT Index i londyńskim indeksie FTSE4Good Emerging.

Obowiązujący model biznesowy Grupy jest oparty na funkcjonowaniu trzech wyspecjalizowanych segmentów oraz spółek wspierających ich działalność podstawową.

### Segment Wytwarzania



obejmujący działalność wytwórczą w elektrowniach konwencjonalnych i elektrociepłowniach, wytwarzanie energii elektrycznej ze źródeł odnawialnych, a także dystrybucję ciepła. Liderem segmentu jest spółka Energa Wytwarzanie SA.

### Segment Dystrybucji



skupiający działalność polegającą na dystrybucji energii elektrycznej. Liderem segmentu jest spółka Energa-Operator SA.

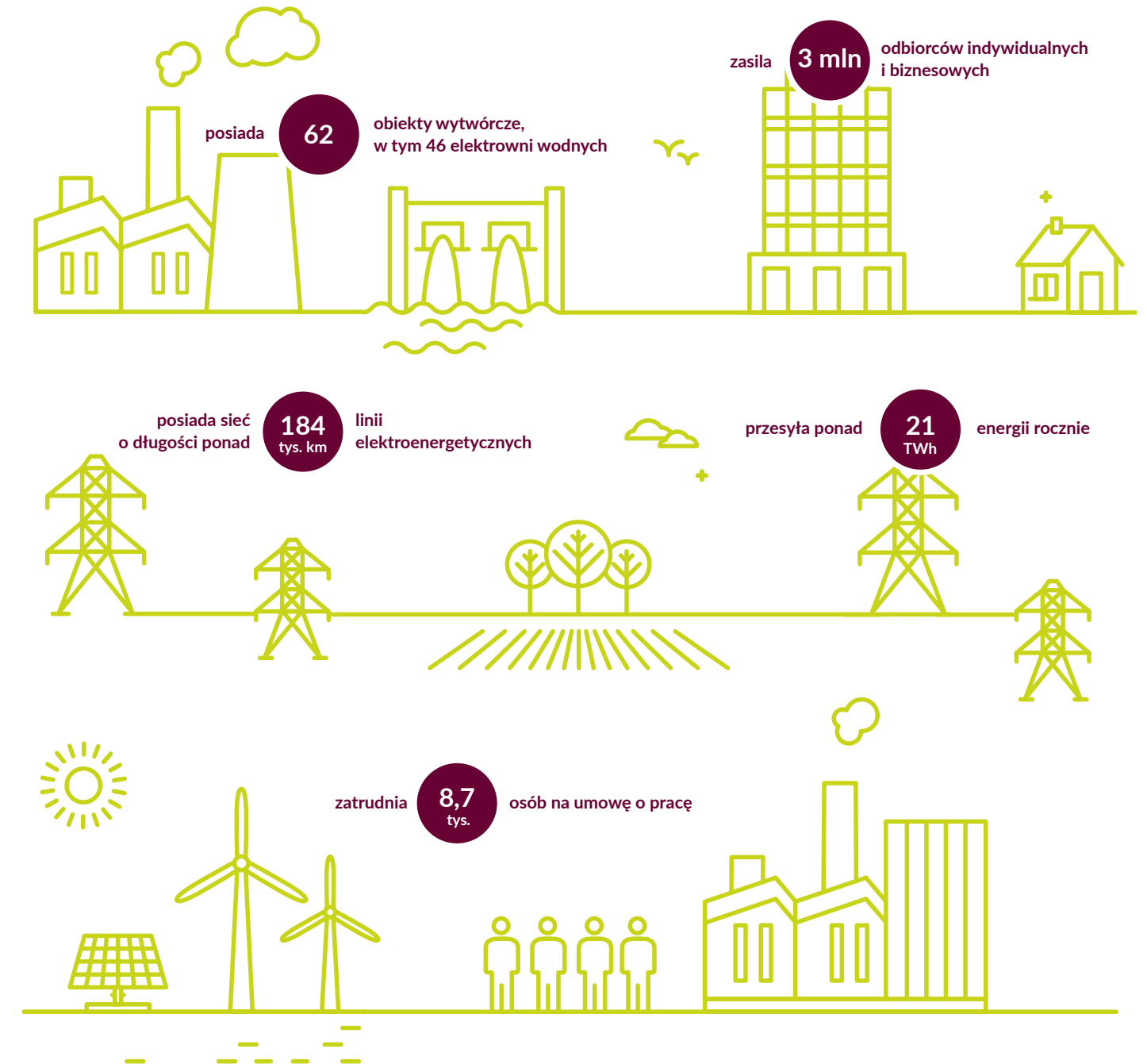
### Segment Sprzedaży

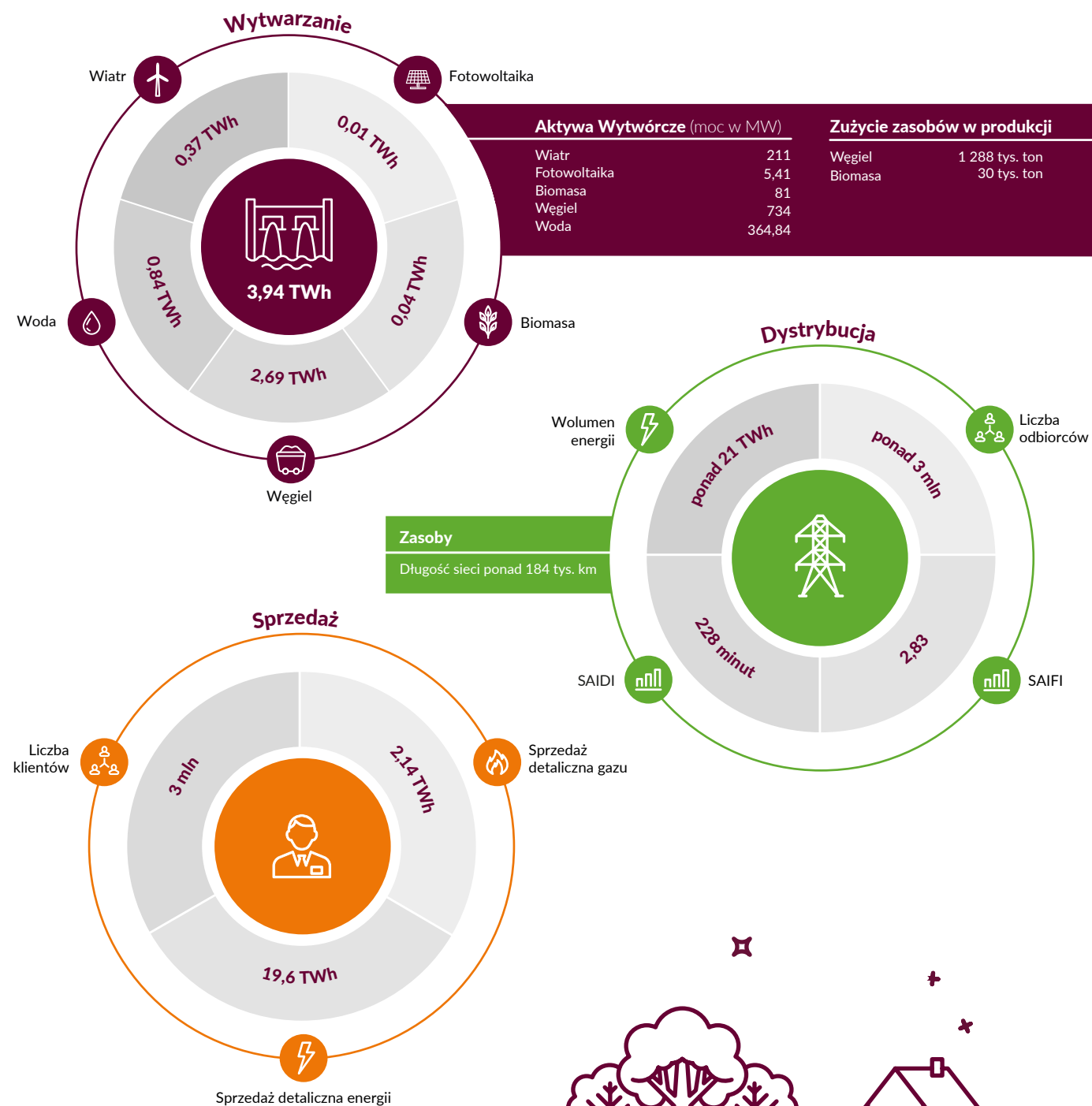


na który składa się działalność związana z obrotem energią elektryczną oraz obsługą klienta. Liderem segmentu jest spółka Energa-Obrót SA.

W grupie istnieją także spółki – centra usług wspólnych – świadczące usługi obsługi księgowej, kadrowo-płacowej, administracyjnej oraz wsparcia teleinformatycznego.

## Działalność Grupy Energa w liczbach





	2015	2016
<b>Przychody</b> – w tym: przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i usług (włączając akcyzę), pozostałe przychody operacyjne, przychody finansowe	11 213	10 650
<b>Koszty operacyjne</b> – w tym: zużycie materiałów i energii, usługi obce nabyte, amortyzacja i odpisy aktualnej wartości niefinansowych aktywów trwałych, pozostałe koszty rodzajowe i pozostałe koszty operacyjne, koszty finansowe z wyłączeniem kosztów odsetek od zaciągniętego zadłużenia, udział w stracie jednostek wykazywanych metodą praw własności	8 348	8 633
<b>Wynagrodzenia i świadczenia pracownicze</b> – w tym: wynagrodzenia, koszty ubezpieczeń społecznych i pozostałe koszty świadczeń pracowniczych	913	873
<b>Płatności na rzecz inwestorów</b> – w tym: koszty odsetek od zaciągniętego zadłużenia, dywidenda wypłacona za rok poprzedni *	857	440
<b>Płatności na rzecz państwa</b> – w tym: podatki i opłaty	825	899
<b>Inwestycje w społeczność w postaci darowizn</b>	3	11
<b>Wartość ekonomiczna zatrzymana</b>	267	(206)

\* Wysokość dywidendy wypłaconej za rok poprzedni wyniosła 596 mln zł w 2015 roku oraz 203 mln zł w roku 2016.

Powyższe dane pochodzą ze skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Energa zgodnego z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej zatwierdzonymi przez Unię Europejską za rok zakończony dnia 31 grudnia 2016 roku (dane obejmują wszystkie spółki Grupy Energa).

### Struktura operacyjna organizacji

#### Energa SA

Energa SA jest spółką dominującą w stosunku do wszystkich spółek tworzących grupę kapitałową – jest ich jedynym właścicielem lub posiada większościowy pakiet akcji lub udziałów. Sprawuje aktywny nadzór właścicielski, integruje kluczowe funkcje zarządcze i wspierające w Grupie, decyduje o kierunkach strategicznych, modelu biznesowym i zarządzania wartością Grupy.

Energa SA od 2014 roku jest obecna na Giełdzie Papierów Wartościowych (GPW) w Warszawie w składzie spółek z indeksu największych firm warszawskiej giełdy WIG20, a także indeksu spółek odpowiedzialnych

RESPECT Index, który obejmuje swoim portfelem spółki z Głównego Rynku GPW, 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. Od grudnia 2016 Energa SA weszła w skład londyńskiego indeksu FTSE4Good Emerging.

Struktura akcjonariatu Energa SA przedstawia się następująco:

- **Skarb Państwa** – 51,52% udziału w kapitale zakładowym,
- **pozostali Akcjonariusze** – 48,48% udziału w kapitale zakładowym.



## Wytwarzanie

Segment Wytwarzania jest jednostką biznesową, której Liderem jest Energa Wytwarzanie SA. Działa on w oparciu o 4 linie biznesowe: Elektrownia w Ostrołęce, Woda, Wiatr i Pozostałe (w tym CHP). Konsoliduje on działalność w kluczowych obszarach:

- produkcji energii elektrycznej z odnawialnych źródeł:
  - Elektrownia Wodna we Włocławku;
  - 44 małych elektrowni wodnych;
  - 5 farm wiatrowych w Polsce północno-zachodniej – Karcino, Karścino, Bystra, Myślino, Parsówek;
  - 2 farmy fotowoltaiczne pod Gdańskiem i Czernikowo koło Torunia;
- zarządzania Elektrownią Szczytowo-Pompową Żydowo;
- produkcji energii elektrycznej w elektrowni konwencjonalnej:
  - spółka Energa Elektrownie Ostrołęka Elektrownia Ostrołęka B;
- produkcji ciepła w skojarzeniu z energią elektryczną:
  - spółka Energa Kogeneracja w: Elektrociepłowni Elbląg, Elektrociepłowni Kalisz, Elektrociepłowni Żychlin, Elektrociepłowni Winnica;
- produkcji ciepła z ciepłowniach:
  - spółki Energa Kogeneracja Ciepłownia Wyszogród i Energa Ciepło Kaliskie Ciepłownia w Kaliszu;
- dystrybucji ciepła:
  - Energa Ciepło Ostrołęka;
  - Energa Ciepło Kaliskie;
- usług wspierających:
  - Energa Serwis;
  - Energa Invest\*;
  - Elektrownia CCGT Gdańsk;
  - Elektrownia CCGT Grudziądz;
  - AEGIR 4 Sp.

\* 28.12.2016 roku Energa SA nabyła od Energa Wytwarzanie SA wszystkie akcje spółki Energa Invest SA, stając się 100% akcjonariuszem spółki Energa Invest SA



**0,5 GW**

moc zainstalowana  
w OZE



**3,94 TWh**

energii elektrycznej  
wyprodukowanej w 2016 roku



**1,34 GWe**

mocy zainstalowanej,  
z czego 38% stanowią OZE

## Dystrybucja

Segment Dystrybucji jest jednostką biznesową składającą się ze spółki **Energa-Operator SA**, lidera segmentu, 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 funkcję zarządzania budżetem oraz majątkiem sieciowym i prace na sieci elektroenergetycznej.

Operatorem Systemu Dystrybucji (OSD), 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.

Za utrzymanie wysokich standardów pracy infrastruktury energetycznej i niezbędne prace eksploatacyjne odpowiadają spółki:

- Energa-Operator Eksploatacja Elbląg,
- Energa-Operator Eksploatacja Płock,
- Energa-Operator Eksploatacja Gdańsk,
- Energa-Operator Eksploatacja Słupsk,
- Energa-Operator Eksploatacja Kalisz,
- Energa-Operator Eksploatacja Toruń.

Obsługą odbiorców zajmuje się Energa-Operator Techniczna Obsługa Odbiorców. Spółka Energa-Operator Logistyka Sp. z o.o. świadczy na rzecz lidera segmentu oraz na rzecz innych spółek segmentu kompleksową usługę logistyczną, a także zaopatruje je w materiały i urządzenia inwestycyjne oraz eksploatacyjne potrzebne do remontów i modernizacji sieci elektroenergetycznych. Spółki wykonawstwa inwestycyjnego, tj.:

- Energetyka Kaliska – Usługi Techniczne Sp. z o.o.,
- Przedsiębiorstwo Budownictwa Elektroenergetycznego ENBUD Słupsk Sp. z o.o.,
- ZEP Centrum Wykonawstwa Specjalistycznego Sp. z o.o.,
- Zakład Budownictwa Energetycznego Sp. z o.o.

zajmują się pracami inwestycyjnymi i remontami na sieci oraz usuwaniem skutków awarii masowych.



ponad **184** tys. km  
linii elektroenergetycznych



ponad **3 mln**  
odbiorców



ponad **21 TWh**  
energii przesłanej do odbiorców  
w 2016 roku





## Sprzedaż

Segment Sprzedaży jest jednostką biznesową składającą się z lidera segmentu – spółki **Energa -Obrót SA**, oraz spółek od niej zależnych, tj. Energa Obsługa i Sprzedaż, Energa Oświetlenie, Energa Slovakia.

Energa-Obrót w swojej działalności koncentruje się na prowadzeniu handlu na krajowym i międzynarodowym hurtowym rynku energii elektrycznej oraz na sprzedaży energii i gazu klientom indywidualnym, biznesowym i instytucjonalnym, oferując ponadto innowacyjne, proekologiczne technologie i usługi. Spółka sprzedaje energię elektryczną do 2,9 mln klientów, z czego ponad 2,6 mln stanowią gospodarstwa domowe.

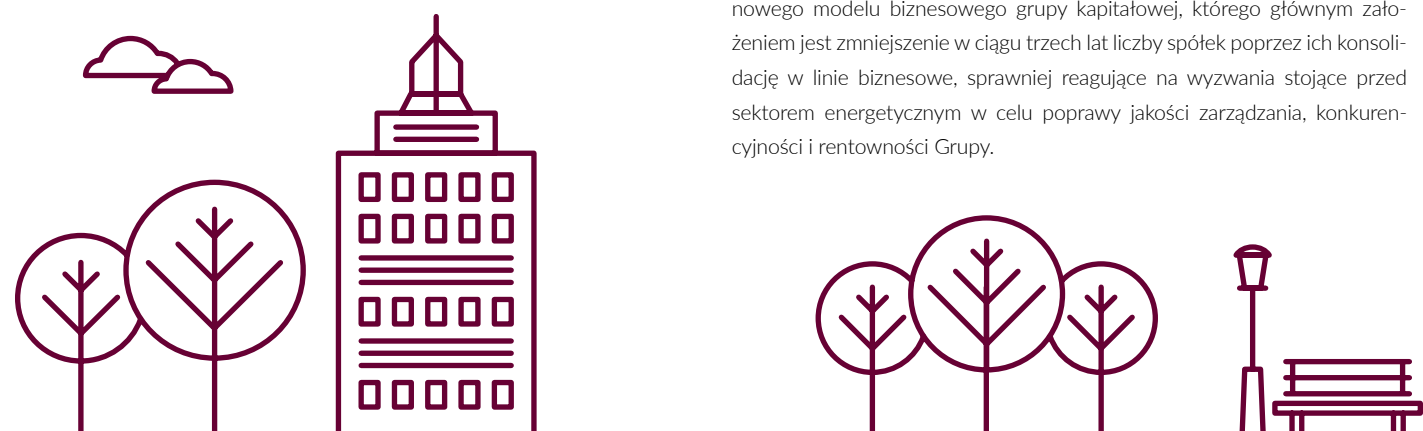
Swoją działalność koncentruje na rozwoju nowoczesnych kanałów kontaktu z klientami, takich jak: kanały elektroniczne (eBOK, mBOK), telefoniczne Biuro Obsługi Klienta (tBOK), a także kanałów tradycyjnych, jak salony sprzedaży czy punkty partnerskie.

W 2016 roku kontynuowano rozwój sieci sprzedaży, która aktualnie liczy 64 lokalizacje i składa się z 9 salonów własnych oraz 55 placówek prowadzonych przez partnerów zewnętrznych (44 punkty partnerskie + 11 wysp w centrach handlowych).

Usługi związane z oświetlaniem dróg, ulic i innych terenów otwartych są domeną spółki Energa Oświetlenie, która dysponuje nowoczesnym sprzętem technicznym, specjalistycznym wyposażeniem oraz stosuje energooszczędne i innowacyjne rozwiązania w eksploatacji sieci oświetleniowych.

Spółka Energa Slovakia zajmuje się rozwojem sprzedaży detalicznej na rynkach zagranicznych, głównie na Słowacji.

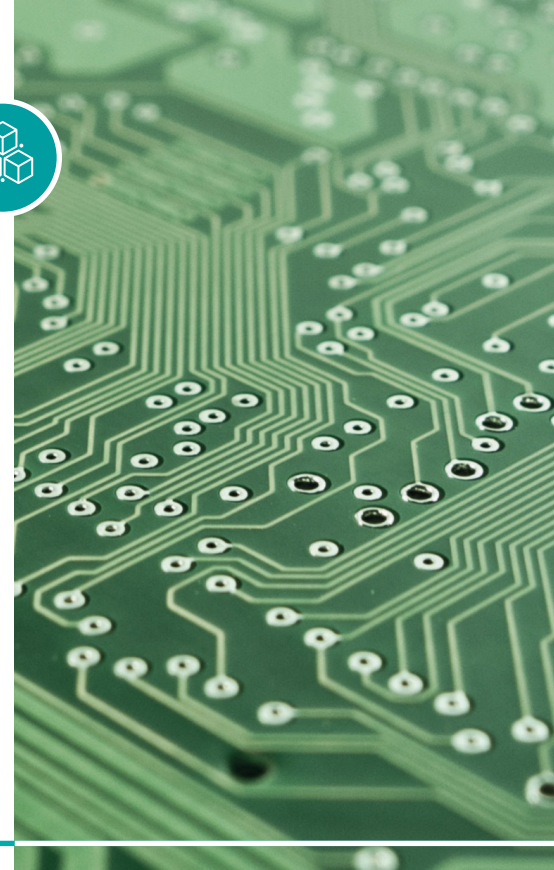
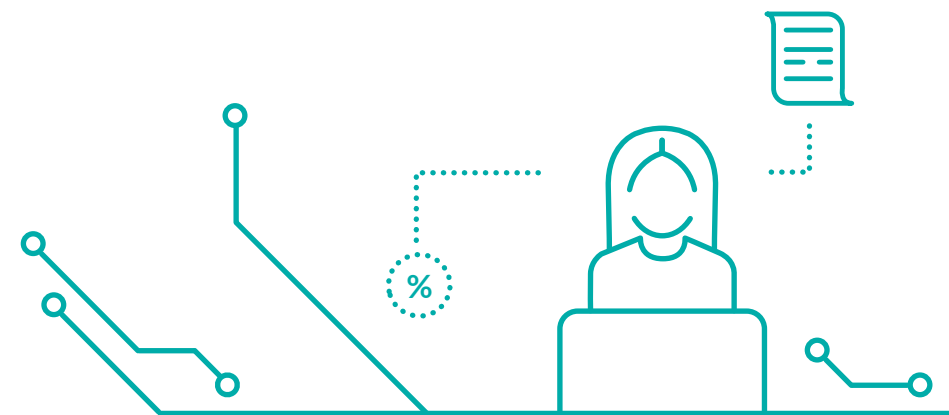
<b>64</b>	<b>9</b>	<b>55</b>
lokalizacje	placówek własnych	placówek prowadzonych przez partnerów zewnętrznych



## Spółki wsparcia

W Grupie Energa funkcjonują także spółki: Energa Centrum Usług Wspólnych, świadcząca usługi kadrowo-płacowe, księgowo-finansowe, administracyjne i ochrony środowiska, oraz Energa Informatyka i Technologie zarządzająca korporacyjnymi systemami IT.

Ponadto istnieją spółki zawiązywane przez Energa SA dla realizacji ważnych z poziomu Grupy zadań i funkcji oraz takich, których działalność ma charakter poboczny i nie jest bezpośrednio związana z funkcjonowaniem segmentów.



## Zmiany w raportowanym okresie

Wszystkie istotne zmiany w strukturze i działalności Grupy zostały opisane w dostępnym publicznie „Raporcie rocznym za rok 2016”.

## Model biznesowy Grupy Kapitałowej Energa

We wrześniu 2016 roku Energa SA rozpoczęła prace nad wprowadzeniem nowego modelu biznesowego grupy kapitałowej, którego głównym założeniem jest zmniejszenie w ciągu trzech lat liczby spółek poprzez ich konsolidację w linie biznesowe, sprawniej reagujące na wyzwania stojące przed sektorem energetycznym w celu poprawy jakości zarządzania, konkurencyjności i rentowności Grupy.

Linie biznesowe związane z wytwarzaniem, sprzedażą oraz dystrybucją energii elektrycznej pozwolą na optymalizację zarządzania, wzmocnienie roli nadzoru właścicielskiego, uproszczenie wewnętrznych procedur oraz lepsze wykorzystanie potencjału pracowników Grupy. Nowe podejście ma przyspieszyć procesy decyzyjne i wprowadzić większą elastyczność w działaniach Grupy, umożliwiając jednocześnie efektywne zarządzanie wartością dla klientów w oparciu o spójną ofertę produktów i usług, rozwój nowych obszarów oraz kulturę innowacyjności.





Model biznesowy Grupy Kapitałowej Energa



Członkostwo w organizacjach

Grupa Energa jest aktywnym członkiem wielu organizacji i inicjatyw, a w szczególności Global Compact, największej na świecie inicjatywy ONZ na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu i wspierania zrównoważonego rozwoju. Przynależność do tej organizacji zobowiązuje ją do powiązania swoich strategicznych działań biznesowych z 10 zasadami tej organizacji dotyczącymi praw człowieka, praw pracowniczych, ochrony środowiska i przeciwdziałania korupcji.

W roku 2016 Energa kontynuowała współpracę z Global Compact w ramach tzw. „Inicjatywy Bałtyckiej”, odbywającej się pod auspicjami sekretarza generalnego ONZ – Global Compact w Polsce oraz Ministerstwa Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej. Inicjatywa ta ma na celu promowanie dialogu oraz debatę na wysokim szczeblu decyzyjnym w Polsce i w Unii Europejskiej, na tematy związane ze zrównoważonym rozwojem regionu Morza Bałtyckiego, takie jak: innowacje, ekologiczne rozwiązania w transporcie i przemyśle, bezpieczeństwo energetyczne Polski, transport intermodalny, rozwój śródlądowych dróg wodnych w ramach międzynarodowych korytarzy transportowych, ochrona wrażliwego ekosystemu Bałtyku oraz polskich rzek, a także rozwój portów i infrastruktury. Współpraca zaowocowała wydaniem raportu „Żegluga Śródlądowa – Odra”, który jest kolejną publikacją po ubiegłorocznym raporcie „Wisła – żegluga śródlądowa” i „Bałtyk dla wszystkich”. Udział Energi SA w tej inicjatywie w istotny sposób wpływa na realizację celów Grupy w obszarze hydroenergetyki oraz przyczynia się do realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju, przyjętych przez ONZ we wrześniu 2015 roku na lata 2015–2030, jakimi są:

- zapewnienie wszystkim dostępu do stabilnej, zrównoważonej i nowoczesnej energii w przystępnej cenie,
- budowanie trwałej i wydajnej infrastruktury,
- wspieranie zrównoważonego przemysłu,
- rozwijanie innowacyjności.

Energa włączyła się także w działania na rzecz walki z korupcją i współpracuje z Global Compact oraz Ministerstwem Rozwoju i Ministerstwem Skarbu w ramach programu „Przeciwdziałanie Szarej Strefie 2014–2020”, którego celem jest zwalczanie zjawiska gospodarki nierejestrowanej oraz przestępczości gospodarczej. Walka z korupcją i reprezentowanie uczciwego i etycznego biznesu to jedno z najważniejszych zadań United Nations Global Compact, do czego wprost odnosi się dziesiąta zasada Inicjatywy Sekretarza Generalnego ONZ Global Compact.

W listopadzie 2016 roku Energa wraz z 16 innymi kluczowymi polskimi spółkami Skarbu Państwa podpisała akt notarialny o ustanowieniu Polskiej Fundacji Narodowej oraz jej statutu. Głównym zadaniem Polskiej Fundacji Narodowej będzie promocja i ochrona wizerunku Rzeczypospolitej Polskiej oraz polskiej gospodarki. Fundacja będzie także wspierała budowę dobrych praktyk rynkowych, a także inspirowała i współtworzyła warunki do budowy wartości i rozwoju spółek z udziałem Skarbu Państwa oraz polskiej przedsiębiorczości. Fundacja zaangażuje się także w działalność w takich dziedzinach życia, jak: edukacja, szkolnictwo, ochrona zdrowia, kultura, sztuka, ekologia, ochrona zwierząt.

Pozostałe organizacje i stowarzyszenia, do których należą spółki grupy prezentujemy w tabeli GRI.



Network Poland  
WE SUPPORT



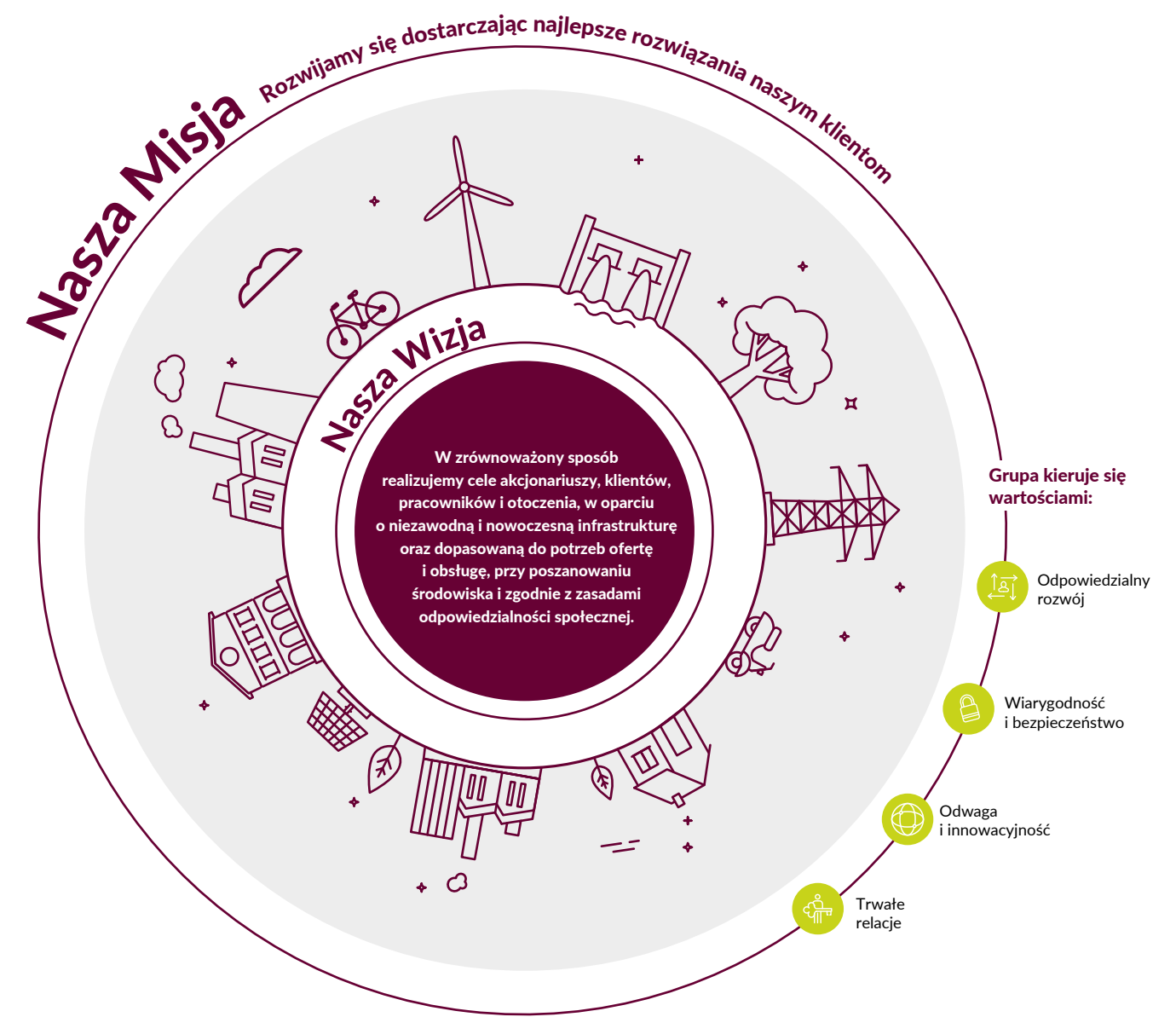
## Najważniejsze nagrody i wyróżnienia przyznane w 2016 roku

- W maju Grupa Energa otrzymała Złoty Listek CSR, w piątej edycji rankingu firm, które w swojej działalności stosują zasady społecznej odpowiedzialności. To czwarte uhonorowanie w tym rankingu dla Grupy, a drugie z rzędu najwyższe.
- W czerwcu Grupa Energa otrzymała certyfikat potwierdzający rejestrację w systemie ekzarządzania i audytu (EMAS). Energa jest pierwszą grupą energetyczną w Polsce, której tak duża liczba spółek przystąpiła do prestiżowej certyfikacji EMAS potwierdzającej spełnienie najwyższych standardów ochrony środowiska.
- W październiku Energa Oświetlenie zdobyła tytuł „Kryształ Przetargów Publicznych 2016” za modernizację oświetlenia ulicznego w Bydgoszczy. To prestiżowe wyróżnienie, którego celem jest promocja i upowszechnianie stosowania najlepszych zasad i praktyk w dziedzinie zamówień publicznych. Zastosowanie energooszczędnego sprzętu oświetleniowego oraz inteligentnych układów sterujących znacznie obniży energochłonność systemu oświetleniowego i przyniesie miastu realne oszczędności wydatków na energię elektryczną.
- W listopadzie pracownicy Grupy Energa otrzymali tytuł „Filantropa roku 2015” przyznany przez Fundację Elbląg. Kapituła konkursu nagradza osoby, firmy prywatne lub państwowe, które w 2015 roku w sposób szczególny wspierały finansowo, rzeczowo lub poprzez świadczenie usług na rzecz organizacji pozarządowych, instytucji użyteczności publicznej oraz osób prywatnych z terenu Elbląga i powiatu elbląskiego. Kapituła nagrodziła systematyczne wspieranie przez nich Elbląskiego Hospicjum im. dr Aleksandry Gabrysiak. Od 2008 roku za pośrednictwem Fundacji Energa, organizatora programu, przekazywane są środki na realizację działań statutowych hospicjum. Łącznie przekazano kwotę 162 tysięcy złotych, dzięki którym wyposażono placówkę m.in. w maski twarzowe do respiratorów, łóżka medyczne na oddział hospicyjny, materace przeciwoleżynowe, koncentratory tlenu.

### W grudniu:

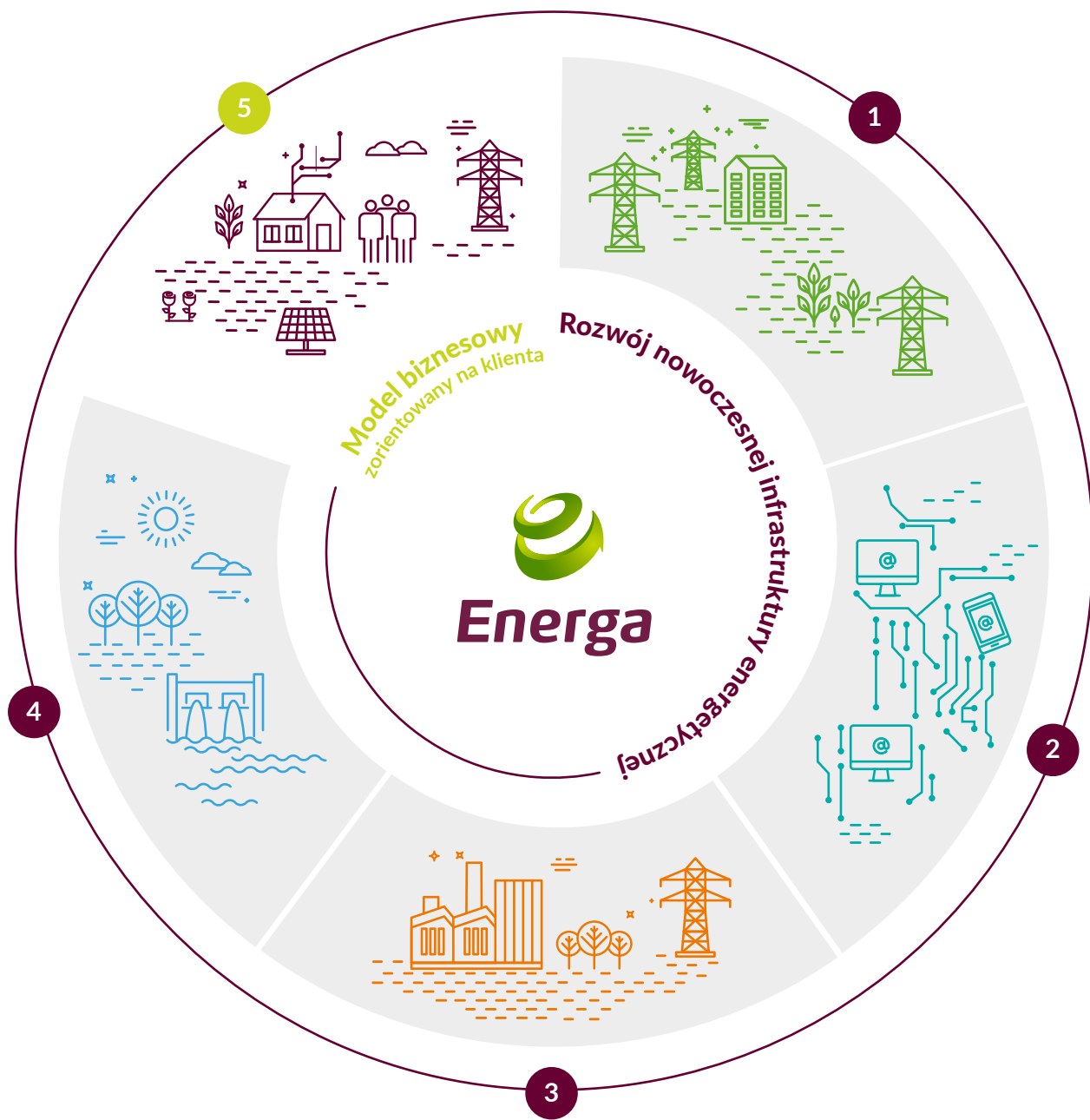
- Energa SA znalazła się w Rankingu „70 Emerging Markets” przygotowanym przez agencję ratingową Vigeo Eiris. Ranking prezentuje 70 spółek z rynków wschodzących z najwyższym wynikiem w obszarze środowiskowym, społecznym, a także w obszarze ładu korporacyjnego. W badaniu analizie poddano ponad 850 spółek z 37 sektorów w 31 krajach.
- Energa SA po raz trzeci znalazła się w składzie indeksu RESPECT grupującego giełdowe spółki odpowiedzialne społecznie i zarządzane według najlepszych standardów. To pierwszy w Europie Środkowo-Wschodniej indeks spółek odpowiedzialnych wprowadzony przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie. Obejmuje swoim portfelem polskie i zagraniczne spółki z Głównego Rynku GPW.
- Akcje Energa weszły w skład FTSE4Good Emerging Index. W indeksie znajdują się spółki z ponad 20 krajów rozwijających się. Wybierane na podstawie zgodności ich działalności operacyjnej z kryteriami środowiskowymi, społecznej odpowiedzialności oraz ładu korporacyjnego. FTSE4Good Emerging, został uruchomiony w grudniu 2016 roku. Służy do oceny spółek z ponad 20 krajów rozwijających się w zakresie kryteriów ESG: Environment – środowisko; Social – odpowiedzialność społeczna; Governance – ład korporacyjny.
- Akcja „Świeć się z Energa” została nagrodzona srebrnym spinaczem w kategorii PR Korporacyjny w XIV edycji Konkursu Złote Spinacze organizowanym co roku przez Związek Firm Public Relations. Do konkursu zgłaszane były kampanie PR realizowane w okresie 2015–2016. „Świeć się z Energa” to plebiscyt, w ramach którego już od siedmiu lat Polacy głosują na najpiękniejsze świąteczne dekoracje miejskie oraz na najlepsze zdjęcia oddające atmosferę świąt.

## 1.2. Odpowiedzialne i etyczne zarządzanie



W listopadzie 2016 Grupa Energa przyjęła nową „Strategię biznesową na lata 2016–2025”. Działalność Grupy Energa jest ukierunkowana na efektywne, długoterminowe budowanie wartości. Zmierzając w stronę nowoczesnej grupy energetycznej, będącej istotnym elementem stabilności

Krajowego Systemu Energetycznego i regionu, przyjęto dwa obszary rozwoju biznesu i kreowania wartości, w ramach których zostały wyznaczone cele strategiczne Grupy Energa.



Cel 1

**Rozwój nowoczesnej infrastruktury energetycznej,** w sposób pozwalający na posiadanie stabilnej bazy przychodów, zależnych głównie od jakości dostarczanych usług, a nie od czynników typowo rynkowych. Infrastruktura będzie odpowiadać na przyszłe wymagania polskiego systemu elektroenergetycznego, a jej rozwój pozwoli równoważyć interesy wszystkich interesariuszy Grupy Energa.

Cel 2

**Model biznesowy zorientowany na klienta,** umożliwiający efektywne zarządzanie wartością klientów w oparciu o spójną ofertę produktów i usług.

Cele strategiczne będą realizowane przez odpowiadające im **5 Programów strategicznych**, w których założono odpowiednie monitorowanie stopnia wykonania zakładanych rezultatów.

1

**Rozbudowa inteligentnej i niezawodnej sieci dystrybucji energii elektrycznej dającej możliwości wprowadzenia magazynowania i lokalnego zarządzania energią**

- 100 proc. zdalnie obsługiwanych układów pomiarowych (liczniki AMI)
- spełnienie wymogów taryfy jakościowej: SAIDI, SAIFI oraz wymogów związanych z czasem realizacji przyłączenia odbiorcy energii

2

**Rozwój infrastruktury szerokopasmowego dostępu do Internetu**

3

**Wykorzystanie regulacji stabilizujących przychody w zakresie Rynku Mocy i taryf na ciepło**

- nowy blok klasy 1000 MWe Ostrołęka C
- utrzymanie i rozwój źródeł kogeneracyjnych (CHP)

4

**Utrzymanie silnej pozycji w zakresie OZE dzięki realizacji**

- projektu budowy elektrowni wodnej w ramach drugiego stopnia na Wiśle oraz innych projektów OZE

5

**Wdrożenie nowego modelu biznesowego zorientowanego na klientów i rozwój nowych obszarów działalności**

- przejście od sprzedawcy energii elektrycznej do dostawcy mediów oraz zintegrowanych rozwiązań dla domu, biznesu i samorządów
- szeroka oferta produktowa
- nowe kanały sprzedaży i nowe rozwiązania IT
- reorganizacja procesów sprzedaży, obsługi i rozliczeń

Podjęto intensywne działania zmierzające do zapewnienia obsługi klientów w jednym środowisku informatycznym, a także zaprojektowania i zbudowania analitycznej hurtowni danych pełniącej rolę centralnego repozytorium.

Dzięki wdrożeniu nowego modelu biznesowego zorientowanego na klientów i rozwojowi nowych obszarów działalności powinno nastąpić wzmocnienie pozycji Grupy Energa na rynku.

Realizacja programów strategicznych będzie wspierana przez procesy i działania, które mają stanowić fundament i być katalizatorem realizacji programów strategicznych.

Fundamenty działania:

- Kultura innowacyjności,
- Partnerstwa strategiczne,
- IT, Big Data,
- Silne zaangażowanie w dialog regulacyjny,
- Poprawa efektywności,
- Nowy marketing,
- Nowe podejście do zarządzania HR.

Sposobem na realizację wizji, misji i celów oraz podnoszenie wartości Grupy jest prowadzenie działalności w sposób oparty na założeniach etycznych, transparentności i otwartości na dialog, co pozwala na osiągnięcie długofalowych korzyści przy zachowaniu dbałości o odpowiednie proporcje pomiędzy działalnością operacyjną, etyką, ochroną środowiska i potrzebami wszystkich interesariuszy – akcjonariuszy, klientów, pracowników i społeczności. Dlatego też cele biznesowe wspierane są przez cele zrównoważonego rozwoju określone w „Strategii zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu”.

## Cele „Strategii zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu”



## Ład organizacyjny

W codziennej praktyce zarządzania, obok reguł i zasad wynikających z dobrych praktyk spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych, Grupa wykorzystuje własne reguły i zasady współpracy spółek ujęte w dokumencie „Ład organizacyjny Grupy Energa”. Ład determinuje sposób, w jaki funkcjonuje Grupa Energa oraz w jaki sposób jest zarządzana, a także zasady sprawowania kontroli, alokacji środków finansowych i ryzyka związanego z jej działalnością.

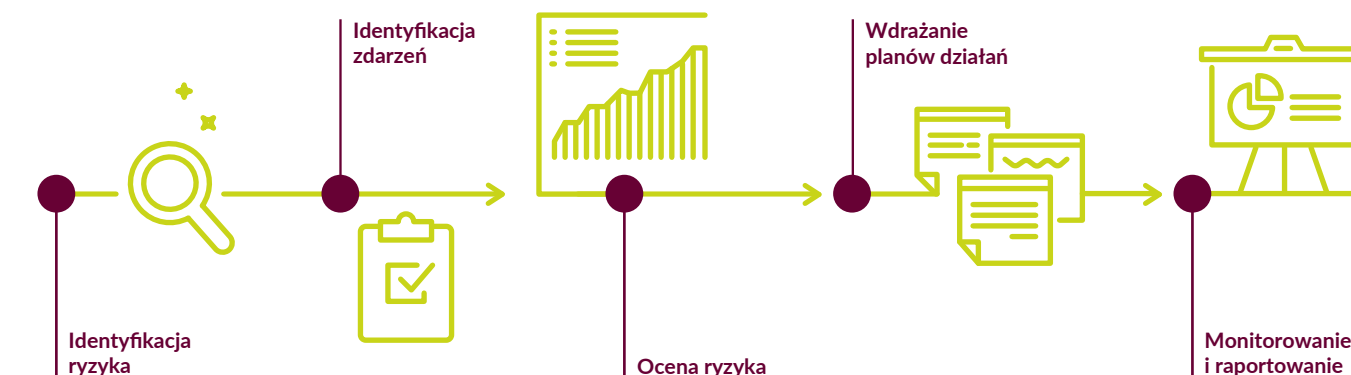
## Zarządzanie ryzykiem

Zarządzanie ryzykiem w Grupie Energa odbywa się w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania Ryzykiem, opartego na powszechnie stosowanych standardach, takich jak: COSO II, FERMA i ISO 31000. Elementami

W związku z rozpoczęciem prac nad wprowadzeniem nowego modelu funkcjonowania Grupy rozpoczęto prace nad nowym dokumentem regulującym zasady współpracy w Grupie. Nowością będzie między innymi katalog norm i zasad, których przestrzeganie stanie się obowiązkiem spółek Grupy oraz sankcje za niestosowanie się do jego regulacji.

tego systemu są: Polityka Zarządzania Ryzykiem w Grupie Energa, Metodyka Zarządzania Ryzykiem w Grupie Energa. Proces zarządzania ryzykiem zobrażony został na poniższym schemacie:

## Proces zarządzania ryzykiem



Celem zarządzania ryzykiem jest identyfikacja potencjalnych zdarzeń mogących wywrzeć wpływ na organizację, utrzymywanie ryzyka w ustalonych granicach oraz wsparcie realizacji celów strategicznych i operacyjnych Grupy Energa. Realizacja wyżej wskazanych działań następuje poprzez bieżące i cykliczne przeglądy ryzyka, w tym podnoszenie wiedzy i świadomości Właścicieli Ryzyk m.in. na temat monitorowania czynników i skutków ryzyka, jego istotności oraz skuteczności stosowanych mechanizmów

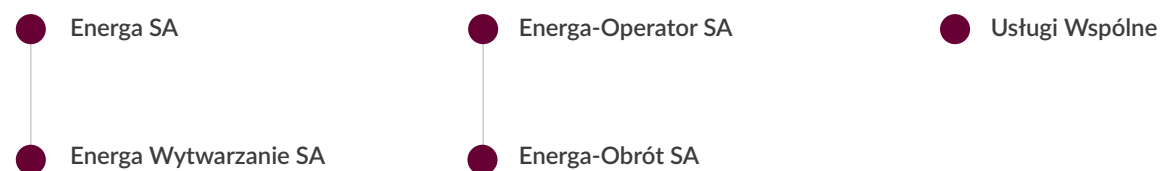
kontrolnych. W ramach zarządzania ryzykiem określone są poziomy tolerancji dla poszczególnych ryzyk i apetyt na ryzyko całej organizacji. System zarządzania ryzykiem w Grupie Energa jest centralnie koordynowany i administrowany przez Energa SA. Nadzór nad zarządzaniem ryzykiem na poziomie Grupy Energa sprawuje Zarząd Energa SA, natomiast skuteczność całego systemu monitoruje Komitet Audytu działający kolegiąlnie w ramach struktury Rady Nadzorczej Energa SA.

## Ryzyko nadużyć

W roku 2016 prowadzono prace mające na celu stworzenie kompletnego systemu przeciwdziałania nadużyciom w Grupie Energa. Rozpoczęto wdrażanie „Polityki przeciwdziałania nadużyciom”, która definiuje podstawowe pojęcia, obowiązki oraz zakres odpowiedzialności pracowników Grupy Kapitałowej Energa w zakresie zarządzania ryzykiem nadużyć. W poszczególnych spółkach Grupy opracowano dodatkowo „Zasady przeciwdziałania nadużyciom”, będące uszczegółowieniem zapisów Polityki. Główne wytyczne przeciwdziałania nadużyciom w Grupie Energa zobowiązują kluczowe spółki Grupy do przeprowadzania w regularnych odstępach czasu oceny ryzyka nadużyć oraz wdrożenia odpowiednich mechanizmów

kontrolnych w tym zakresie. Wstępem do tego działania było przeprowadzone w drugiej połowie 2016 roku badanie audytowe pod nazwą „Identyfikacja i ocena potencjalnych scenariuszy nadużyć wraz z przeglądem mechanizmów kontrolnych”. Wyniki badania zawierają obserwacje dotyczące wybranych procesów biznesowych wraz z rekomendacjami w zakresie ich usprawnienia. Ponadto w ramach projektu przeprowadzone zostało szkolenie dla pracowników z obszaru audytu, ryzyka i bezpieczeństwa, którzy odpowiedzialni są za koordynowanie zarządzania ryzykiem nadużyć w poszczególnych spółkach Grupy Energa.

Liczba jednostek biznesowych poddanych analizie pod kątem ryzyka związanego z korupcją w 2016 roku



## Szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych

Spółka	Pracownicy na stanowiskach niższych niż kierownicze		Pracownicy na stanowiskach kierowniczych i wyższych	
	2015	2016	2015	2016
Energa SA	100%	100%	100%	100%

W Grupie Energa w 2016 roku nie odnotowano przypadków korupcji.

## Etyka w Grupie Energa

W ramach propagowania wśród pracowników etycznych działań, jak również wdrażania rozwiązań pozwalających na wyjaśnianie ewentualnych

nieprawidłowości i problemów wprowadzono do stosowania dokumenty:

### Kodeks etyki



„Kodeks etyki” opisuje wartości i zachowania dotyczące zarówno relacji wewnętrznych, jak i otoczenia zewnętrznego. Odnosi się do wartości związanych z właściwym postępowaniem, takich jak: przestrzeganie prawa, uczciwość, szacunek czy nietolerowanie nadużyć.

### Polityka przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji



Głównym celem „Polityki przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji” jest zapobieganie i reagowanie na niepożądane zachowania w miejscu pracy.

Kluczowymi instytucjami Polityki Przeciwdziałania Mobbingowi i Dyskryminacji w Grupie Energa są Rada ds. Przeciwdziałania Mobbingowi i Dyskryminacji, funkcjonująca od roku 2015, w której zwyczajowo zasiadają członkowie Zarządu Energa SA oraz Komisja Wyjaśniająca, składająca się z 4 prawników i 4 psychologów niezatrudnionych w Grupie Energa w ramach stosunku pracy, a w strukturze organizacyjnej podległych

bezpośrednio i wyłącznie Radzie. Do członków Komisji Wyjaśniającej udostępniono kontakty mailowe i telefoniczne, służące im nie tylko w momencie zgłaszania skarg, ale także do korzystania z konsultacji dotyczących rozwiązywaniu konfliktów w miejscu pracy. Jeżeli nie jest to konieczne, osoby dzwoniące po pomoc nie są pytane o personalia ani żadne dane identyfikujące.

Rada kieruje całokształtem prac antymobbingowych i antydyskryminacyjnych w Grupie Energa. Określa kierunek działań i podejmuje decyzje w sytuacji rozpatrywania skarg pracowników. Podjęcie decyzji przez Radę jest każdorazowo poprzedzone zapoznaniem się ze stanowiskiem i rekomendacjami Komisji Wyjaśniającej. Rada ocenia zasadność skargi oraz wskazuje rozwiązania opisanych w niej problemów.

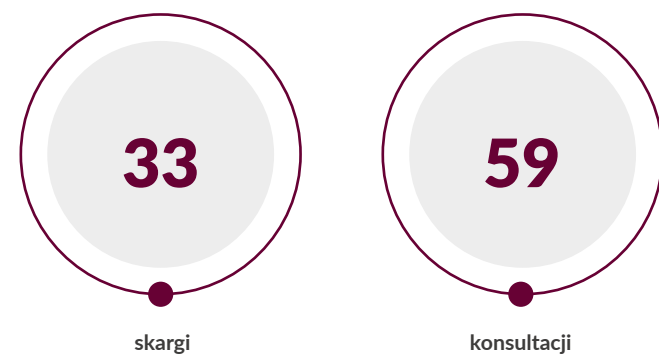
W latach 2015–2016 Komisja udzieliła blisko dwukrotnie więcej porad pracownikom Grupy niż wpłynęło do niej skarg. Część konsultacji spowodowała wycofanie się pracowników z formułowanych oskarżeń na skutek

przekazania informacji prawnej lub udzielenia wsparcia psychologicznego, w konsekwencji którego pracownicy rewidowali swoją ocenę problemu. Miały miejsce również przypadki, w których pracownicy po zapoznaniu się z procesem działania Komisji Wyjaśniającej oraz zbudowaniu zaufania do Polityki składali formalne skargi. Konsultacje prowadzone przez Komisję Wyjaśniającą pełnią przede wszystkim rolę informacyjną i edukacyjną dla pracowników Grupy. Wszelkie decyzje o złożeniu skargi, w sprawie własnej lub w ramach troski o współpracowników, muszą bowiem być podejmowane samodzielnie przez skarżących.

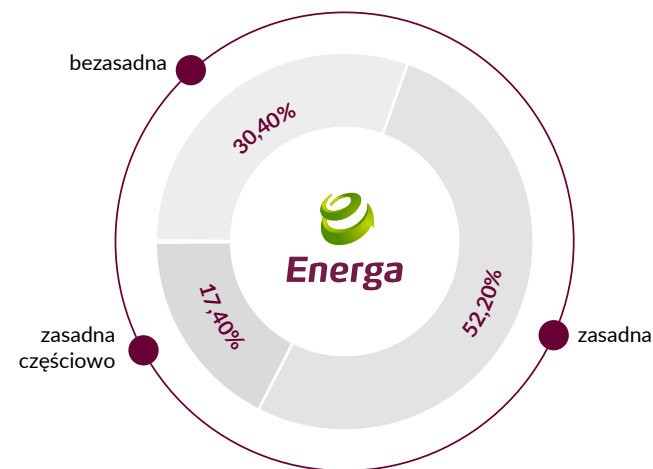
Nieco ponad połowa zgłoszonych skarg okazała się w pełni zasadna. Co szósta skarga była zasadna w części, co oznacza, że zachowania niewłaściwe, na które skarżył się pracownik, zostały stwierdzone tylko w pewnym zakresie albo nie stanowiły takiej formy zachowań niepożądanych, jak zostało to opisane w skardze. Co trzecia skarga okazała się całkowicie niezasadna na skutek niezrozumienia istoty zachowań niepożądanych lub skrajnego subiektywizmu skarżącego. Części skarżących można było także przypisać złą wolę i próbę oczernienia innych osób.

We wskazanym okresie skargi kierowane były przez pracowników obojga płci w podobnej liczbie, co pokazuje równą dostępność instytucji wskazanych w Polityce Przeciwdziałania Mobbingowi i Dyskryminacji w Grupie Energa bez względu na płeć.

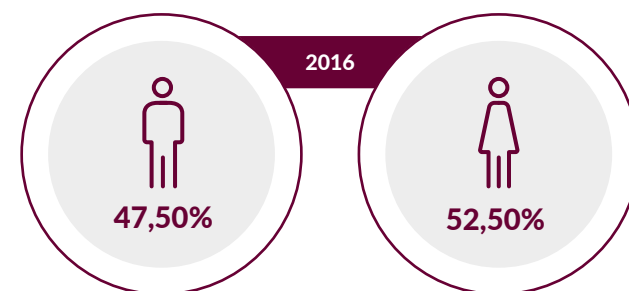
### Liczba rozpoznanych skarg i udzielonych konsultacji przez Komisję Wyjaśniającą w latach 2015–2016.



### Podział spraw ze względu na ocenę zasadności skargi



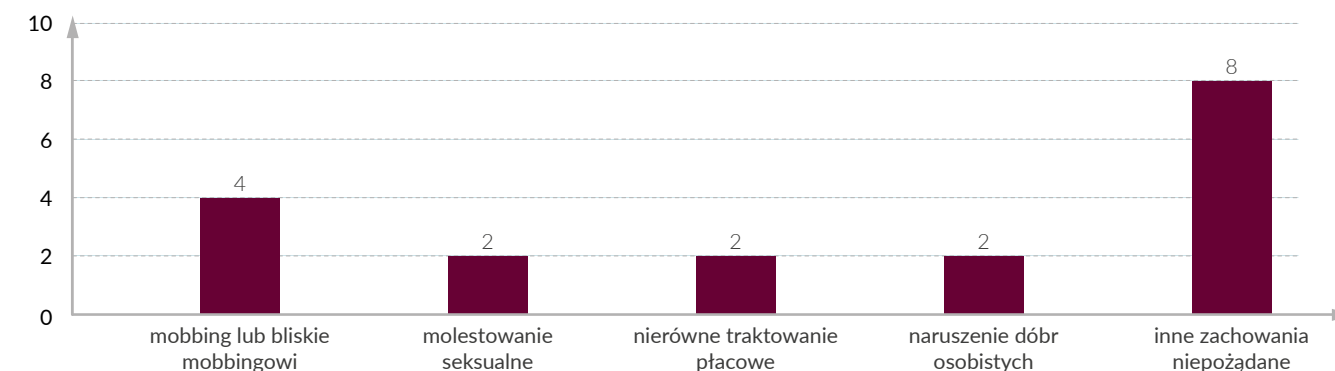
### Podział spraw ze względu na płeć osób składających skargę



W latach 2015–2016 stwierdzono 18 sytuacji, pozwalających na wskazanie konkretnych zachowań niepożądanych i wymagających reakcji ze strony Rady lub pracodawców w Grupie. W wyniku przyjętych rozstrzygnięć dochodziło do działań kadrowych włącznie z rozwiązywaniem umów, degradacją stanowiskową sprawców, a w uzasadnionych przypadkach

wypłatą zadośćuczynień osobom pokrzywdzonym. W przypadku wielu rozstrzygnięć do spółek kierowane były także zobowiązania o charakterze organizacyjnym i systemowym zabezpieczające organizację przed pojawianiem się podobnych zdarzeń w przyszłości.

### Podział rozstrzygnięć ze względu na zdiagnozowane rodzaje zachowań niepożądanych



Uruchomiony w Grupie Energa w 2015 roku system antymobbingowy i antydyskryminacyjny jest programem innowacyjnym, który wytycza w Polsce właściwe standardy w zakresie aktywnego przeciwdziałania zachowaniom niepożądanym w miejscu pracy. Świadczy o tym silne zaangażowanie wielu struktur i organów w Grupie na czele z Zarządem Energa SA oraz konsekwentne rozstrzygnięcie spraw trudnych, w szczególności tych, które wynikają z rozpatrywania skarg pracowników.

Działania antymobbingowe i antydyskryminacyjne nie wywołały lawiny skarg, niezasadnych pomówień czy też prób wykorzystywania instrumentów Polityki wbrew ich przeznaczeniu. Funkcjonowanie regulacji nie doprowadziło również do powstania zbiorowego poczucia „że wszystko jest mobbingiem”, ani nie ograniczało menedżerów w stosowaniu standardowych i zasadnych sposobów organizowania oraz rozliczania pracy pracowników w Grupie. Diagnozowane błędy starano się rozwiązywać w sposób systemowy, niezależnie od ich indywidualnego tła i konsekwencji. Zważyć także należy, że pracownicy składający skargi do Komisji zachowywali się najczęściej odpowiedzialnie i konstruktywnie. Formułowane zarzuty miały z reguły charakter rzeczowy, umotywowany i służyły uzyskaniu wsparcia w sytuacjach kryzysowych.

Dla kierownictwa Grupy Energa działalność Komisji Wyjaśniającej stanowi

jedno z nowoczesnych narzędzi zarządzania korporacyjnego, w szczególności poprzez dostęp do wielopoziomowej wiedzy o problemach i relacjach pracowniczych, a także jakości zarządzania pracownikami, której pozyskanie w inny sposób nie byłoby możliwe. Natomiast dla działów HR Komisja jest partnerem we współpracy na rzecz doskonalenia narzędzi zarządzania tematami kadrowymi oraz organem konsultacyjnym.

Dla pracowników i związków zawodowych oraz Społecznych Inspektorów Pracy Komisja Wyjaśniająca jest wsparciem w rozwiązywaniu trudnych problemów pracowniczych i szansą na uzyskanie profesjonalnej pomocy w sytuacjach kryzysowych.

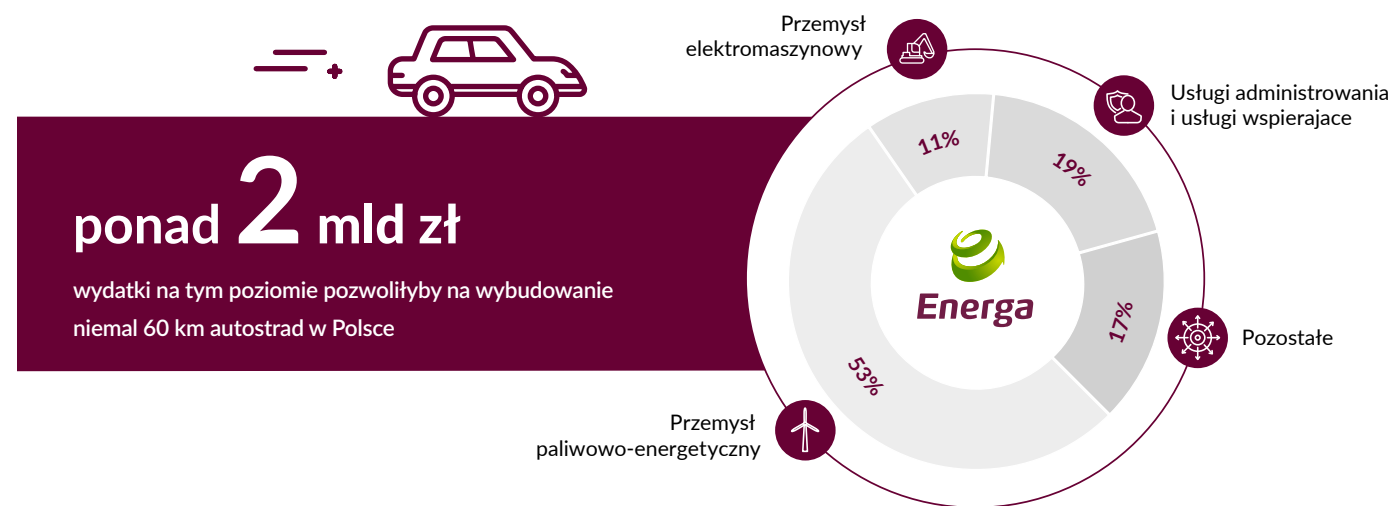
Problemem, szczególnie w początkowym okresie, był deficyt zaufania do prac Komisji ze strony pracowników i partnerów społecznych. W ocenie Komisji, po półtora roku jej pracy, udało się zbudować zadowolający i rosnący poziom zaufania w tej dziedzinie. Otwarta polityka informacyjna na temat prac Komisji Wyjaśniającej jest środkiem do budowania dobrego klimatu i zrozumienia w Grupie wokół współpracy na rzecz przeciwdziałania zachowaniom niepożądanym i kształtowania pozytywnych relacji w miejscu pracy. Pełna wersja Raportu z informacjami o działaniach Komisji Wyjaśniającej w latach 2015–2016 dostępna jest na stronie [www.energa.pl](http://www.energa.pl) w zakładce „Dla Otoczenia”.

## Łańcuch dostaw

Grupa Energa współpracuje z ok. 3 tys. dostawców z całej Polski, przy czym każdy z segmentów zarządza łańcuchem dostaw dopasowanym do charakteru swojej działalności i w różnym stopniu korzysta z usług dostawców lokalnych.



## Wielkość i struktura zakupów



Grupa dużą wagę przywiązuje do odpowiedzialnego prowadzenia biznesu i chce mieć pewność, że podobnie czynią również jej partnerzy biznesowi. W umowach z wykonawcami stosuje się klauzule dotyczące wymogów dbałości o etykę, poszanowania praw człowieka i środowiska naturalnego czy też jak w Segmencie Dystrybucji wszyscy partnerzy poddawani są ocenie pod kątem spełniania kryteriów pracowniczych.

W spółce Energa Wytwarzanie wdrożono „Zasady i wymagania środowiskowe oraz BHP i ppoż. dla kontrahentów obowiązujące w obiektach Energa Wytwarzanie SA”, które zobowiązują kontrahentów oraz ich podwykonawców w trakcie prac na obiektach spółki między innymi do: posiadania

wszelkich wymaganych prawem pozwoleń, uprawnień, szkoleń BHP, badań lekarskich, a także prowadzenia prac w sposób zapobiegający zanieczyszczeniom środowiska, podjęcia działań zapobiegawczych w przypadku wystąpienia zagrożenia degradacją środowiska oraz niezwłocznego podjęcia działań w przypadku wystąpienia szkody w środowisku w celu ograniczenia negatywnych skutków dla zdrowia ludzi i środowiska. Spółka przeprowadza szkolenia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska dla wszystkich kontrahentów przed rozpoczęciem prac na terenie spółki Energa Wytwarzanie.

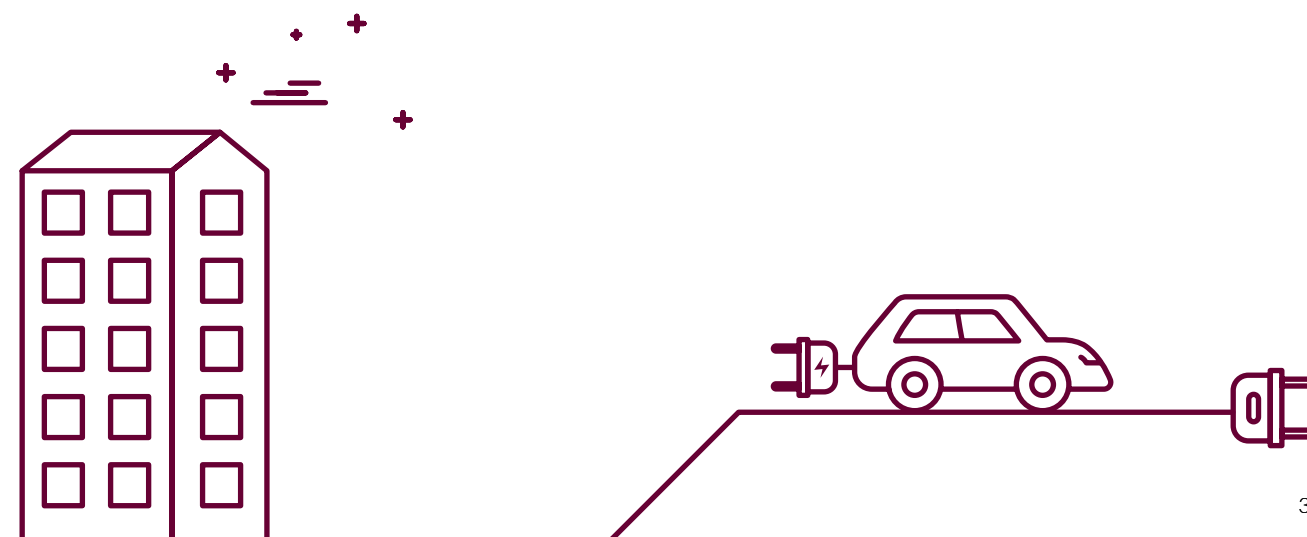
## Odsetek dostawców, którzy zostali poddani ocenie pod kątem kryteriów pracowniczych

	2015	2016
Dystrybucja	100%	100%

## Innowacyjna Energa

Badania i rozwój oraz działalność innowacyjna zyskują coraz bardziej na znaczeniu, gdyż wskazują na kierunek rozwoju organizacji i jej cele strategiczne. Grupa Energa docenia wagę tego tematu, podejmując wiele

działań w zakresie badań i innowacji, stale podnosząc nakłady finansowe w tym obszarze. Informacje dot. projektów innowacyjnych i działalności badawczo-rozwojowej Grupy prezentujemy w rozdziale Środowisko.



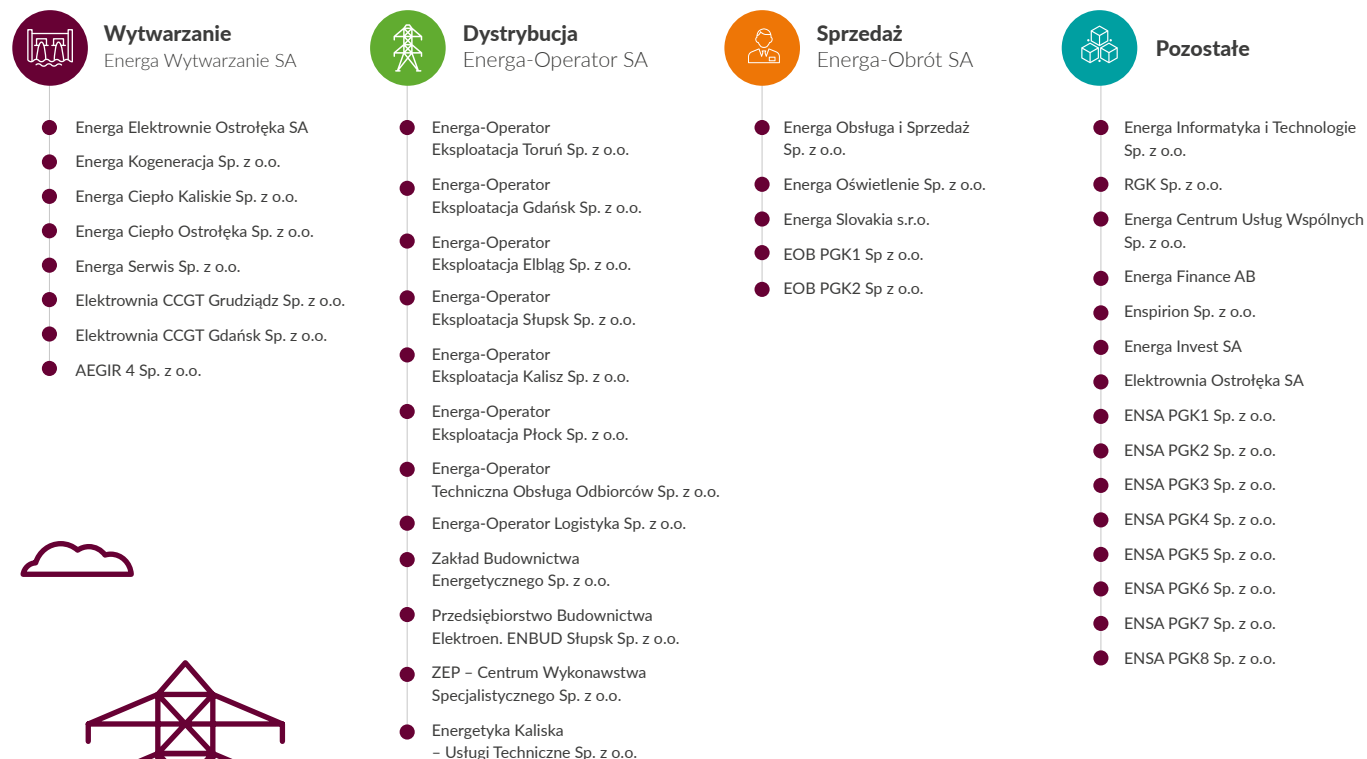
### 1.3. Raport jako narzędzie dialogu z naszymi interesariuszami

Raport „Nasza odpowiedzialność 2016” wydawany jest w cyklu rocznym. To szósta w historii Grupy Energa publikacja podsumowująca działania z obszaru społecznej odpowiedzialności biznesu. Poprzedni raport został opublikowany w kwietniu 2016 r. Raport został przygotowany w oparciu o **wytyczne Global Reporting Initiative G4.0. na poziomie CORE** (z uwzględnieniem wskaźników wchodzących w skład suplementu dla podmiotów z sektora

energetycznego). Tegoroczny dokument obejmuje dane za cały rok kalendarzowy 2016 wszystkich spółek Grupy Energa. Oprócz wskaźników GRI raport prezentuje także dane dot. pomiaru wpływu działań CSR Grupy Energa na otoczenie. Nie zanotowano znaczących zmian dotyczących zasięgu lub zastosowanych metod pomiaru.

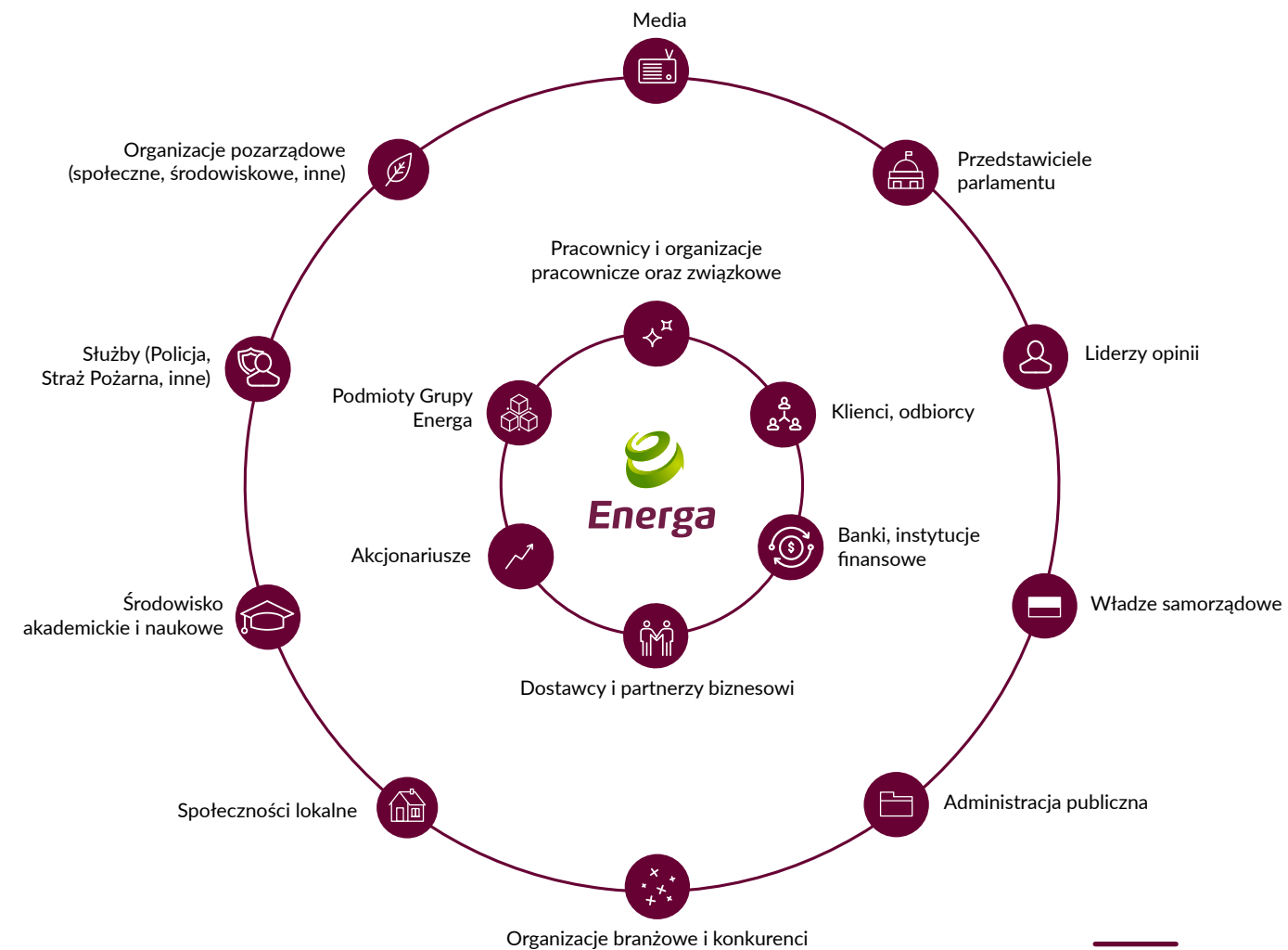
#### Spółki objęte raportem CSR w 2016 roku

##### Energa SA



### Nasi interesariusze

Kluczowi interesariusze Grupy Energa zostali zidentyfikowani z perspektywy strategii biznesowej, wpływów pośrednich i bezpośrednich organizacji.





Sposób komunikacji z interesariuszami nie zmienił się w stosunku do roku ubiegłego:

#### Akcjonariusze

Komunikacja bezpośrednia, strona [www.ir.energa.pl](http://www.ir.energa.pl), raporty bieżące i okresowe i in. wydarzenia (m.in. spotkania „1+1” i konferencje, transmisje, czaty, roadshows)

#### Klienci, odbiorcy

Spotkania indywidualne, korespondencja, komunikacja kanałami elektronicznymi, komunikacja poprzez kampanie marketingowe, podejmowanie interwencji, udzielanie wyjaśnień, infolinie

#### Banki, instytucje finansowe

Korespondencja, cykliczne raportowanie, spotkania indywidualne

#### Władze samorządowe

Konsultacje, spotkania bezpośrednie, korespondencja

#### Administracja publiczna

Korespondencja, działania lobbingsowe, cykliczne raportowanie w sytuacjach kryzysowych, spotkania, raportowanie zagrożeń środowiskowych

#### Dostawcy i partnerzy biznesowi

Wymiana informacji, kontakty mailowe i telefoniczne, korespondencja, publikacje na stronach internetowych, rejestr kwalifikowanych wykonawców

#### Spółeczności lokalne

Dialog ze społecznościami lokalnymi podczas konsultacji społecznych prowadzonych w trakcie trwania procesu inwestycyjnego, rozpatrywanie wniosków, działalność edukacyjna, działania społeczne prowadzone przez Fundację Energa, sponsoring wydarzeń ważnych dla lokalnej społeczności

#### Stężby (Policja, Straż Pożarna, inne)

Bieżąca współpraca, korespondencja, sponsoring, wspólne akcje

#### Podmioty Grupy Energa

Konsultacje, spotkania, wymiana informacji, komunikacja mailowa, cykliczne spotkania Rady Grupy Kapitałowej

#### Organizacje pozarządowe (społeczne, środowiskowe, inne)

Współpraca w ramach prowadzonych projektów, sponsoring, odpowiedzi na pytania, korespondencja, strony internetowe, działania Fundacji Energa

#### Środowisko akademickie i naukowe

Spotkania, targi pracy, projekty i konferencje, wsparcie finansowe, Acta Energetica, programy stypendialne i stażowe, konkursy

#### Przedstawiciele parlamentu

Korespondencja, spotkania

#### Liderzy opinii

Udzielanie informacji, prezentacje i wykłady, wizyty studyjne

#### Media

Raporty bieżące i komunikaty, wywiady, konferencje prasowe i spotkania indywidualne, strona internetowa

#### Organizacje branżowe i konkurenci

Udział w pracach organizacji, udział w konferencjach branżowych, wspólne projekty

#### Pracownicy i organizacje pracownicze oraz związkowe

Intranet, portal pracowniczy, prowadzenie konsultacji oraz uzgodnień; spotkania Zarządu z pracownikami oraz organizacjami związkowymi, „Emisja” i „Energa Ekspres” i inne publikacje wewnętrzne, system okresowej oceny pracowników, konkursy dla pracowników, szkolenia i warsztaty, spotkania integracyjne

Podstawą do opracowania raportu CSR za 2016 rok był dialog z interesariuszami, zarówno wewnętrznymi, jak i zewnętrznymi. Spotkania z interesariuszami zewnętrznymi miały formułę paneli dyskusyjnych prowadzonych przez moderatora. Wśród pracowników spółki przeprowadzono badania fokusowe FGI (Focused Group Interview). Zadaniem uczestników paneli oraz badań było wskazanie zagadnień istotnych dla procesu raportowania



Uczestnicy badań fokusowych w Kaliszu, Ostrołęce i Gdańsku w terminie 16–18 sierpnia 2016 roku

#### Przedstawiciele spółek Grupy:

- Energa SA
- Energa-Operator SA
- Energa-Operator Oddział Kalisz
- Energa-Operator Eksploatacja Kalisz Sp. z o.o.
- Energetyka Kaliska Usługi Techniczne Sp. z o.o.
- Energa Wytwarzanie SA
- Energa Elektrownie Ostrołęka SA
- Energa Ciepło Ostrołęka Sp. z o.o.
- Energa-Obrót SA
- Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o.
- Energa Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.



Interesariusze zewnętrzni – uczestnicy paneli dyskusyjnych w Gdańsku i Warszawie w terminach 18 sierpnia i 7 września 2016 roku

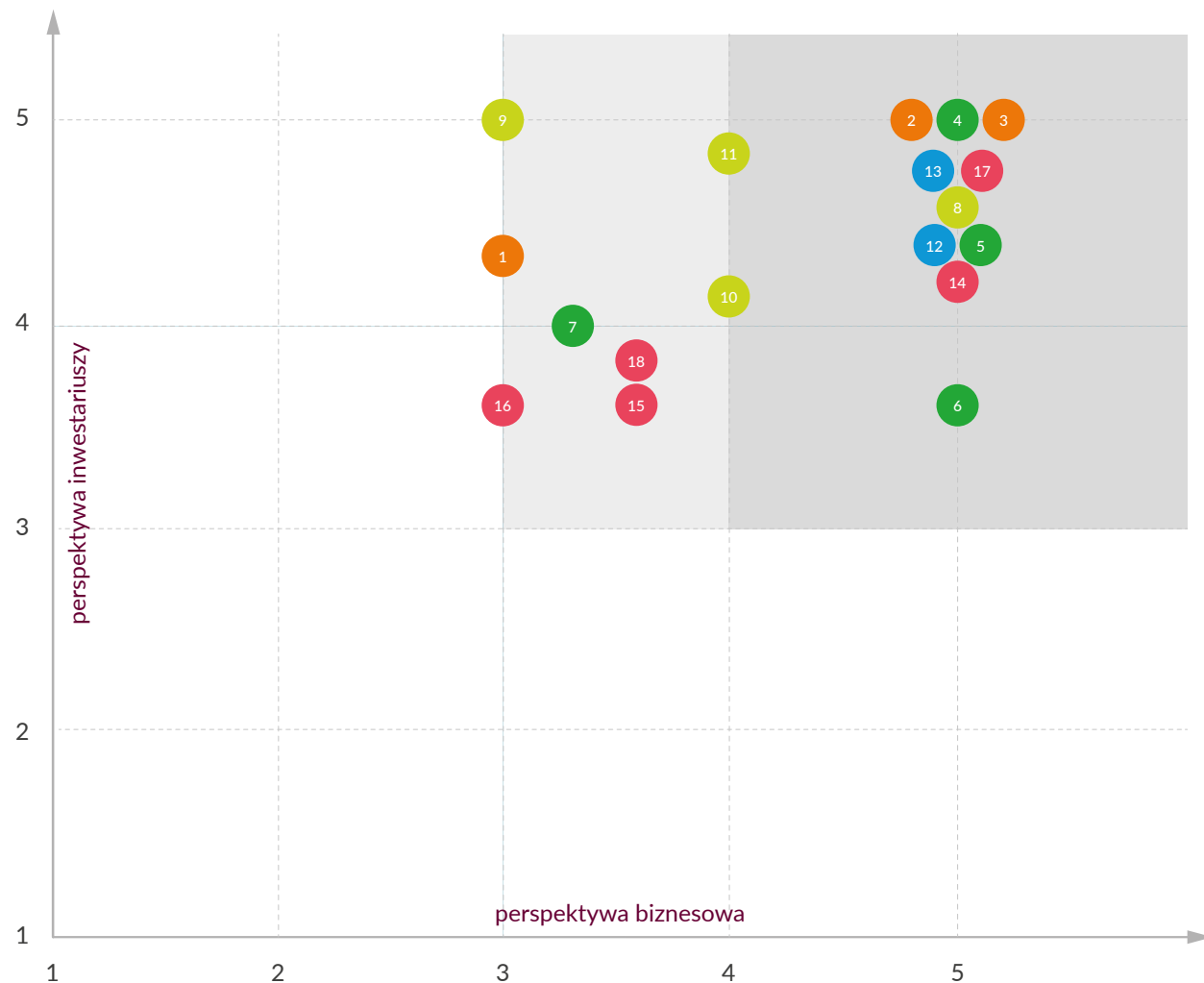
- Regionalna Dyrekcja Ochrony Środowiska
- Centrum Pomocowe Caritas
- Fundacja „Sport na zdrowie”
- Urząd Marszałkowski Województwa Pomorskiego
- Lions Club Gdańsk Amber
- Filharmonia Bałtycka
- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumenta
- Fundacja Hospicyjna
- Muzeum Narodowe w Gdańsku
- Stowarzyszenie „Pomorskie w EU”
- Gdański Park Naukowo-Technologiczny
- Izba Gospodarcza Energetyki i Ochrony Środowiska
- Szkolny Związek Sportowy
- Fundacja Przyrodnicza Pro Natura
- Federacja Konsumentów
- Fundacja Poszanowania Energii
- Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych
- Lubelski Węgiel Bogdanka
- Polski Związek Żeglarski
- Polski Komitet Światowej Rady Energetycznej
- Centrum Przedsiębiorczość – Racjonalnie
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu



## Kluczowe czynniki wpływu na otoczenie wskazane przez interesariuszy

Po zestawieniu zagadnień istotnych dla interesariuszy z zagadnieniami rynku, miejsca pracy, środowiska oraz wpływu na lokalne społeczności, ważnymi dla Grupy Energa otrzymaliśmy 18 istotnych tematów w obszarze, które zostały uwzględnione w naszym raporcie

### Matryca istotności



● obszary ważne    ● obszary szczególnie ważne

### Rynek

- 1 Bezpieczeństwo danych klientów
- 2 Przejrzystość oferty i odpowiedzialny proces sprzedaży
- 3 Standardy obsługi klienta, system obsługi reklamacji, serwis konsumencki
- 4 Standardy zapewnienia jakości i bezpieczeństwa dostaw energii
- 5 Inicjatywy podejmowane na rzecz stabilności dostaw
- 6 Inwestycje na rzecz zwiększenia dostępu klientów do energii i zwiększające efektywność dystrybucji
- 7 Podejście do zagadnienia prosumentów

### Społeczeństwo

- 12 Wspieranie lokalnej społeczności, rozwój polityki dobrego sąsiedztwa; działania na poziomie poszczególnych spółek
- 13 Strategiczna współpraca z partnerami społecznymi, współpraca z administracją rządową i samorządową

### Środowisko

- 8 Strategia zarządzania środowiskowego
- 9 Inwestycje na rzecz ochrony środowiska i finansowanie projektów badawczych w zakresie ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko
- 10 Emisje do atmosfery
- 11 Wykorzystanie innowacyjnych technologii, produktów, oferowanie usług przyjaznych dla środowiska

### Miejsce pracy

- 14 Warunki zatrudnienia i wynagrodzenia
- 15 BHP i bezpieczeństwo pracy
- 16 Promocja zdrowia i zdrowego stylu życia wśród pracowników
- 17 Edukacja i rozwój pracowników na różnym szczeblu
- 18 Angażowanie pracowników w proces zarządzania firmą



### Wiarygodność raportu

Raport został zweryfikowany wewnętrznie przez Zespół ds. CSR, w skład którego wchodzi pełnomocnicy segmentów ds. CSR oraz dyrektorzy kluczowych obszarów Energa SA.

### Dane kontaktowe

Uwagi i opinie na temat raportu oraz działań realizowanych przez Grupę Energa prosimy kierować na adres: [csr@energa.pl](mailto:csr@energa.pl).

# Klienci



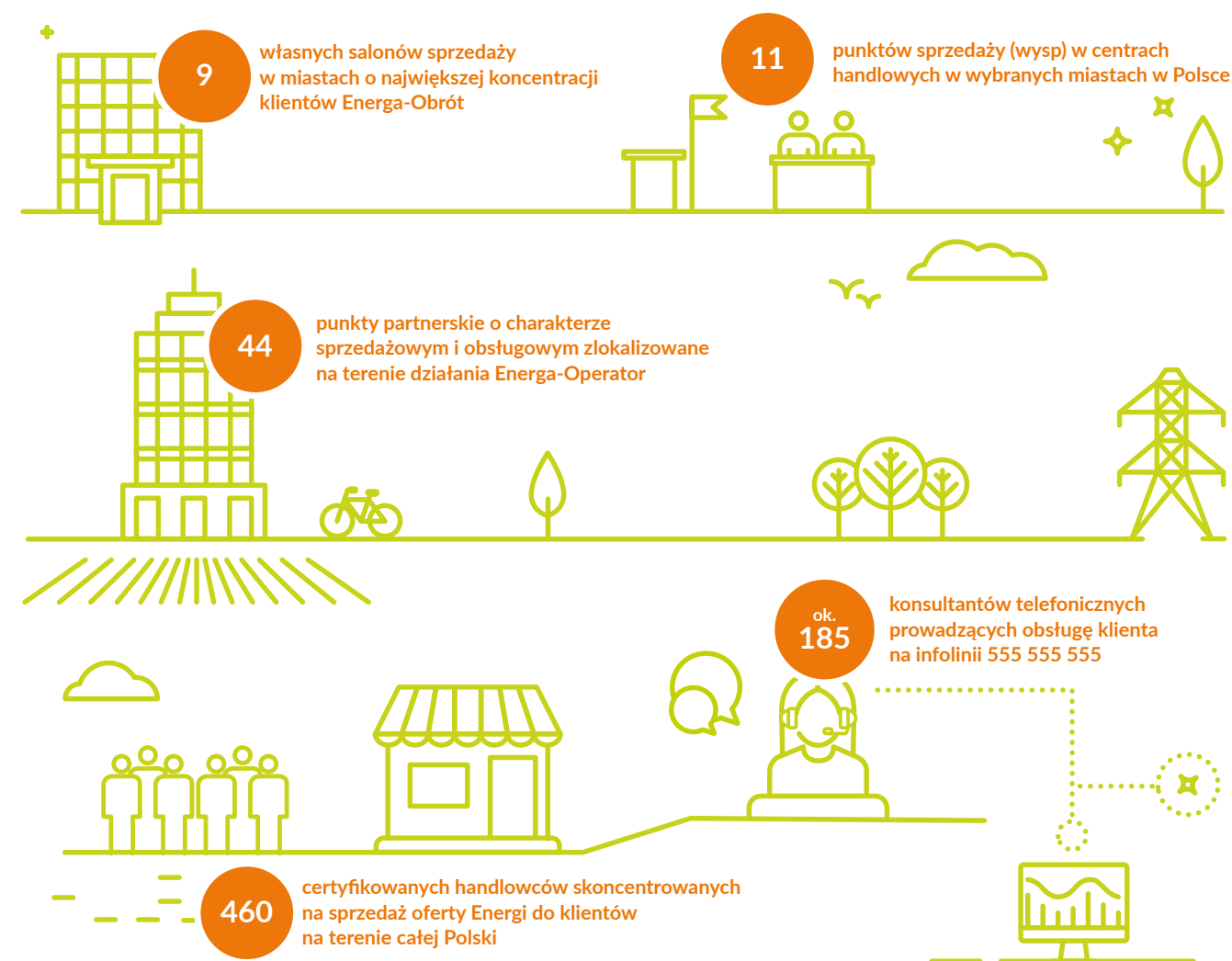
## 2.1. Relacje z klientami

Energa-Obrót SA koncentruje swoją działalność na sprzedaży energii elektrycznej, ciepła i gazu oraz na rozwoju nowoczesnych kanałów kontaktu z klientami, takich jak: kanały elektroniczne (eBOK/energa24.pl), telefoniczne Biuro Obsługi Klienta (tBOK), a także tradycyjny kanał kontaktu z klientami w postaci sieci salonów.

Relacje z klientami kształtowane są w oparciu o dialog z klientem, ciągłe poznanie i kreowanie jego potrzeb oraz zapewnianie komfortu i bezpieczeństwa.

Budowa portfela klientów opiera się na działaniach akwizycyjnych na obszarze całego kraju.

Sieć sprzedaży obejmuje:



1 lipca 2016 roku spółka wprowadziła do swojej oferty produkt gazowy dedykowany konsumentom o nazwie „Po prostu gaz dla domu”. Tym samym oferta objęła swoim zakresem zarówno klientów detalicznych, jak i SOHO (small or home office), zwiększając dynamikę sprzedaży oferty dual fuel opartej na energii elektrycznej i gazie.

Oferta przygotowana dla klientów opiera się na precyzyjnym zrozumieniu ich potrzeb, prostocie rozwiązań oraz innowacjach proklienckich.

W celu podniesienia efektywności prowadzony jest projekt segmentacyjny mający dostarczyć informacji o jednolitych grupach klientów, co pozwoli na:

- 1 Opracowanie oferty produktowej odpowiadającej na potrzeby konkretnej grupy klientów
- 2 Komunikację skierowaną do określonej grupy klientów
- 3 Dopasowanie kanałów sprzedaży zapewniających ich efektywniejsze wykorzystanie
- 4 Zarządzanie kanałami obsługi zgodnie z potrzebami wskazanych grup klientów
- 5 Ujednoczenie powyższych procesów dla wyznaczonych grup klientów

Wyznaczone w poprzednim roku priorytety, których realizacja warunkowała rozwój spółki i poprawę jej efektywności w budowaniu trwałych

relacji z obecnymi i potencjalnymi klientami, zrealizowano w ramach wielu przedsięwzięć.

Zarządzanie w sposób odpowiedzialny



## Cele wyznaczone na rok 2016

## Status realizacji celów w 2016 roku

Rozwój i optymalizacja sieci sprzedaży i partnerstw strategicznych, w tym rozwój sprzedaży D2D (door to door) i kanałów online

Udostępniono sieć partnerów zewnętrznych oferujących produkty i usługi. Ze względu na niższe niż oczekiwano wyniki sprzedażowe prowadzona jest weryfikacja celowości prowadzenia tej formy sprzedaży.

Budowa i rozwój zdigitalizowanego środowiska transakcyjnego w Segmencie Sprzedaży uspójniającego sprzedaż oferowaną w kanałach on-line i aplikacjach mobilnych

W ramach projektu „Digitalizacja klienta i rozwój elektronicznego kanału sprzedaży” przygotowano transakcyjne środowisko internetowe umożliwiające pozyskiwanie klientów poprzez nowoczesny, alternatywny kanał sprzedaży. W ramach projektu m.in. pozyskano ponad 56 tysięcy leadów, z czego podpisano blisko 1600 umów z klientami. Środowisko zapewnia stałą obecność Energa-Obrót w internecie oraz łączy wszystkie platformy udostępniane przez spółkę w spójny, zarządzany z jednego miejsca mechanizm sprzedażowy.

Udostępnienie klientom nowych produktów, m.in. produktów finansowych, produktów związanych z wytwarzaniem energii elektrycznej w panelach fotowoltaicznych, produktów z płatnościami opartymi na efektach związanych z optymalizacją zużycia energii

Sprzedaż produktów finansowych rozpoczęła się 30 czerwca 2016 roku, a w wyniku przeprowadzonej akcji mailingowej podpisano umowy z blisko 100 klientami. W zakresie produktu na bazie wytwarzania energii elektrycznej w panelach fotowoltaicznych przeprowadzono analizę rynku, przygotowano koncepcję produktu, model sprzedaży i finansowania, a także narzędzia IT umożliwiające integrację i raportowanie sprzedaży produktu. Trwają analizy wpływu zapisów ustawy o odnawialnych źródłach energii na opłacalność inwestycji dla klientów. Po zakończeniu analiz zostanie podjęta decyzja o rozpoczęciu ofertowania zestawów fotowoltaicznych w sieci salonów własnych Energa-Obrót. W zakresie produktów z płatnościami opartymi na efektach związanych z optymalizacją zużycia energii stworzono koncepcję produktu modernizacji oświetlenia tradycyjnego na oświetlenie led, które finansowane by było z oszczędności, jakie są realizowane w wyniku przeprowadzonych inwestycji. Produkt poszerzył ofertę produktową Energa-Obrót, trwają prace związane z przygotowaniem jego ofertowania w sieci salonów własnych oraz elektronicznym środowisku transakcyjnym spółki.

Rozwój oferty dual fuel opartej na dotychczasowych (gaz) lub nowych mediach na polskim i zagranicznych rynkach energii

Od 1 lipca 2016 roku do sprzedaży wprowadzono produkt gazowy dedykowany konsumentom o nazwie „Po prostu gaz dla domu”.

Optymalizacja Segmentu Sprzedaży w zakresie procesów wspierających sprzedaż (w tym działania mające na celu zabezpieczenie przychodów w przedsiębiorstwie)

W spółce prowadzone są działania zmierzające do obniżenia kosztów funkcjonowania, w szczególności poprzez racjonalizację procesów obsługowych i rozliczeniowych. Wysoką efektywność organizacji ma zapewnić długookresowa poprawa efektywności procesów sprzedaży, rozliczeń i windykacji realizowana poprzez optymalizację ich kosztocłonności (w tym pracochłonności) w odniesieniu do jakości dostarczanych przez nie produktów w zderzeniu z rynkiem.

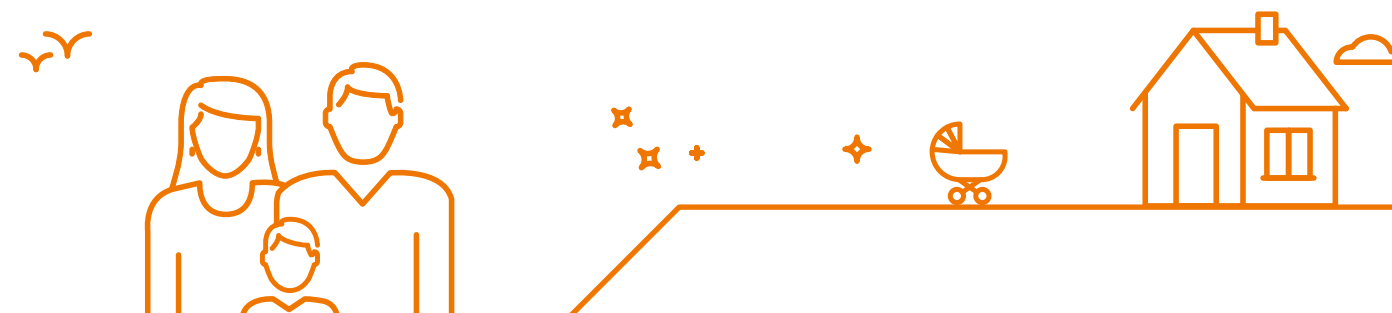
Spółka stale prowadzi prace nad budową systemu partnerów wspierających świadczenie usług, obsługę klientów i proces sprzedaży, rozwój partnerstw i współpracy z interesariuszami mającymi wpływ na wybór sprzedawcy mediów oraz przejścia firm prowadzących akwizycję klientów. W marcu 2016 roku Energa-Obrót SA udostępniła wspólną z Electrolux Poland sp. z o.o. ofertę „Po prostu chłodna kalkulacja” skierowaną do klientów

indywidualnych, którzy dokonali zakupu wybranego sprzętu firmy Electrolux i wypełnili formularz umieszczony na specjalnie przygotowanej stronie internetowej. Spółka jako jedyny sprzedawca prądu w kraju wprowadziła produkt dla rodzin wielodzietnych posiadających Kartę Dużej Rodziny, dzięki któremu można jeszcze bardziej obniżyć rachunki za energię elektryczną.

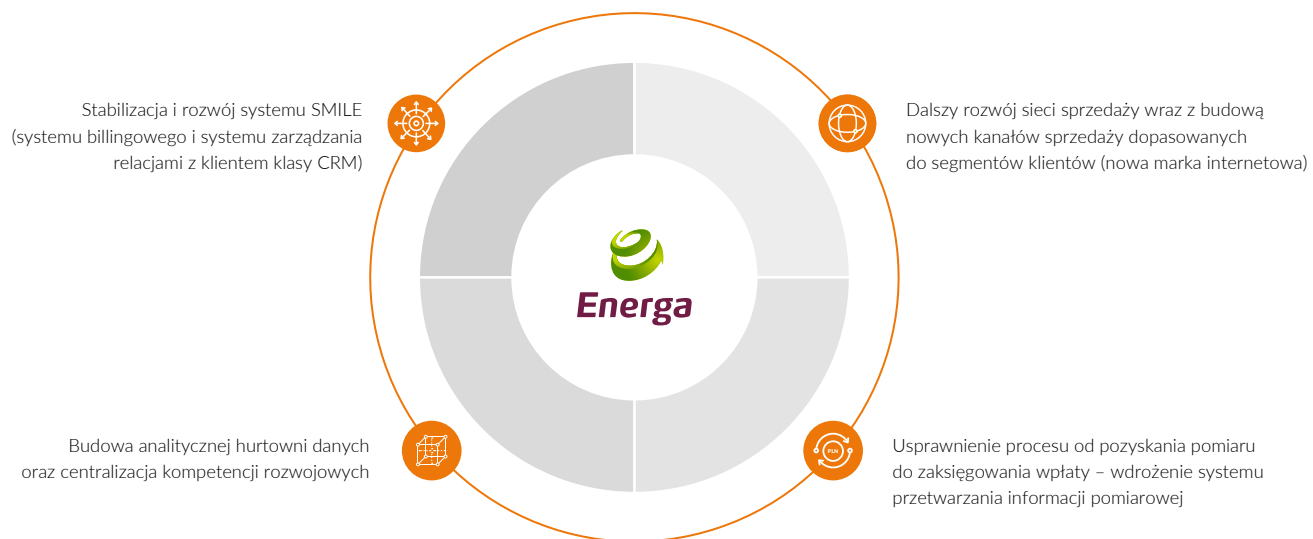


W związku z zaawansowanymi pracami projektowymi nad dodatkowymi produktami okołoenergetycznymi, we wrześniu 2016 roku uruchomiony został kompleksowy proces obsługi klienta, począwszy od zainteresowania ofertą, poprzez kompleksową obsługę sprzedażową, aż po serwis. Produkt obejmuje element finansowy w postaci pożyczki na sfinansowanie zakupu produktów lub usług Grupy Energa. Wychodząc naprzeciw wzrastającemu poziomowi cyfryzacji społeczeństwa w Polsce, przygotowano i udostępniono transakcyjne środowisko

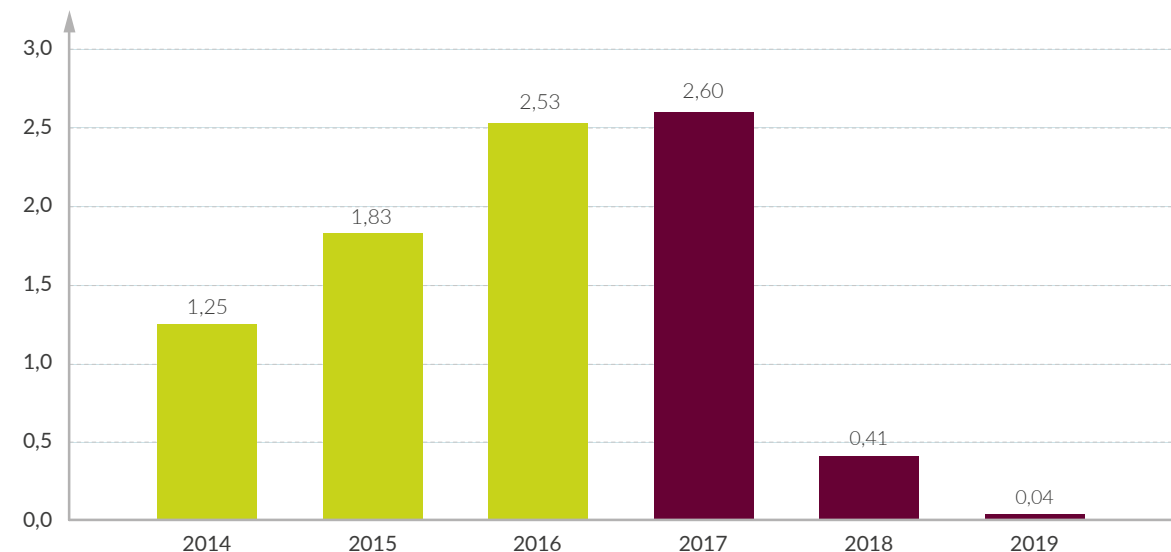
eCommerce umożliwiające pozyskiwanie klientów poprzez nowoczesny alternatywny kanał sprzedaży. Środowisko pozwala na dynamiczną sprzedaż oferty produktowej posiadanej w eSklepie z ofertą cenową na energię elektryczną. Uruchomiono jednocześnie nową odsłonę serwisu transakcyjnego sklep.energa.pl oraz nowe funkcjonalności w eSklepie (punkty payback, nowe formy płatności, dostawy Inpost) wraz z rozszerzeniem asortymentu.



Spółka zdefiniowała swoje priorytety na 2017 rok, do których należą



Roczny wolumen sprzedaży do sektora publicznego w TWh



\* sprzedaż dla roku 2017 jest obecnie w połowie stanu zaawansowania, sprzedaż dla lat następnych dopiero się rozpoczęła

## 2.2. Klienci i produkty spółki Energa-Obrót SA

### Klienci

Energa-Obrót SA jest dostawcą energii elektrycznej dla ponad 2 mln 900 tys. klientów indywidualnych, biznesowych i instytucjonalnych na terenie Polski.

W 2016 roku spółka odnotowała około 20%, wysoki udział rynkowy w sprzedaży energii do odbiorców z sektora publicznego – gdzie główną metodą zakupu jest postępowanie przetargowe, stając się ponownie liderem w ilości wygranych postępowań zakupowych wykonywanych zgodnie z prawem zamówień publicznych.

Portfel klientów z sektora publicznego nieustannie wzrasta – dla roku 2017 wynosi on już 130 tys. PPE oraz 2,6 TWh<sup>1</sup> z wartością przychodu przekraczającą 0,55 mld zł z tendencją wzrostową do końca 2017 roku.

Wśród największych i najważniejszych pozyskanych klientów publicznych wymienić można: grupę zakupową Gdańskiego Obszaru Metropolitalnego, grupę zakupową Miasta Kalisza, PKP SA, Miasto Wrocław, Miasto Częstochowa, Miasto Rybnik, Miasto Stołeczne Warszawę, Miasto Łódź, Miasto Zakopane, Miasto Wałbrzych, Miasto Olsztyn.

<sup>1</sup> Dane na dzień 30 listopada 2016 roku.

Liczba zarejestrowanych użytkowników indywidualnych, przemysłowych, instytucjonalnych oraz komercyjnych

Typ odbiorcy	Liczba użytkowników	
	2015	2016
Indywidualny	2 666 907	2 710 995
Przemysłowy	6 837	7 138
Instytucjonalny	10 710	10 857
Komercyjny	285 509	277 583
<b>Ogółem</b>	<b>2 969 963</b>	<b>3 006 573</b>

Odłączenia użytkowników wynikające z nieregulowania opłat za energię elektryczną są, niestety, niezbędną częścią procesu windykacyjnego. Poniższa tabela obrazuje pozytywny trend skracania dystansu czasowego,

zarówno między odłączeniem a dokonaniem płatności, jak i między dokonaniem płatności a ponownym podłączeniem.

## Liczba odłączeń mieszkań w wyniku nieregulowania opłat za energię w podziale na okres odłączenia

1. Liczba klientów, w podziale na długość czasu między odłączeniami a dokonaniem płatności w celu ponownego przyłączenia:

	Grupa Energa		
	2014	2015	2016
do 48 godzin	0	0	0
48 godzin - 1 tydzień	0	0	0
1 tydzień - 1 miesiąc	65 056	61 867	24 552
1 rok i więcej	0	0	0

2. Liczba klientów, w podziale na długość czasu między dokonaniem płatności a ponownym podłączeniem:

	Grupa Energa		
	2014	2015	2016
do 48 godzin	0	0	0
48 godzin - 1 tydzień	88 360	51 985	0
1 tydzień - 1 miesiąc	5	0	20 446
1 rok i więcej	0	0	0

Rozpoczęte w 2013 roku wdrażanie nowych systemów billingowych (wynikające z konieczności dostosowania systemów informatycznych do polskich warunków prawnych oraz charakteru oferty Energi) spowodowało negatywne skutki dla klientów, których nie udało się przewidzieć na etapie projektowania oraz które nie zostały wykryte w trakcie prowadzonych testów.

Główny problem pojawił się w fakturowaniu i chociaż dotyczył niespełna 2% klientów, niekorzystnie odbił się w środkach społecznego przekazu.

W celu eliminacji tych niedogodności Energa podjęła szereg działań zmierzających do poprawy jakości obsługi klientów w tym obszarze:



powołano specjalne zespoły zadaniowe, które koncentrują się na poszukiwaniu docelowych optymalnych rozwiązań istniejących problemów



klientom najbardziej dotkniętym negatywnymi skutkami zaproponowano wydłużony do 180 dni okres zapłaty należności



zwiększone zostało zatrudnienie pracowników zajmujących się bezpośrednio sprawami klientów



naprawione zostały systemy funkcjonalności, usunięto błędy w ich działaniu

Obecnie zaplanowane działania w najbliższym czasie spowodują, że skala występujących problemów zostanie znacznie ograniczona.

## Podstawowe marki, produkty i usługi

### Po prostu gaz dla domu



Oferta „Po prostu gaz dla domu” jest atrakcyjną cenowo ofertą sprzedaży paliwa gazowego na lata 2016–2017. Kierowana jest do konsumentów korzystających z grup taryfowych W-1, W-2, W-3 i W-4, wykorzystujących paliwo gazowe na cele opałowe na potrzeby gospodarstwa domowego w ilości nieprzekraczającej 110 kWh/h.

Grupa taryfowa	Ceny brutto paliwa gazowego i stawki opłat abonamentowych brutto obowiązujące w okresie obowiązywania oferty	
	Cena paliwa gazowego (zł/MWh)	Opłata abonamentowa
W1	121,77	3,57
W2	115,62	5,90
W3	113,16	6,77
W4	110,70	12,18



## Office z Energa



Klient, podpisując umowę kompleksową, może wybrać jeden z pakietów oprogramowania Microsoft: Office 365 Personal lub Office 365 dla użytkowników domowych, oba w bardzo atrakcyjnej cenie.

Klient zyskuje pewność, że cena sprzedaży prądu nie zmieni się do końca okresu obowiązywania oferty. Z kolei w ramach pakietu Office 365 otrzymuje zawsze najnowsze wersje programów: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote, Access czy też Publisher, a ponadto stały dostęp do ich aktualizacji i 1 TB miejsca do przechowywania danych w chmurze na jednego użytkownika. Dodatkowo 60 minut połączeń miesięcznie przez Skype'a na telefony w ponad 60 krajach oraz dostęp do wersji online pakietów Office Word, Excel, PowerPoint i OneNote.

## Platforma Ofert Indeksowanych (POI)



To pierwsze na polskim rynku energii tego typu rozwiązanie dla klientów biznesowych korzystających z ofert indeksowanych. Platforma Ofert Indeksowanych jest internetową platformą do kontraktacji energii elektrycznej w ramach ofert indeksowanych cenami Towarowej Giełdy Energii. Zadaniem platformy jest bieżąca informacja dla klientów o trendach cenowych na giełdzie, aktualnej cenie kontraktowej, jak również możliwości dokonywania za jej pośrednictwem kontraktacji określonych „porcji” energii. Za pośrednictwem Platformy Ofert Indeksowanych klient ma możliwość uczestniczenia w procesie kontraktacji energii poprzez decydowanie kiedy, po jakiej cenie i jaki % wolumenu chce kupić.

## Po prostu rodzina



Na szczególną uwagę zasługuje oferta pro-rodzina Grupy Energa, pierwsza tego typu w Polsce. Podjęcie współpracy z Ministerstwem Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej poprzez włączenie się do pierwszego ogólnopolskiego programu Karta Dużej Rodziny, zaowocowało stworzeniem przez Wydział Produktów Energa-Obrót oferty „Po prostu rodzina”. Dzięki niej wielodzietne rodziny posiadające Kartę Dużej Rodziny mogą znacząco obniżyć rachunki za energię elektryczną. Poza korzystniejszą ceną energii i stawką opłaty handlowej rodziny wielodzietne mogą skorzystać również z zabezpieczenia przed podwyżkami cen energii przez kolejne 24 miesiące.

Szczegółowe informacje o ofercie produktowej Energa-Obrót znaleźć można na stronie [www.energa.pl](http://www.energa.pl).



## 2.3. Odpowiedzialny proces sprzedaży

### Standardy obsługi klienta

W 2016 roku kontynuowane było stosowanie w relacjach z klientem wzorcowych zasad, dobrych praktyk i standardów opisanych w Księgach standardów obsługi klienta, jakimi powinien kierować się doradca w kontakcie z klientem zarówno podczas sprzedaży produktów, jak i posprzedażowej obsługi. Celem stosowania standardów jest zapewnienie profesjonalnej i na wysokim poziomie obsługi klienta, a także budowanie świadomości

pracowników, kim jest klient, jakie ma potrzeby i oczekiwania. Dbałość o relacje z klientem została wpisana m.in. w strategię firmy, a profesjonalna i rzetelna obsługa klienta stanowi priorytet i określa kierunek naszych działań. Każdy doradca zobowiązany jest do stosowania standardów każdego dnia pracy. W roku 2016 Energa-Obrót kontynuowała prace nad optymalizacją dostępnych kanałów kontaktu.

### Salony Sprzedaży

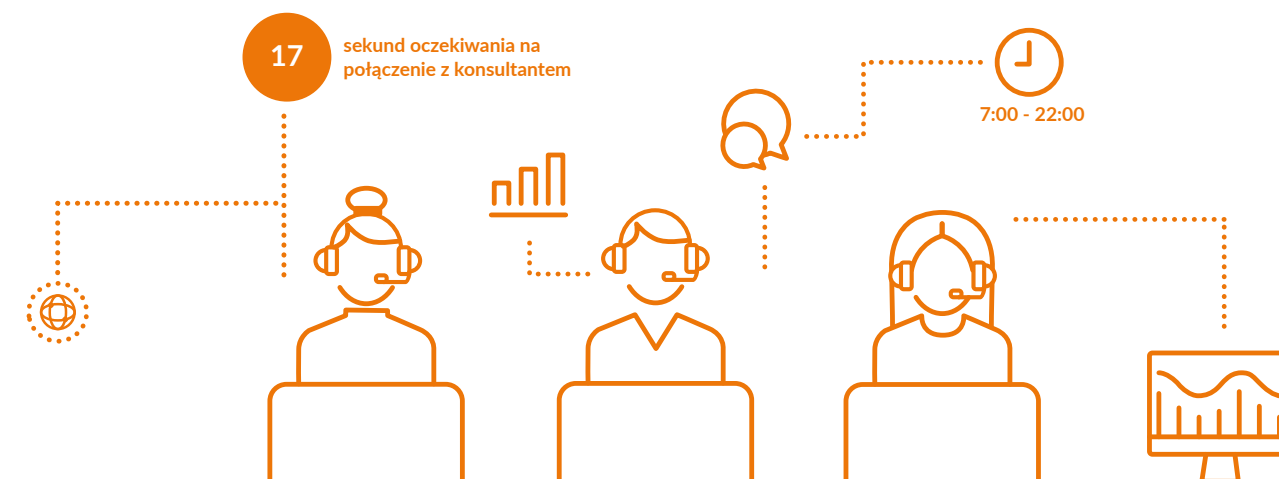


Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, od I kwartału 2016 roku spółka rozszerzyła zakres funkcji obsługowych w salonie. Klienci mogą m.in. uzyskać informacje nt. składników faktury i aktualnego salda, zmienić dane korespondencyjne, uzyskać pomoc w uruchomieniu usług dodatkowych lub złożyć ustną reklamację w sprawie błędnego stanu licznika na fakturze. Reklamacje lub zgłoszenia, które wymagają np. dodatkowej analizy, przyjmowane są w salonie i przekazywane do właściwej komórki merytorycznej Energa-Obrót. Klient otrzyma pisemną informację w wybranej przez siebie formie odpowiedzi – drogą elektroniczną bądź pocztą tradycyjną.

### Infolinia dla klientów indywidualnych i biznesowych



Jest dostępna pod numerem 555 555 555 z wydłużonym czasem pracy (7.00–22.00). Wykwalifikowani konsultanci rozwiązują większość spraw już podczas pierwszego kontaktu. Infolinia na „piątkę” umożliwia załatwienie spraw związanych z umową, płatnościami oraz ofertą Energi.



17 sekund oczekiwania na połączenie z konsultantem

7:00 - 22:00



## Strona internetowa energa.pl



Zapewnia szybki i całodobowy dostęp klientów do informacji o wszystkich formach kontaktu z Energa, usługach i produktach wzorów dokumentów, cenników i porad.

W trzecim kwartale 2016 roku Energa-Obrót udostępniła klientom możliwość rezerwowania wizyt w salonach za pomocą strony [www.energa.pl](http://www.energa.pl), eliminując tym samym stratę czasu na stanie w kolejkach. Spółka jest pierwszym sprzedawcą energii w Polsce, który uruchomił taką usługę.



## Serwisy internetowe ebok.energa.pl i 24.energa.pl



Są do dyspozycji klientów 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. Wszystkie sprawy związane z rozliczeniem, zużyciem energii i regulowaniem płatności można załatwić szybko i efektywnie. Z pomocą przyjaznego i funkcjonalnego internetowego systemu obsługi klient poprzez swoje indywidualne konto może np.:

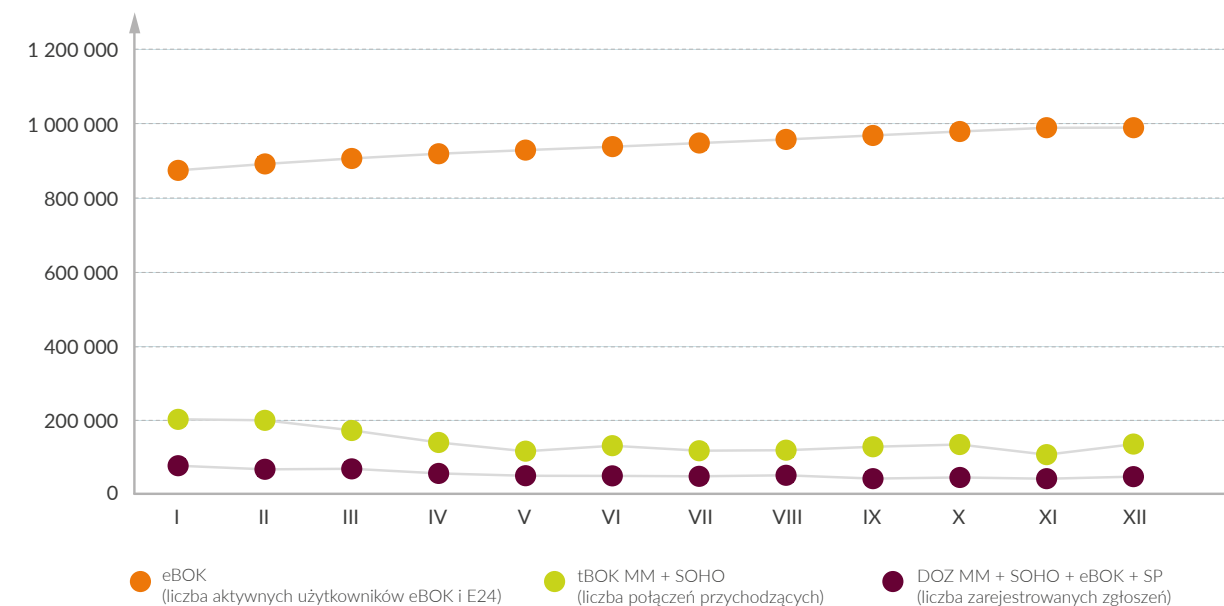
- sprawdzić stan faktur i swoje saldo oraz zapłacić za prąd
- przeanalizować zużycie energii
- ustawić powiadomienia na SMS i e-mail
- podać stan licznika (usługa Rozliczenia Rzeczywiste)
- doładować licznik pre-paid (usługa Prąd na kartę)
- aktywować eFakturę lub konto PAYBACK w Enerdze
- zamówić usługi i produkty Energi

Energa-Obrót SA prowadzi ciągły monitoring standardów jakościowych w kanałach sprzedażowo-obslugowych poprzez realizowanie comiesięcznego badania jakościowego metodą mister shopping. Badanie „Tajemniczy Klient” jest narzędziem wspierającym poprawę jakości obsługi klienta, w szczególności stopień stosowania wyznaczonych standardów obsługi

przez pracowników firmy. Bieżące analizowanie i wykorzystanie wyników badania do wprowadzania działań naprawczych, a w tym szkoleń pracowników, ma na celu ciągłe podnoszenie jakości obsługi, bezpośrednio przekładającej się na satysfakcję klientów naszej firmy.



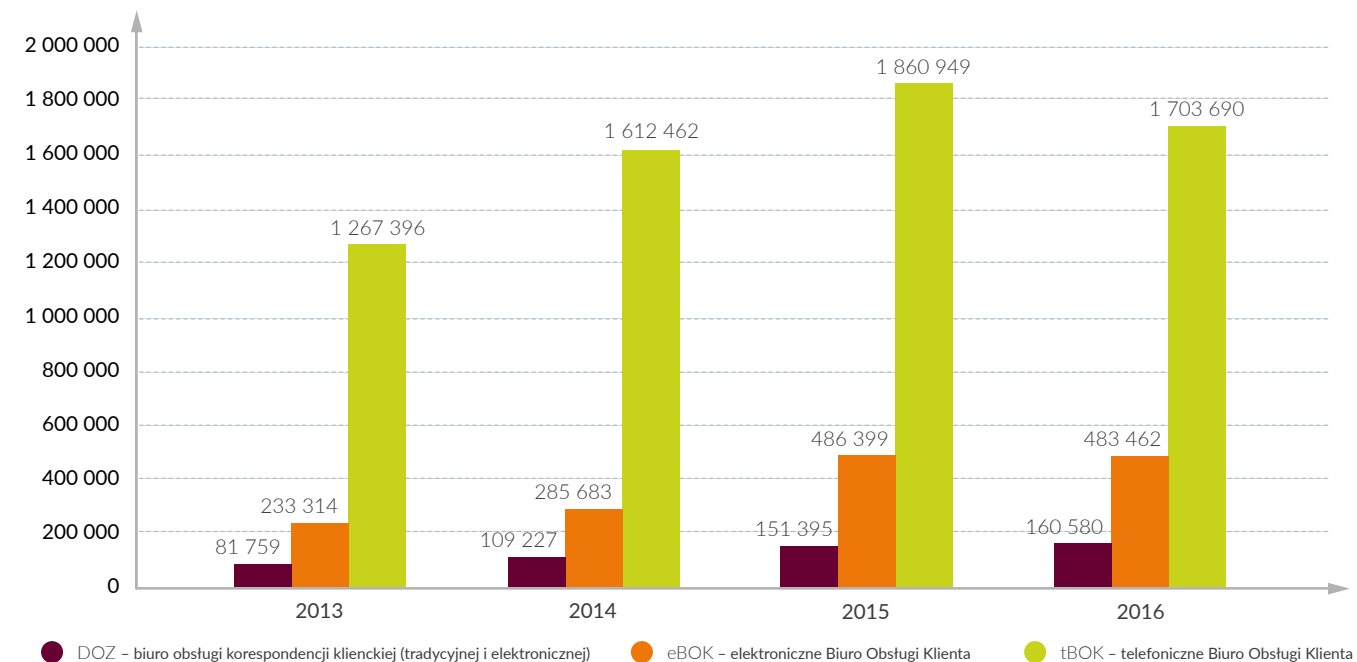
## Ruch w kanałach kontaktu w 2016 roku



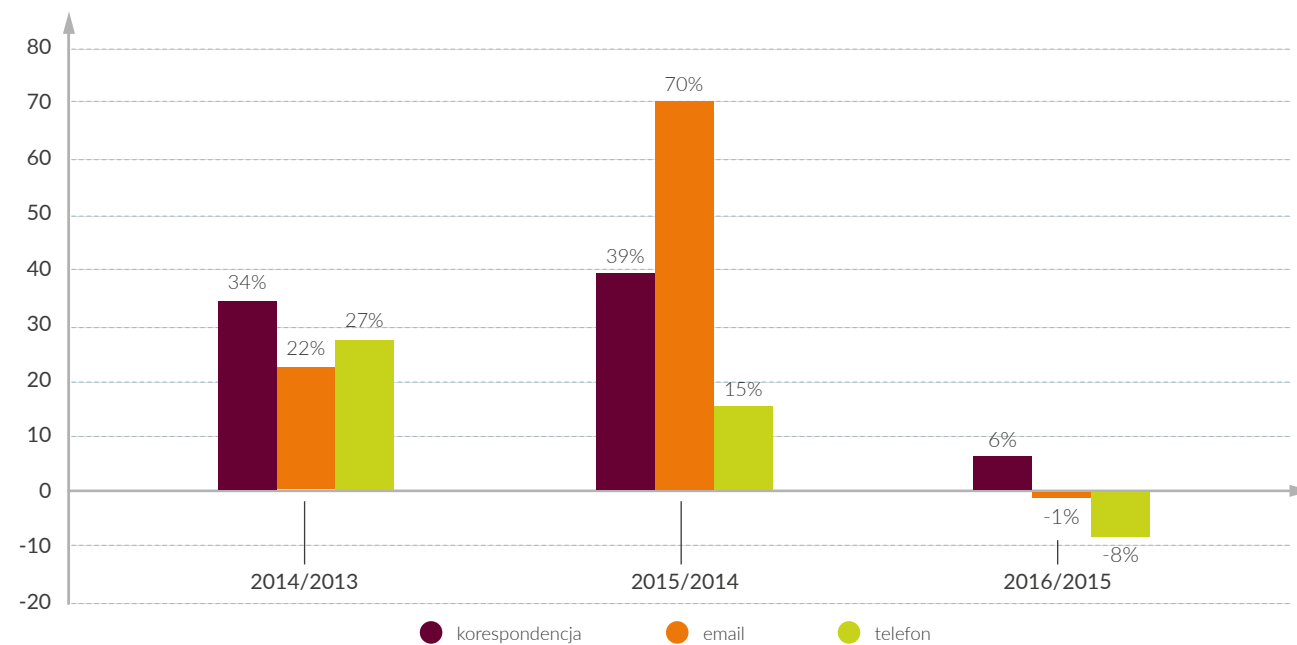
eBOK – elektroniczne Biuro Obsługi Klienta  
tBOK – telefoniczne Biuro Obsługi Klienta  
DOZ – biuro obsługi korespondencji klienckiej (tradycyjnej i elektronicznej)

SOHO – Small Or Home Office  
MM – Mass Market  
SP – Sprzedaż Pośrednia

## Ruch w kanałach kontaktu w latach 2013–2016



## Dynamika zmian wykorzystania różnych kanałów kontaktu przez klientów w latach 2013–2016



## Etyka w obszarze obsługi klienta

24 listopada 2016 w Energa-Obrót uruchomiony został projekt Poprawy efektywności wybranych procesów podstawowych i systemu zarządzania efektywnością procesów. Jego celem jest analiza oraz usprawnienie podstawowych procesów związanych z kontaktem z klientem od sprzedaży produktów, poprzez jego obsługę, rozliczenia i ewentualną windykację. Klienci stawiają coraz wyższe wymagania w zakresie zwiększenia atrakcyjności usług oraz poprawy jakości obsługi, oczekują sprawnej reakcji na swoje potrzeby i wysokiej kultury współpracy. Szczególna dbałość o jakość kontaktów z klientami jest na stałe wpisana w biznesowe DNA spółki.

Energa-Obrót SA, w pełni zgadzając się z tezą, iż dane osobowe są jednym z najważniejszych aktywów każdej organizacji, podejmuje działania ukierunkowane na zapewnienie zgodności ich przetwarzania z wymogami prawa. Bezpieczeństwo informacji w Energa-Obrót SA zapewnione jest poprzez:

- systematyczne szkolenia podnoszące świadomość pracowników,
- cykliczne audyty wewnętrzne,
- zapewnienie poufności informacji w podpisywanych kontraktach,
- analizę ryzyka w obszarze bezpieczeństwa informacji.

## Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania i informacji o produktach i usługach, według skutków

	2015	2016
Przypadki niezgodności z regulacjami skutkujące nałożeniem grzywny lub kary	9	2
Przypadki niezgodności z regulacjami skutkujące ostrzeżeniem	0	0
Przypadki niezgodności z dobrowolnymi kodeksami	0	0
<b>Suma przypadków</b>	<b>9</b>	<b>2</b>



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

	2015	2016
Przypadki niezgodności z regulacjami skutkujące nałożeniem grzywny lub kary	0	0
Przypadki niezgodności z regulacjami skutkujące ostrzeżeniem	0	0
Przypadki niezgodności z dobrowolnymi kodeksami	0	0
<b>Suma przypadków</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

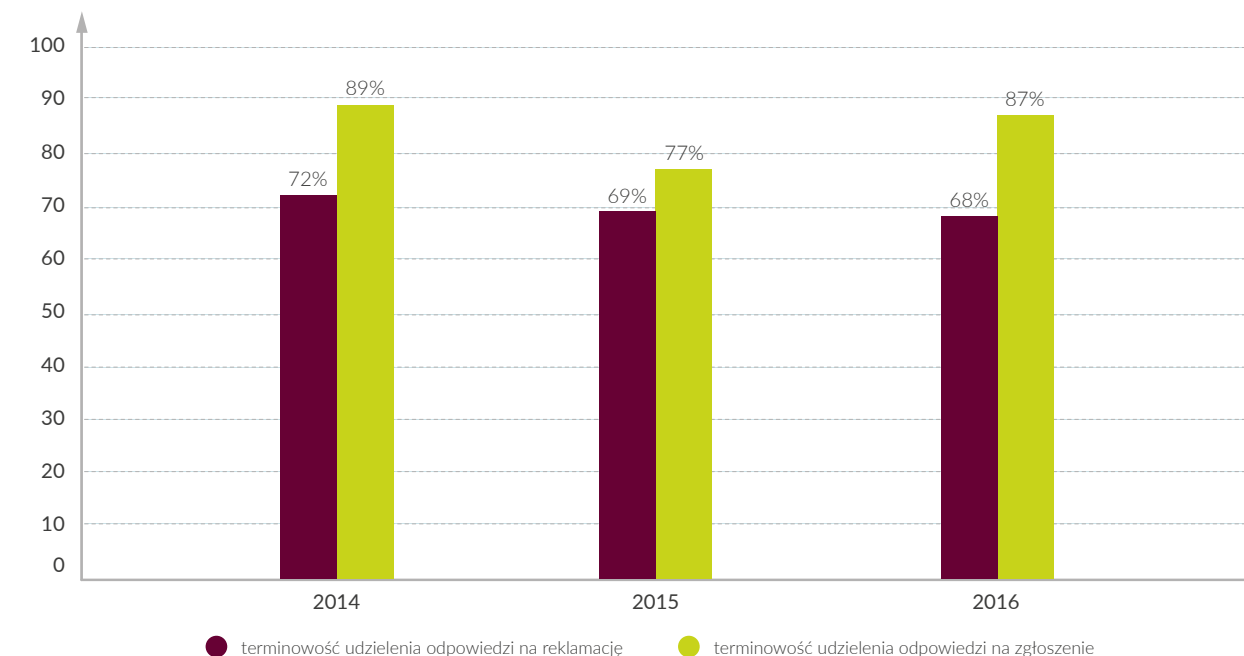
	2015	2016
Łączna wartość kar [zł] nałożonych na organizację z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług	170 000	160 000

### Obsługa reklamacji

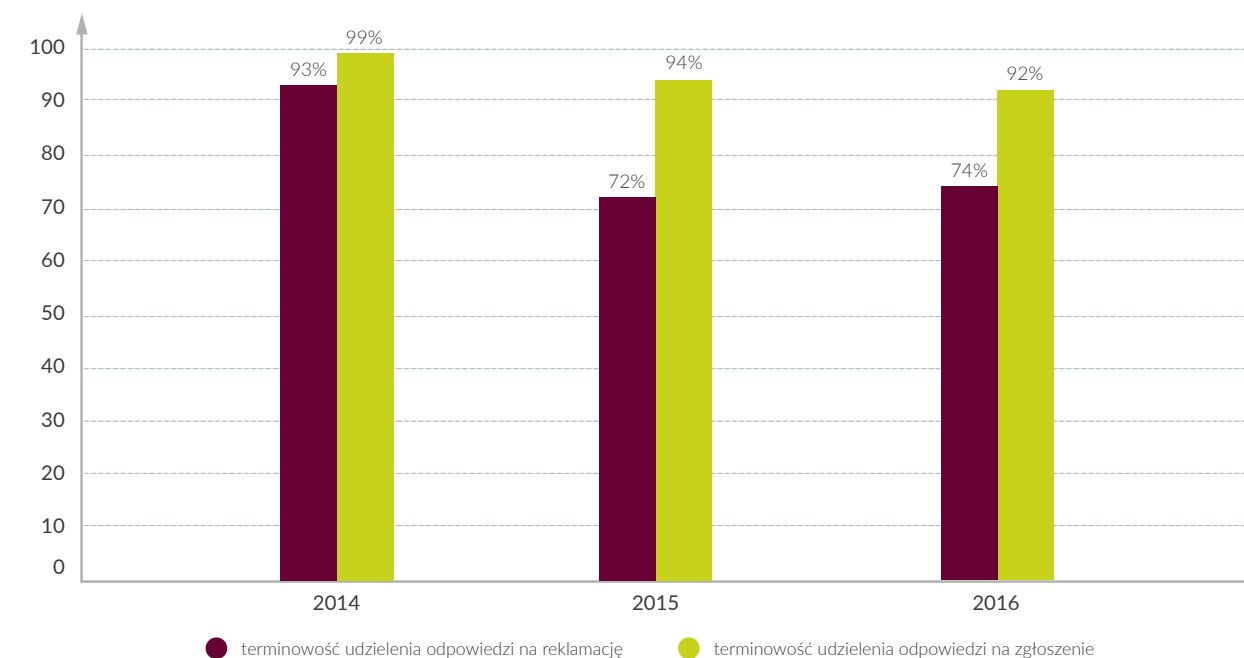
Reklamacje są nieodłączną częścią działania każdego sprzedawcy. Klienci spółki Energa-Obrót SA mogą je składać za pośrednictwem wszystkich kanałów kontaktu.



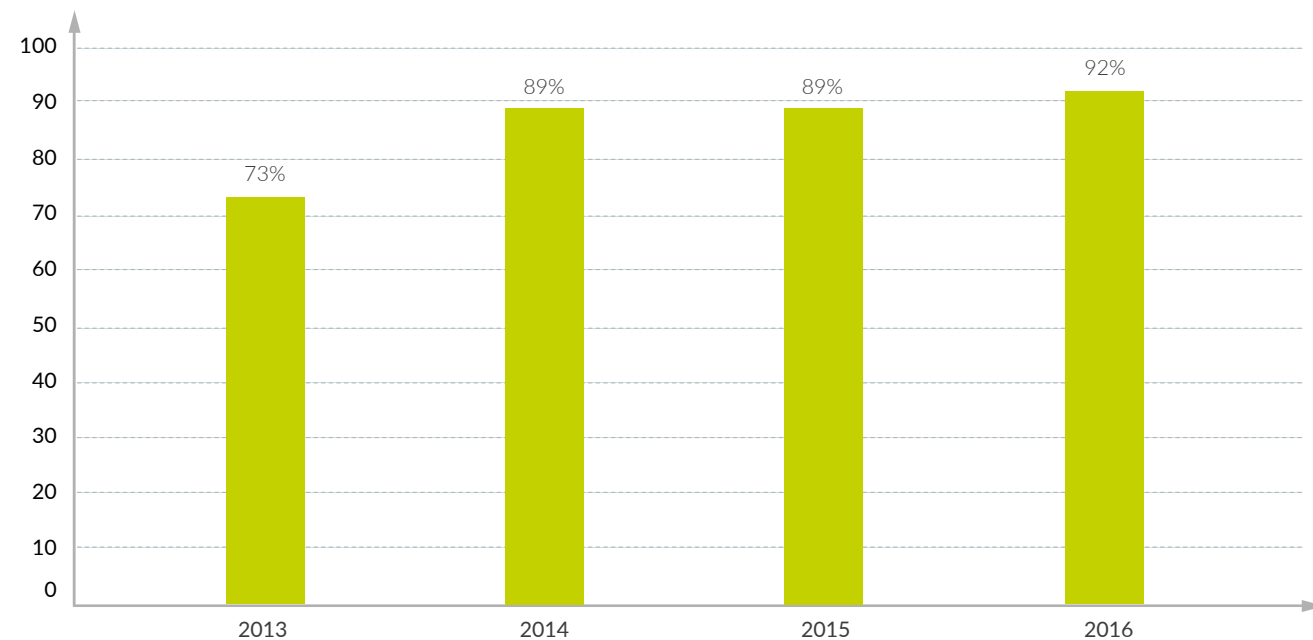
Terminowość udzielenia odpowiedzi na korespondencję klienta w latach 2014–2016



Terminowość udzielenia odpowiedzi na e-maile klienta w latach 2014–2016



## Odbieralność telefonicznego biura obsługi klienta w latach 2013–2016



## Satysfakcja klientów

W 2016 roku nie prowadzono badań satysfakcji klienta.

## 2.4. Innowacje w służbie klienta

### Usprawnienia w obsłudze klienta

Serwis **24.energa.pl** stopniowo ma zastąpić obecny serwis obsługowy ebok.energa.pl. ENERGA24 została rozbudowana o nowe funkcjonalności:

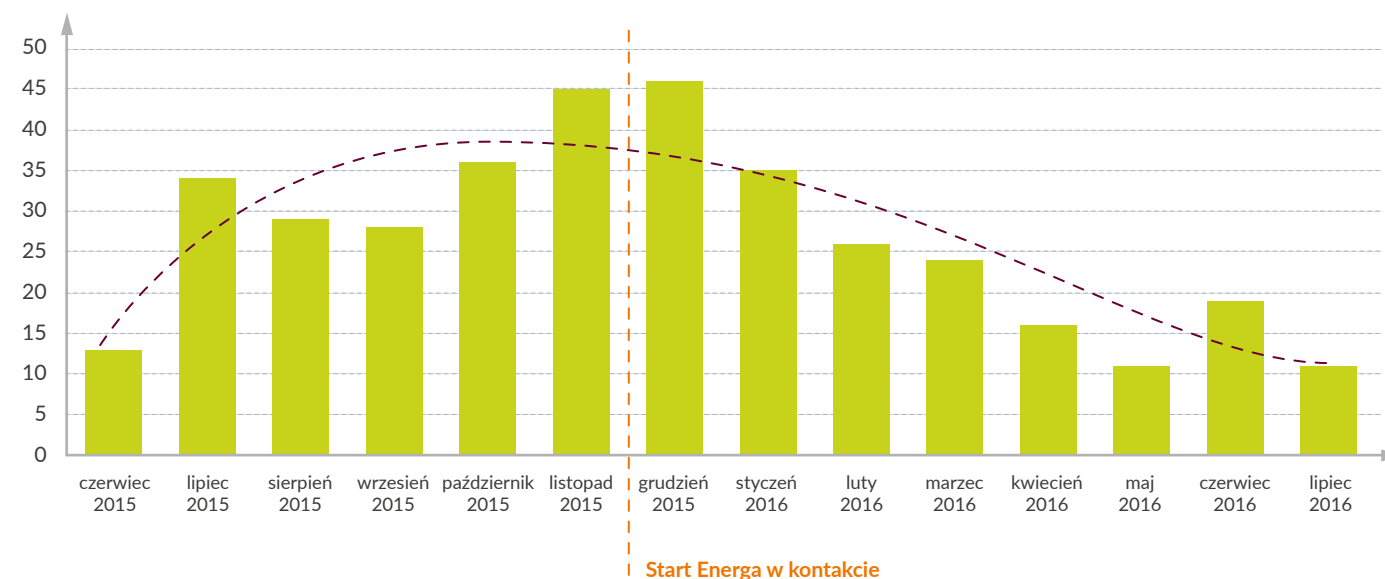
- spersonalizowany podgląd produktów i usług dostępnych w ofercie dla danego klienta,
- możliwość składania zgłoszeń (pytania, reklamacje, wnioski) i śledzenia na bieżąco statusu ich realizacji,

- automatycznie pojawiający się komunikat o przekroczeniu średniego zużycia,
- możliwość poruszania się pomiędzy kontami klienta (np. dom1, dom2) w ramach tej samej sesji logowania,
- możliwość zapraszania do konta eBOK nowych użytkowników z możliwością ustalenia zakresu uprawnień (np. dla najemcy mieszkania).

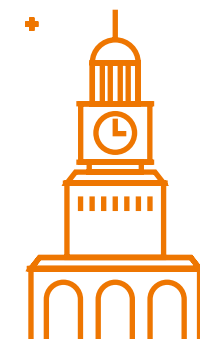
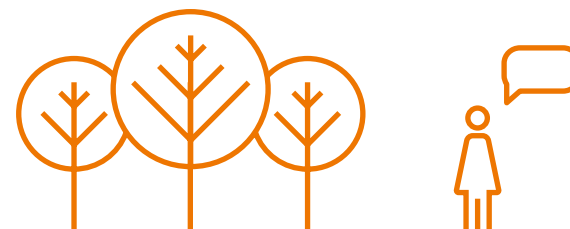
Jednocześnie klientom została udostępniona funkcjonalność o nazwie Saldo SMS, która pozwala w szybki sposób uzyskać informację o aktualnym stanie konta. Stale realizowane są działania usprawniające i przyspieszające procesy rozliczeniowe w systemach billingowych oraz wprowadzane są procesy zapewniające kompletność i cykliczność rozliczeń dla klientów rozliczanych w obszarze spoza OSD Energi (niezależnie od kompletności i cykliczności wystawianych danych pomiarowych przez zewnętrzne OSD). Planowane jest również wdrożenie centralnej bazy danych pomiarowych otrzymywanych od OSD oraz zmodyfikowanie obecnych procesów rozliczeń w kierunku pozyskiwania danych do rozliczenia tylko i wyłącznie przy pomocy systemu przetwarzania informacji pomiarowej.

Działania Energa-Obrót SA w mediach społecznościowych skupiają się na interwencyjnej obsłudze zgłoszeń klientów w ramach profilu na Facebooku „Energa w kontakcie”. Celem pracy w sieci jest wyszukiwanie, analiza i rozwiązywanie problemów obsługowych, o których piszą klienci w komentarzach pod artykułami, na swoich prywatnych profilach w mediach społecznościowych czy w odpowiedzi na materiały udostępnione przez innych użytkowników. Szybkość reakcji w mediach społecznościowych znalazła odzwierciedlenie w ograniczeniu negatywnych opinii klientów na temat Energi w Internecie. Wynik ten jest efektem stałego monitoringu mediów społecznościowych, dzięki czemu spółka jest w stanie na bieżąco diagnozować pojawiające się problemy obsługowe klientów i w miarę możliwości techniczno-organizacyjnych jak najszybciej na nie reagować.

## Liczba negatywnych opinii w niezależnych mediach społecznościowych



Start Energa w kontakcie





Nowa strategia Grupy Energa na lata 2016–2025 podkreśla istotność kwestii związanych z ochroną środowiska w każdym z jej celów. Budowa nowej i modernizacja już istniejącej infrastruktury wytwórczej i sieciowej, zobowiązania klimatyczne, dywersyfikacja dostaw to zadania mające bezpośredni wpływ na działalność spółek. Biorąc to pod uwagę, misją

Grupy jest ciągły rozwój będący odpowiedzią na potrzeby klientów i akcjonariuszy, a jednocześnie zapewniający poszanowanie bioróżnorodności poprzez ciągłe monitorowanie działań i procesów wpływających na środowisko oraz zaangażowanie w prowadzenie inicjatyw proekologicznych.

### Zarządzanie w sposób odpowiedzialny



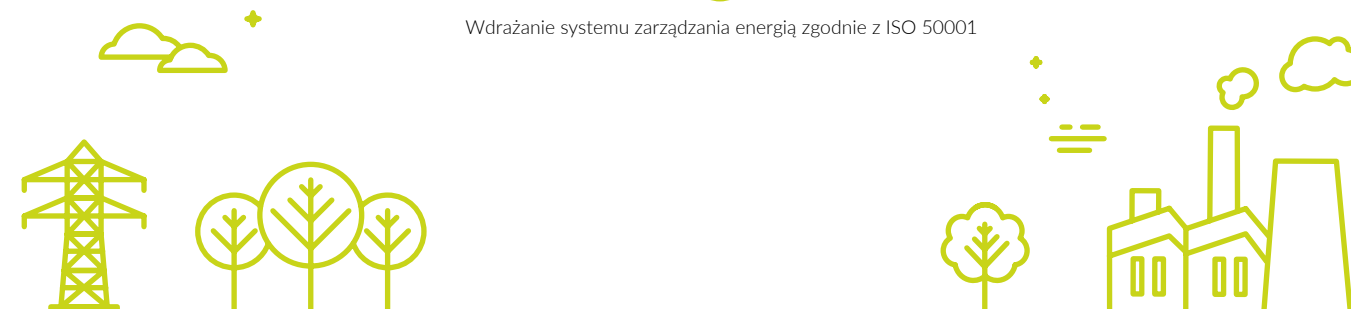
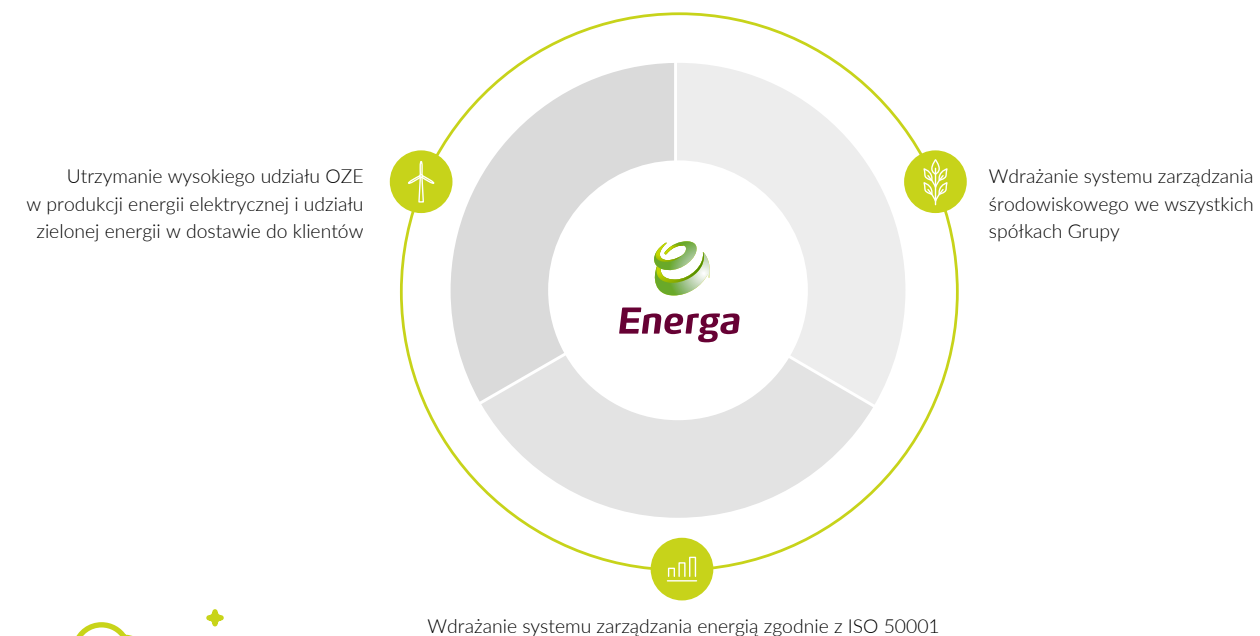
### 3.1. Cele środowiskowe w 2016 roku

Cele na rok 2016	Realizacja
Zwiększanie udziału OZE w produkcji energii i jej dostawie do klientów	Zakończono: – budowę i uruchomienie farmy fotowoltaicznej Czernikowo (3,77 MWe) – budowę i uruchomienie farmy wiatrowej Parsówek (26 MWe)
Weryfikacja systemu zarządzania środowiskowego przez zewnętrzną jednostkę certyfikującą zakończona rejestracją w systemie unijnym	W październiku 2015 roku spółki objęte systemem uzyskały certyfikat ISO 14001:2004. W czerwcu 2016 spółki Grupy zostały zarejestrowane w rejestrze EMAS prowadzonym przez Generalną Dyрекcję Ochrony Środowiska.
Rozwój projektu grantowego „Fundusz dla Przyrody”	Przekazaliśmy granty o łącznej wartości 35 tys. zł netto

”  
**Katarzyna Karolak**  
Główny specjalista ds. środowiska i zrównoważonego rozwoju Energa Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.

Zapoczątkowana w latach ubiegłych procedura wdrożenia systemu zarządzania środowiskowego zgodnego z rozporządzeniem EMAS zakończyła się w roku ubiegłym prestiżową rejestracją w rejestrze EMAS kluczowych spółek Grupy Energa. Jest ona dla nas dużym wyróżnieniem i utrzymuje naszą organizację na pozycji lidera w sektorze energetycznym, który jako pierwszy w Polsce objął systemem EMAS tak dużą liczbę obiektów, w których prowadzi działalność. Przeprowadzone działania stanowią dowód zaangażowania pracowników Grupy we wdrażanie kompleksowych rozwiązań w obszarze poszanowania środowiska i jego zasobów. Zależy nam na upewnianiu klientów w tym, że Energa działa na rzecz ochrony środowiska. Dzięki temu mogą mieć oni świadomość, że wybierając nasze usługi, sami pomagają chronić naturę.

### Priorytety na 2017 rok



### 3.2. Strategia zarządzania środowiskowego

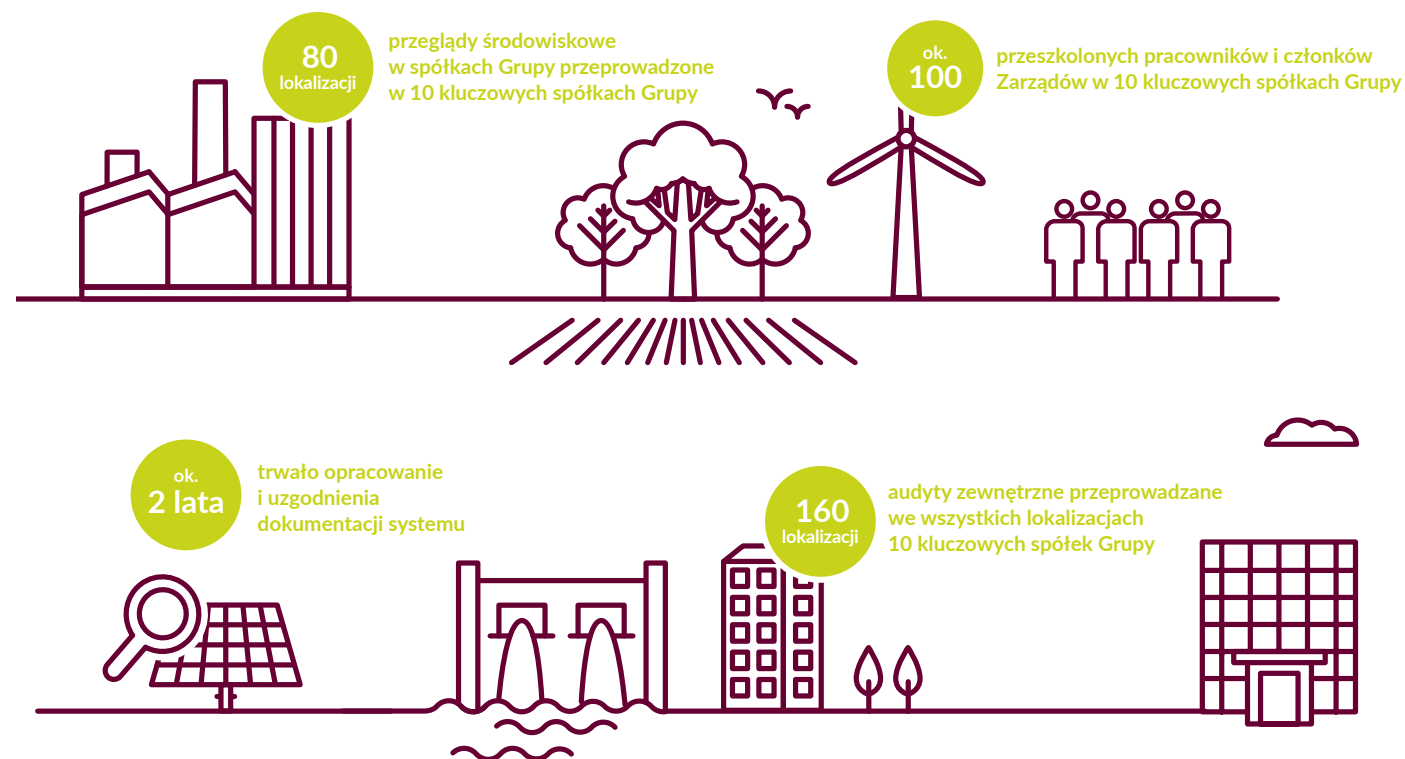
Funkcjonująca w Grupie strategia zarządzania środowiskowego oraz zarządzania ryzykiem uwzględniają zintegrowane podejście do wpływu na środowisko na każdym etapie działalności Grupy (przyjęte polityki, cele i mierniki) i na każdym poziomie organizacji – poczynając od spółki zarządzającej, do każdej instalacji i obiektu.

Zintegrowane podejście zapewnia, że każda spółka objęta systemem zarządzania EMAS:

- jest nadzorowana,
- jest uwzględniana w analizie aspektów środowiskowych,
- analizowana i oceniana jest jej zgodność prawna,

- jest objęta obszarem wyznaczania celów i zadań,
  - podlega nadzorowi systemowemu, w tym okresowym audytom.
- Kluczowym elementem systemu zarządzania środowiskowego zobowiązującym Grupę Energa do utrzymania zgodności ze wszystkimi wymaganiami prawnymi, ciągłej poprawy efektów działalności i ograniczania negatywnego wpływu na środowisko jest „Polityka środowiskowa Grupy Energa”. Narzędziem do wywiązania się z deklaracji złożonych przez Grupę w Polityce jest Program Zarządzania Środowiskowego. Wymagania obu dokumentów są kaskadowane na Liderów Segmentów i dalej na spółki Grupy.

Proces wdrażania systemu zarządzania EMAS w spółkach Grupy obejmował:



W roku 2015 niezależna jednostka certyfikująca przeprowadziła audyt powdrożeniowy, w wyniku którego w październiku 2015 roku spółki Grupy otrzymały certyfikat ISO 14001:2004, a w czerwcu 2016 roku zostały zarejestrowane w rejestrze EMAS prowadzonym przez Generalną Dyрекcję Ochrony Środowiska.

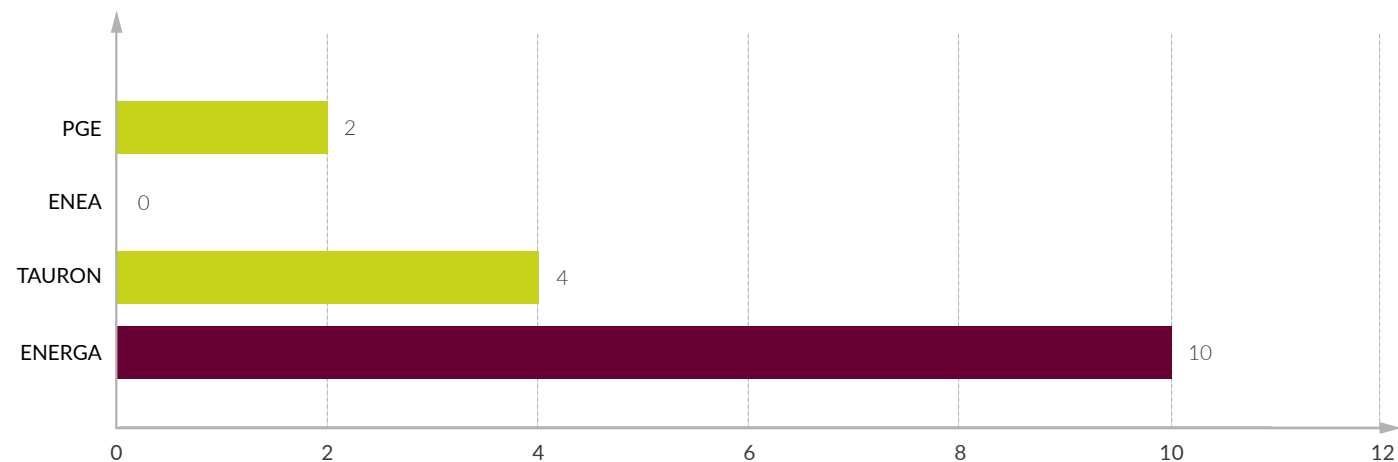
Spółki Grupy, których lokalizacje i obiekty przeszły pozytywny audyt zewnętrzny na zgodność z rozporządzeniem EMAS:

- Energa SA
- Energa-Obrót SA
- Energa Oświetlenie Sp. z o.o.
- Energa-Operator SA
- Energa Elektrownie Ostrołęka SA
- Energa Ciepło Ostrołęka Sp. z o.o.
- Energa-Wytwarzanie SA
- Energa Kogeneracja Sp. z o.o.
- Energa Centrum Usług Wspólnych Sp. z o.o.
- Energa Obsługa i Sprzedaż Sp. z o.o

Jednorazowa rejestracja w rejestrze EMAS tak dużej liczby spółek i instalacji dla jednej grupy przedsiębiorstw (nie tylko w obszarze energetycznym) jest precedensem na skalę krajową. Dlatego też Grupa czuje się odpowiedzialna

za promowanie idei doskonalenia zarządzania środowiskowego wśród swoich podwykonawców i partnerów biznesowych.

### Liczba spółek w rejestrze EMAS poszczególnych podmiotów branży energetycznej



Informacje na podstawie rejestru EMAS – listy organizacji zarejestrowanych w systemie ekozarządzania i audytu (EMAS).

Z perspektywy roku funkcjonowania systemu EMAS w Grupie można z pewnością stwierdzić, że:

- umożliwił zdefiniowanie, jakie informacje powinny być zbierane,
- uporządkował zapisy,
- wskaźniki środowiskowe, raporty, deklaracje środowiskowe pozwalają informować pracowników, administrację publiczną oraz klientów o prowadzonych działaniach w sposób transparentny i przejrzysty.

W związku z uzyskanymi w wyniku wdrożenia systemu wymiernymi korzyściami (zarówno ekonomicznymi, jak i organizacyjnymi) aktualnie system

rozszerzany jest na wszystkie spółki Grupy.

Więcej na temat wdrażania systemu zarządzania środowiskowego w Grupie Energa można przeczytać w raportach „Nasza odpowiedzialność 2014” oraz „Nasza odpowiedzialność 2015”.

Więcej na temat polityki środowiskowej i programu zarządzania środowiskowego można przeczytać w „Deklaracji Środowiskowej Grupy Energa” dostępnej na stronie internetowej:

[https://grupa.Energa.pl/zaangazowanie\\_spoeczne.xml](https://grupa.Energa.pl/zaangazowanie_spoeczne.xml).

### Wskaźniki systemu zarządzania środowiskowego dla spółek objętych weryfikacją EMAS

Grupa Energa rozpoznaje i analizuje wskaźniki efektywności środowiskowej zgodnie z wymaganiami rozporządzenia EMAS. Wskaźniki są określane zarówno dla Grupy, jak i dla poszczególnych segmentów. Więcej na temat

wskaźników EMAS można przeczytać w „Deklaracji Środowiskowej Grupy Energa” dostępnej na stronie internetowej:

[https://grupa.Energa.pl/zaangazowanie\\_spoeczne.xml](https://grupa.Energa.pl/zaangazowanie_spoeczne.xml).

### Efektywność energetyczna

Spółki Grupy Energa rozpoczęły w roku 2016 proces wprowadzania normy ISO 50001, która wyznacza najlepsze praktyki w zakresie zarządzania energią. W tym celu w spółkach zostały powołane komitety ds. energii złożone z pracowników dysponujących wiedzą techniczną dotyczącą przepływów energii, realizowanych procesów technologicznych i ich energochłonności. Komitety ds. energii do czerwca 2017 roku będą przeprowadzać audyty energetyczne w spółkach. Ich efektem będzie identyfikacja obszarów zużycia energii oraz wskazanie działań, które umożliwią

poprawę efektywności energetycznej. Wprowadzenie właściwego nadzoru nad efektywnością energetyczną przełoży się na codzienne oszczędności w zużyciu energii, redukcję emisji gazów cieplarnianych, a tym samym na obniżenie kosztów i spełnienie wymogów prawnych związanych z ochroną środowiska.

Ponadto w roku 2016 spółki Grupy prowadziły wiele działań modernizacyjno-remontowych mających na celu zmniejszenie zużycia energii. Przykładem takich działań są:

### Modernizacja dwóch spośród trzech zainstalowanych bloków energetycznych w Elektrowni Ostrołęka B, która obejmowała:



- modernizację turbin, generatorów i transformatorów blokowych, skutkujących poprawą sprawności wytwarzania energii i zwiększeniem mocy osiągalnej do 230 MW,
- remonty kapitalne kotłów, skutkujące poprawą ich niezawodności i sprawności.

Efektom tych działań jest poprawa jednostkowego wskaźnika zużycia energii chemicznej paliwa o ok. 170 kJ/KWh na bloku nr 3 i ponad 370 kJ/kWh na bloku nr 2.

### Wymiana oświetlenia na hali kotłów i odzulfiania na terenie Ciepłowni Rejonowej w Kaliszu



W ramach modernizacji przestarzałe oprawy oświetleniowe wyposażone w tradycyjne lampy wyładowcze – świetlówki oraz lampy sodowe zastąpiono nowoczesnymi oprawami z ledowymi źródłami światła. Łącznie zastąpiono 53 oprawy o mocy 5632 W, 46 oprawami ledowymi o mocy 1889 W, co pozwoliło na zmniejszenie pobieranej mocy o 3743 W.

Na następnej stronie w tabeli przedstawiamy zużycie energii w podziale na kluczowe segmenty za lata 2015–2016.





Zużycie energii w organizacji (zestawienie obejmuje wszystkie spółki Grupy)

Spółka/segment	Całkowita energia zużyta/wykorzystana z paliw surowców nieodnawialnych i odnawialnych [GJ]	
	2015	2016
Zarządzanie Grupą Kapitałową	1 704	881
Segment Dystrybucji	41 080	71 695
Segment Sprzedaży	510	724
Segment Wytwarzania	35 726 846	33 432 175
Energa Elektrownie Ostrołęka SA	27 681 256	25 168 653
Energa Kogeneracja Sp. z o.o.	3 711 490	3 720 463
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	336 939	373 931
Energa Wytwarzanie SA	3 990 427	4 167 011
Energa Ciepło Ostrołęka Sp. z o.o.	0	0
Pozostałe spółki Segmentu Wytwarzania	6 597	2 116
Usługi Wspólne	0	11
<b>Grupa Energa Segmenty</b>	<b>35 770 140</b>	<b>33 505 486</b>

Całkowita energia zużyta/wykorzystana z paliw surowców nieodnawialnych [GJ]		Całkowita energia zużyta/wykorzystana z paliw surowców odnawialnych [GJ]		Całkowita zużyta/wykorzystana energia zakupiona [GJ]	
2015	2016	2015	2016	2015	2016
1 704	881	0	0	1 806	4 291
41 080	71 695	0	0	6 642 296	4 265 273
510	724	0	0	465 834	469 499
25 398 081	28 781 865	10 328 765	4 650 310	1 527 253	1 625 422
21 743 488	25 062 823	5 937 768	105 830	0	0
3 316 867	3 344 156	394 623	376 307	4 455	5 088
336 939	373 931	0	0	471 461	491 489
787	955	3 989 641	4 166 056	8 896	8 444
0	0	0	0	949 554	972 805
0	0	6 597	2 116	327	147 597
0	11	0	0	7 770	8 927
<b>25 441 375</b>	<b>28 855 176</b>	<b>10 328 765</b>	<b>4 650 310</b>	<b>8 644 959</b>	<b>6 373 412</b>



Spółka/segment	Całkowita energia zużyta/wykorzystana z paliw surowców nieodnawialnych i odnawialnych [GJ]		Całkowite zużycie energii przez organizację [GJ]	
	2015	2016	2015	2016
Zarządzanie Grupą Kapitałową	0	0	3 510	5 172
Segment Dystrybucji	4 943	60	6 678 434	4 336 691
Segment Sprzedaży	0	1 840	466 343	468 382
Segment Wytwarzania	33 160 326	31 265 017	4 093 772	3 792 579
Energa Elektrownie Ostrołęka SA	25 089 538	22 879 189	2 591 718	2 289 464
Energa Kogeneracja Sp. z o.o.	2 595 706	2 569 946	1 120 238	1 155 606
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	664 849	705 402	143 551	160 018
Energa Wytwarzanie SA	3 897 092	4 112 923	102 232	62 532
Energa Ciepło Ostrołęka Sp. z o.o.	829 894	853 228	119 660	119 577
Pozostałe spółki Segmentu Wytwarzania	6 597	144 330	327	5 383
Usługi Wspólne	0	0	7 770	8 938
<b>Grupa Energa Segmenty</b>	<b>33 165 269</b>	<b>31 266 918</b>	<b>11 249 830</b>	<b>8 611 762</b>

## Zużycie surowców

W 2016 roku do produkcji energii i ciepła zużyto łącznie 1 348 123 Mg surowców, czyli o około 15% mniej niż w roku poprzednim.

Kontynuowano działania prowadzące do minimalizacji zużycia surowców nieodnawialnych oraz poprawy sprawności technicznej urządzeń, m.in.:

- remontowano i modernizowano urządzenia poprawiające zdolność wytwarzania w elektrowniach wodnych;

- przeprowadzono bieżące remonty i modernizacje instalacji wytwarzających energię i ciepło.

Optymalizacja zużycia surowców prowadzona była również w ramach bieżącej eksploatacji instalacji wytwórczych. Przykładem jest Energa Elektrownie Ostrołęka, w której jest ona prowadzona poprzez ciągłą analizę i dobór do spalania węgla o optymalnych, zarówno pod względem

ekonomicznym, jak i fizykochemicznym parametrach jakościowych, takich jak: wartość opałowa, zawartość popiołu, wilgoci i siarki, podatność przemiatowa. Powoduje to zmniejszenie masy zużywanego węgla i ilości wytwarzanych odpadów paleniskowych oraz zużycia sorbentu do procesu odsiarczania spalin i energii elektrycznej na potrzeby własne.

W związku z niskimi cenami świadectw pochodzenia energii z OZE (zielonych certyfikatów) w roku 2016 w Energa Elektrownie Ostrołęka nie była prowadzona produkcja energii odnawialnej w procesie współspalania biomasy z węglem. Wykazane w raporcie ilości wynikają ze zużycia biomasy do przeprowadzanych przez spółkę prób i testów instalacji.

## Wykorzystane surowce/materiały według wagi i objętości (zestawienie obejmuje wszystkie spółki Grupy)

Surowce/materiały	2015	2016
<b>Nieodnawialne:</b>		
węgiel [Mg]	1 156 660	1 287 712
gaz ziemny [m <sup>3</sup> ]	1 671 923	1 482 674
olej opałowy [Mg]	1 790	2 571
inne nieodnawialne [Mg]	340	324
zużycie pozostałych surowców nieodnawialnych i materiałów [Mg]	28 916	27 236
<b>Łączne zużycie surowców nieodnawialnych [m<sup>3</sup>]</b>	<b>1 671 923</b>	<b>1 482 674</b>
<b>Łączne zużycie surowców nieodnawialnych [Mg]</b>	<b>1 187 707</b>	<b>1 317 844</b>
<b>Odnawialne:</b>		
biomasa [Mg]	406 350	29 970
łączne zużycie surowców odnawialnych [Mg]	406 350	29 970
zużycie materiałów bezpośrednich (np. stal) [Mg]	384	309
<b>Łączne zużycie surowców [m<sup>3</sup>]</b>	<b>1 671 923</b>	<b>1 482 674</b>
<b>Łączne zużycie surowców [Mg]</b>	<b>1 594 440</b>	<b>1 348 123</b>

## Emisje do powietrza

### Emisje gazów cieplarnianych

W 2016 roku około 84% emisji bezpośredniej było związane z wytwarzaniem energii elektrycznej, natomiast około 16% powstało wskutek wytwarzania energii cieplnej. Łącznie w 2016 roku wyemitowane zostało

2 675 019 ton ekwiwalentu CO<sub>2</sub>, czyli około 11% więcej niż w roku ubiegłym, co jest związane ze zwiększoną produkcją energii elektrycznej ze źródeł konwencjonalnych.

Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (zestawienie obejmuje wszystkie spółki Grupy)

Spółka/segment	Suma bezpośrednich emisji gazów cieplarnianych [tCO <sub>2</sub> ]		Emisja związana z wytwarzaniem energii elektrycznej [tCO <sub>2</sub> ]	
	2015	2016	2015	2016
Zarządanie Grupą	232	237	0	0
Segment Dystrybucji	11 619	9 148	0	0
Segment Sprzedaży	1 143	1 273	0	0
Segment Wytwarzania	2 367 855	2 664 122	1 999 811	2 236 886
Energa Elektrownie Ostrołęka SA	2 029 009	2 310 775	1 914 411	2 160 222
Energa Kogeneracja Sp. z o.o.	308 299	318 685	85 397	76 662
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	28 922	33 138	0	0
Energa Wytwarzanie SA	373	359	3	2
Energa Ciepło Ostrołęka Sp. z o.o.	943	833	0	0
Pozostałe spółki Segmentu Wytwarzania	295	331	0	0
Usługi Wspólne	130	239	0	0
<b>Grupa Energa Segmenty</b>	<b>2 380 979</b>	<b>2 675 019</b>	<b>1 999 811</b>	<b>2 236 886</b>

Emisja związana z wytwarzaniem ciepła [tCO <sub>2</sub> ]		Emisje związane z transportem materiałów /pracowników [tCO <sub>2</sub> ]		Emisja biogenna [tCO <sub>2</sub> ]		Emisje z wycieków gazów, w tym związane z wystąpieniem awarii [tCO <sub>2</sub> ]	
2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
95	44	137	193	0	0	0	0
1 869	1 080	9 750	8 068	0	0	0	0
33	23	1 111	1 249	0	0	0	0
366 656	425 966	1299	1 265	633 438	48 124	89	4
114 038	150 110	485	443	593 777	10 583	75	0
222 809	241 954	82	66	39 661	37 541	11	3
28 839	33 050	83	88	0	0	0	0
49	47	321	311	0	0	0	0
912	806	28	25	0	0	3	1
0	0	295	331	0	0	0	0
0	0	130	168	0	0	0	71
<b>368 652</b>	<b>427 114</b>	<b>12 427</b>	<b>10 944</b>	<b>633 438</b>	<b>48 124</b>	<b>89</b>	<b>75</b>



W 2016 roku Grupa Energa kontynuowała podjęte wcześniej działania mające na celu zmniejszenie emisji gazów cieplarnianych. Aby zwiększyć sprawność wytwarzania ciepła i energii elektrycznej, przeprowadzono gruntowne modernizacje urządzeń i instalacji.

Systematycznie wymieniane też były firmowe samochody na nowe, spełniające wyższe wymagania normatywne standardów emisji spalin. Przykładowo w Energa-Operator w roku 2016 zrealizowano zamówienia

na zakup 51 samochodów oraz na leasing 13 samochodów – wszystkie z normą emisji spalin EURO 6, które zastąpiły wyeksploatowane pojazdy z lat 2002–2010.

W spółce Energa-Operator systematycznie wymienia się transformatory i modernizuje infrastrukturę sieciową, co wpływa na ograniczenie strat sieciowych i zmniejszenie emisji CO<sub>2</sub> (więcej na ten temat w rozdziale Dystrybucja).

### Emisje zanieczyszczeń do powietrza

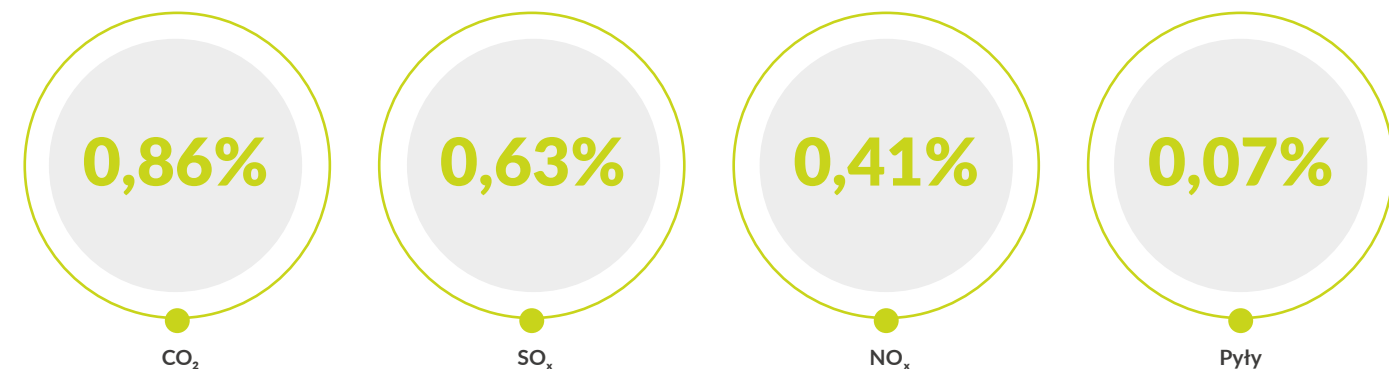
Kluczowym celem Grupy w zakresie ochrony środowiska, określonym w nowej strategii biznesowej, jest ograniczenie emisji zanieczyszczeń do powietrza – w głównej mierze tlenków azotu, siarki oraz pyłów.

W 2016 roku Grupa spełniła standardy emisyjne i dotrzymała wszelkich warunków pozwoleń oraz przepisów regulujących emisję zanieczyszczeń

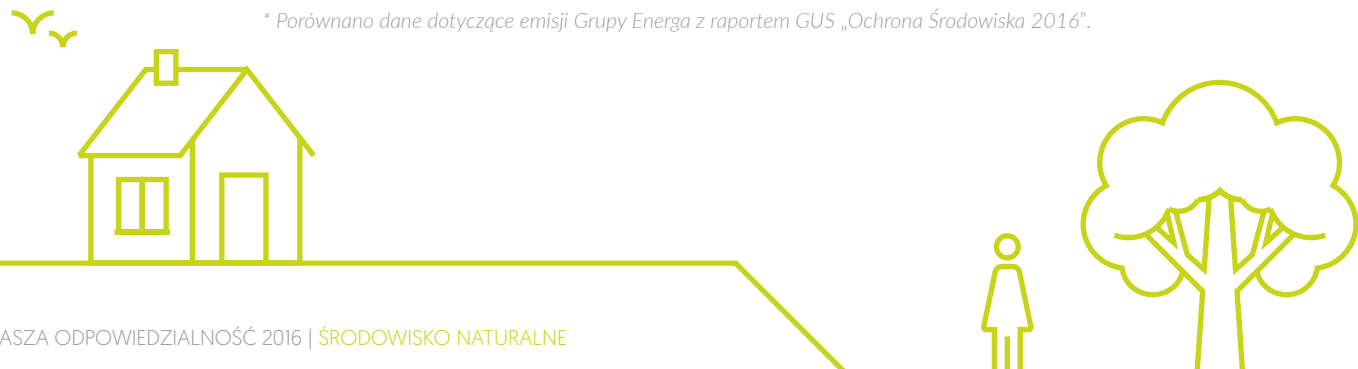
do powietrza, w tym dwutlenku siarki (SO<sub>2</sub>), tlenków azotu (NO<sub>x</sub>), pyłów i innych substancji (np. lotnych związków organicznych i rtęci).

Przy wzroście ilości wytwarzanej energii ze źródeł konwencjonalnych emisja tych zanieczyszczeń w 2016 roku była o około 32% niższa w porównaniu z rokiem poprzednim.

### Udział Grupy Energa w emisji całkowitej głównych zanieczyszczeń powietrza w Polsce\*:



\* Porównano dane dotyczące emisji Grupy Energa z raportem GUS „Ochrona Środowiska 2016”.



### Spółki podejmowały szereg działań mających na celu ograniczenie emisji zanieczyszczeń do powietrza:



W latach 2015–2016 w Elektrowni Ostrołęka B przeprowadzono kompletną modernizację elektrofiltrów dla bloków nr 2 i 3 opalanych węglem kamiennym i biomasą, której celem było obniżenie zapylenia spalin do poziomu ≤ 20 mg/Nm<sup>3</sup>. Wykonano także m.in. modernizację instalacji odprowadzania i transportu popiołu z elektrofiltrów, wymianę wentylatorów spalin oraz wymianę kanałów spalin z układami opomiarowania, sterowania, zabezpieczeń i zasilania elektrycznego.



W latach 2015–2016 w Elektrowni Ostrołęka B dla kotłów OP-650 nr 2 i 3 zabudowano instalację odazotowania spalin, która zapewniła redukcję tlenków azotu z poziomu 400-500 mg/m<sup>3</sup> do poziomu < 100 mg/m<sup>3</sup> NO<sub>x</sub>.



W 2016 roku w Elektrociepłowni Żychlin dokonano modernizacji układów odpylania spalin kotłów WR5 nr 1 i 2, które polegało na demontażu starych odpylaczy i montażu nowych trzystopniowych układów odpylania składających się z odpylaczy wstępnych, cyklodfiltrów i filtrów workowych. W efekcie modernizacji uzyskane zostało zmniejszenie emisji zapylenia do poziomu poniżej 100 mg/Nm<sup>3</sup>.

Emisje związków NO<sub>x</sub> SO<sub>x</sub> i innych emisji do powietrza (zestawienie obejmuje wszystkie spółki Grupy)

Spółka/segment	Suma emisji zanieczyszczeń do powietrza [Mg]		NO <sub>x</sub> [Mg]		SO <sub>x</sub> [Mg]	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Zarządzanie Grupą	0	0	0	0	0	0
Segment Dystrybucji	215	237	1	12	0	0
Segment Sprzedaży	2	3	0	0	0	0
Segment Wytwarzania	14 005	9419	4 822	3 006	7 107	5 042
Energa Elektrownie Ostrołęka SA	11 373	7145	4 221	2 438	5 635	3 506
Energa Kogeneracja Sp. z o.o.	2 356	2042	557	534	1 323	1 378
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	274	225	43	33	149	158
Energa Wytwarzanie SA	0	0	0	0	0	0
Energa Ciepło Ostrołęka Sp. z o.o.	1	1	1	1	0	0
Pozostałe spółki Segmentu Wytwarzania	1	7	0	0	0	0
Usługi Wspólne	0	0	0	0	0	0
<b>Grupa Energa Segmenty</b>	<b>14 222</b>	<b>9 659</b>	<b>4 823</b>	<b>3 019</b>	<b>7 107</b>	<b>5 042</b>

Lotne związki organiczne [Mg]		HCl [Mg]		Pył [Mg]		Inne [Mg]	
2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
0	0	0	0	0	0	0	0
7	9	0	0	0	0	207	215
2	2	0	0	0	0	0	0
1	7	293	162	315	287	1 467	915
0	0	153	114	172	197	1 192	890
0	0	132	39	116	85	228	6
0	0	8	9	27	5	47	19
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
1	7	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
<b>10</b>	<b>18</b>	<b>293</b>	<b>162</b>	<b>315</b>	<b>288</b>	<b>1 674</b>	<b>1 131</b>



Od 2012 roku Grupa raportuje o emisjach gazów cieplarnianych powstałych w wyniku prowadzonej działalności do niezależnej organizacji Carbon Disclosure Project. Raportowanie umożliwia porównanie działań firm

na rzecz zrównoważonego rozwoju i ich wyników w zakresie emisji gazów cieplarnianych z innymi spółkami reprezentującymi sektor energetyczny.

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

Spółki Grupy produkujące energię elektryczną część uprawnień do emisji CO<sub>2</sub> nabywają nieodpłatnie w ramach derogacji, których udzieliła Dyrektywa EU ETS, co jest uwarunkowane realizacją inwestycji zgłoszonych

do Krajowego Planu Inwestycyjnego. Ponadto spółki zajmujące się wytwarzaniem ciepła otrzymują dla swoich instalacji darmowe uprawnienia do emisji CO<sub>2</sub> w ramach Krajowego Planu Rozdziału Uprawnień.

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

Spółka/segment	Liczba przyznanych nieodpłatnych uprawnień do emisji CO <sub>2</sub>	
	2015	2016
Energa Elektrownie Ostrołęka SA Elektrociepłownia Ostrołęka A	119 080	96 203
Energa Elektrownie Ostrołęka SA Elektrownia Ostrołęka B	1 084 471	825 164
Energa Kogeneracja Sp. z o.o. Elektrociepłownia Elbląg	138 457	109 332
Energa Kogeneracja Sp. z o.o. Ciepłownia Żychlin	8 827	7 368
Energa Kogeneracja Sp. z o.o. Elektrociepłownia Kalisz	36 338	29 365
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	20 715	16 324
<b>Segment Wytwarzania</b>	<b>1 407 888</b>	<b>1 083 756</b>

\* Wskazano te uprawnienia, które są zgodne z pulą przyznanych darmowych uprawnień do emisji CO<sub>2</sub> (dla produkcji energii elektrycznej i ciepła) zgodnie z Krajowym Planem Rozdziału Uprawnień.

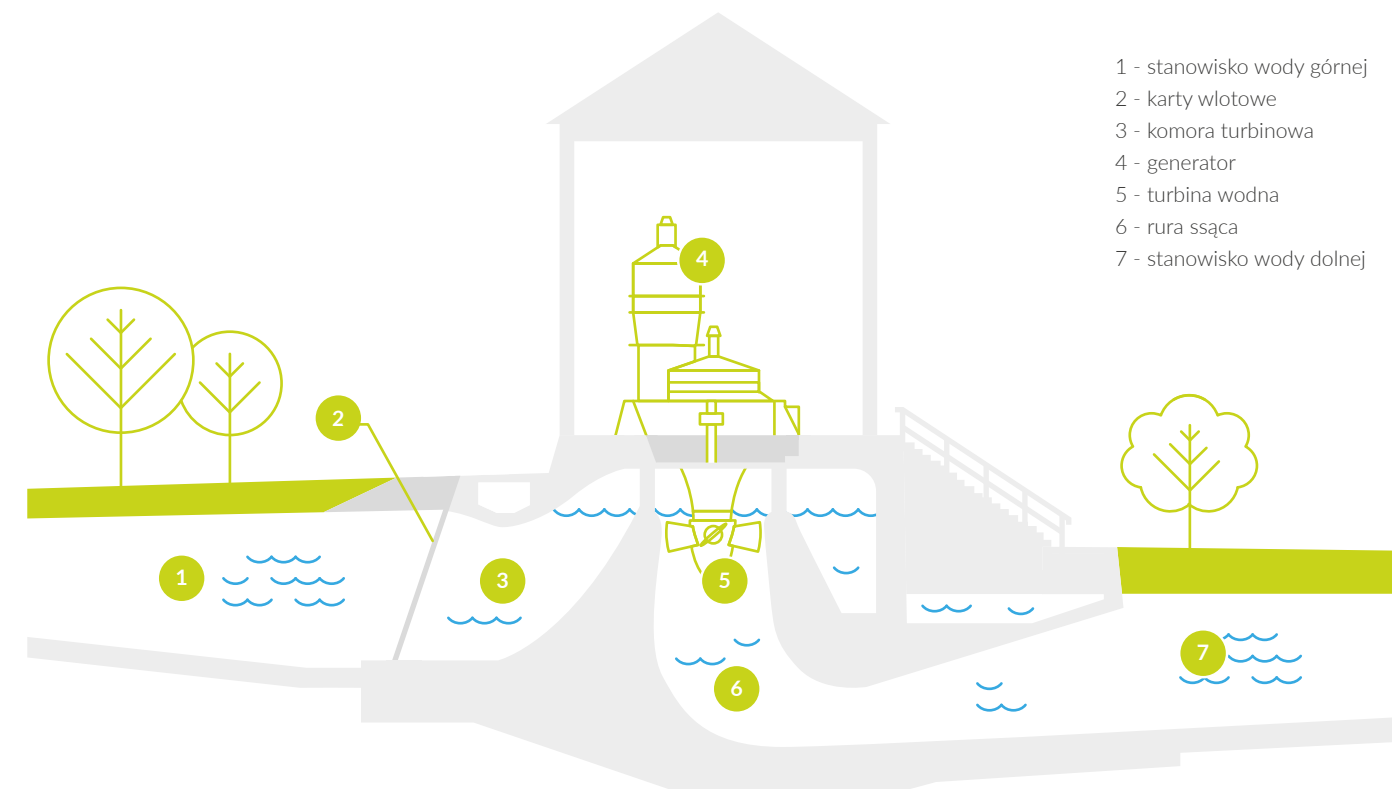
## Zasoby wodne

Woda jest jednym z podstawowych wykorzystywanych przez Grupę Energa zasobów naturalnych. W 2016 roku Grupa Energa pozyskiwała ją z ujęć powierzchniowych oraz studni głębinowych, m.in. do: chłodzenia instalacji wytwórczych, produkcji energii elektrycznej w elektrowniach wodnych i zaopatrzenia socjalnego pracowników.

Pobrano jej łącznie około 32 751 899 808 m<sup>3</sup>, czyli o około 15% więcej niż w roku poprzednim, w tym bezpośrednio do celów produkcyjnych i socjalnych – około 32 320 886 232 m<sup>3</sup>, natomiast blisko 430 931 029 m<sup>3</sup> do celów chłodniczych.

Największy pobór wody odnotowano w spółce Energa Wytwarzanie, mimo że w procesie produkcji energii elektrycznej w elektrowniach wodnych nie występują straty wody (więcej na ten temat można przeczytać w raporcie „Nasza Odpowiedzialność 2015”). Większa ilość pobranych wód powierzchniowych w stosunku do roku ubiegłego na cele produkcji energii elektrycznej jest związana z warunkami hydrologicznymi. Ponadto Energa Wytwarzanie systematycznie zwiększa pobór wody do celów energetycznych, w wyniku zmian modernizacyjnych, poprzez zastosowanie turbin o zwiększonym przepływie, co umożliwia wzrost udziału odnawialnych źródeł energii w ogólnej produkcji energii elektrycznej.

## Elektrownie wodne jako element symbiozy



W roku 2016 wykonano planowaną optymalizację potencjału hydroenergetycznego elektrowni wodnej Włocławek, polegającą na opracowaniu i zastosowaniu rzeczywistych charakterystyk energetycznych i wybór

optymalnego punktu pracy elektrowni. Potwierdzenie spodziewanego efektu, tzn. zwiększenie sprawności turbin, możliwe będzie w kolejnych latach zbierania danych ruchowych.

Łączny pobór wód według źródła (zestawienie obejmuje wszystkie spółki Grupy)

Spółka/segment	Łączna objętość wody pobranej ze wszystkich uwzględnionych źródeł [m³/rok]		Rzeki (do celów chłodniczych) [m³/rok]	
	2015	2016	2015	2016
Zarządzanie Grupą	1 606	1 272	0	0
Segment Dystrybucji	82 835	73 992	0	0
Segment Sprzedaży	2 467	2 180	0	0
Segment Wytwarzania	27 868 119 555	3 275 1821 342	452 984 208	429 140 009
Energa Elektrownie Ostrołęka SA	429 573 170	406 715 428	425 074 799	402 498 238
Energa Kogeneracja Sp. z o.o.	19 312 270	16 806 732	19 048 499	16 574 943
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	9 377	5 602	0	0
Energa Wytwarzanie SA	27 419 223 992	32 328 292 423	8 860 910	10 066 828
Energa Ciepło Ostrołęka Sp. z o.o.	510	472	0	0
Pozostałe spółki Segmentu Wytwarzania	31	685	0	0
Usługi Wspólne	958	1 023	0	0
<b>Grupa Energa Segmenty</b>	<b>27 868 207 422</b>	<b>32 751 899 808</b>	<b>452 984 208</b>	<b>429 140 009</b>

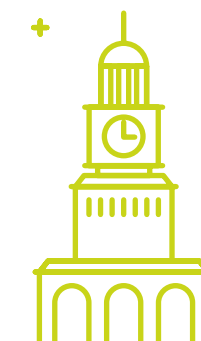
Rzeki (do celów innych niż chłodnicze) [m³/rok]		Jeziora (do celów chłodniczych) [m³/rok]		Wody podziemne (do celów innych niż chłodnicze) [m³/rok]		Wody z sieci miejskiej [m³/rok]	
2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
0	0	0	0	0	0	1 606	1 272
0	0	0	0	230	299	82 605	73 693
0	0	0	0	0	0	2 467	2 180
27 413 027 992	32 320 556 949	1 791 020	1 873 567	248 048	205 434	68 288	45 382
4 253 201	4 013 762	0	0	245 170	203 428	0	0
209 169	198 860	0	0	0	0	54 602	32 929
0	0	0	0	0	0	9 377	5 602
27 408 565 622	32 316 344 327	1 791 020	1 873 567	2 878	2 006	3 562	5 695
0	0	0	0	0	0	510	472
0	0	0	0	0	0	31	685
0	0	0	0	0	0	958	0
<b>27 413 027 992</b>	<b>32 320 556 949</b>	<b>1 791 020</b>	<b>1 873 567</b>	<b>248 278</b>	<b>205 733</b>	<b>155 924</b>	<b>123 550</b>



Całkowita objętość ścieków według jakości i miejsca przeznaczenia (zestawienie obejmuje wszystkie spółki Grupy)

Spółka/segment	Całkowita objętość ścieków [m³]		Ścieki odprowadzane do kanalizacji [m³]	
	2015	2016	2015	2016
Zarządzanie Grupą	1 606	1 271	1 606	1 271
Segment Dystrybucji	80 832	77 450	76 601	74 960
Segment Sprzedaży	7 558	7 996	4 350	4 294
Segment Wytwarzania	21 071 386	18 479 823	72 962	59 674
Energia Elektrownie Ostrołęka SA	1 636 301	1 510 720	52 820	38 922
Energia Kogeneracja Sp. z o.o.	19 342 472	16 880 875	16 750	17 471
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	966	790	958	785
Energia Wytwarzanie SA	90 983	86 665	1 771	1 797
Energia Ciepło Ostrołęka Sp. z o.o.	430	421	430	421
Pozostałe spółki Segmentu Wytwarzania	31	352	31	279
Usługi Wspólne	955	1 000	955	1 000
<b>Grupa Energia Segmenty</b>	<b>21 162 337</b>	<b>18 567 541</b>	<b>156 474</b>	<b>141 200</b>

Ścieki odprowadzane za pomocą środków transportu do oczyszczalni ścieków [m³]		Ścieki odprowadzane do wód powierzchniowych (jezioro, rzeka itp.) [m³]		Ścieki odprowadzane przez grunt [m³]	
2015	2016	2015	2016	2015	2016
0	0	0	0	0	0
4 231	2 490	0	0	0	0
0	0	0	0	3 209	3 702
1 054	1 302	20 996 941	18 418 451	428	394
0	0	1 583 481	1 471 798	0	0
0	0	19 325 722	16 863 404	0	0
8	5	0	0	0	0
1 046	1 292	87 738	83 249	428	326
0	0	0	0	0	0
0	5	0	0	0	68
0	0	0	0	0	0
<b>5 285</b>	<b>3 792</b>	<b>20 996 941</b>	<b>18 418 451</b>	<b>3 637</b>	<b>4 096</b>







### Gospodarka odpadowa

Całkowita ilość odpadów wytworzonych w Grupie w 2016 roku wyniosła 371 647 Mg, czyli około 5% więcej niż w roku poprzednim, głównie w wyniku wzrostu ilości ubocznych produktów spalania.

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 jak co roku popiół lotny, mieszanina popiołowo-żużlowa oraz gips, co jest typowe dla działalności konwencjonalnych źródeł wytwórczych. Dążąc do ograniczenia ilości składowanych odpadów paleniskowych Energa Elektrownie

Ostrołęka prowadzi działania skierowane na zwiększenie zagospodarowania powstających popiołów, poprzez przekazywanie ich odbiorcom, bezpośrednio z instalacji w postaci lotnej oraz minimalizację ilości odpadów deponowanych na składowisku. Dodatkowo, dzięki wydobywaniu ze składowiska zgromadzonych w przeszłości odpadów, spółka zwiększa jego wolne pojemności, przyczyniając się tym samym do ograniczania ryzyka negatywnego wpływu składowiska na środowisko. Podobnie w Energa Kogeneracja odpady paleniskowe przekazywane są do odzysku na poziomie nie mniejszym niż 90% w stosunku do całej ilości wytworzonych w ciągu roku tego rodzaju odpadów.



można zbudować z popioło-żużli wytworzonych w roku 2016 przez Grupę Kapitałową Energa



### Całkowita waga odpadów według rodzaju odpadu oraz metody postępowania z odpadem (zestawienie obejmuje wszystkie spółki Grupy)

Spółka/segment	Całkowita waga odpadów [Mg]		Waga odpadów niebezpiecznych [Mg]		Waga odpadów innych niż niebezpieczne [Mg]		Waga popiołożużli [Mg]	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Zarządzanie Grupą	0,11	0,41	0	0,04	0,11	0,36	0	0
Segment Dystrybucji	4 890	5 110	1 865	1 639	3 025	3 471	0	0
Segment Sprzedaży	144	184	19	7	125	177	0	0
Segment Wytwarzania	348 241	366 354	106	144	149 702	50 901	198 434	315 310
Energa Elektrownie Ostrołęka SA	310 559	327 348	54	74	148 360	48 188	162 145	279 086
Energa Kogeneracja Sp. z o.o.	32 254	32 170	8	27	300	393	31 947	31 749
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	4 386	4 486	0	5	44	6	4 342	4 474
Energa Wytwarzanie SA	365	391	38	21	327	370	0	0
Energa Ciepło Ostrołęka Sp. z o.o.	1,70	0,71	0,05	0,15	1,64	0,56	0	0
Pozostałe spółki Segmentu Wytwarzania	671	1 958	6	16	666	1 942	0	0
Usługi Wspólne	5	2,5	1,721	0,06	3,1	2,5	0	0
<b>Grupa Energa Segmenty</b>	<b>353 280</b>	<b>371 651</b>	<b>1 991</b>	<b>1 790</b>	<b>152 855</b>	<b>54 551</b>	<b>198 434</b>	<b>315 310</b>



Spółka/segment	Całkowita waga odpadów [Mg]		Recykling [Mg]	
	2015	2016	2015	2016
Zarządzenie Grupą	0,11	0,41	0	0
Segment Dystrybucji	4 890	5 110	0	0
Segment Sprzedaży	144	184	29	0
Segment Wytwarzania	348 241	366 354	4 296	4 890
Energia Elektrownie Ostrołęka SA	310 559	327 348	0	0
Energia Kogeneracja Sp. z o.o.	32 254	32 170	0	0
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	4 386	4 486	3 900	4 025
Energia Wytwarzanie SA	365	391	0	0
Energia Ciepło Ostrołęka Sp. z o.o.	1,70	0,71	0	0
Pozostałe spółki Segmentu Wytwarzania	671	1 959	396	865
Usługi Wspólne	4,87	2,5	0	0
<b>Grupa Energia Segmenty</b>	<b>353 280</b>	<b>371 651</b>	<b>4 325</b>	<b>4 890</b>

Odzyskiwanie (w tym odzysk energii) [Mg]		Składowanie na składowiskach odpadów [Mg]		Przechowywanie na terenie zakładu [Mg]		Inne metody postępowania z odpadem [Mg]	
2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
0	0	0	0	0	0	0,11	0,41
0	0	212	25	22	13	4 656	5 072
0	0	0	0	0	0	144	184
32 565	32 284	1 971	1 453	93	216	309 315	327 511
85	114	1 847	1 323	28	20	308 599	325 891
32 039	31 721	119	130	65	194	31	125
442	449	0	0	0	2	44	9
0	0	0	0	0	0	365	391
0	0	1,36	0	0	0	0,34	0,71
0	0	0	0	0	0	276	1 094
0	0	0	0	0	0	4,87	2,5
<b>32 565</b>	<b>32 284</b>	<b>2 183</b>	<b>1 478</b>	<b>115</b>	<b>229</b>	<b>314 120</b>	<b>332 770</b>



## Ochrona przyrody

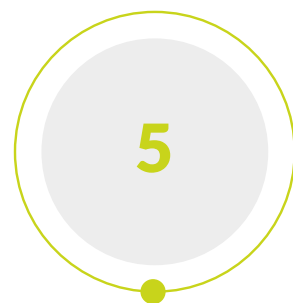
Prowadzona przez spółki Grupy działalność, szczególnie w obszarze wytwarzania i dystrybucji energii oraz ciepła czasem musi ingerować w obszary chronione przyrodniczo. Jest to nieuniknione ze względu na użyteczność publiczną tej działalności.

Pomimo lokalizacji na obszarach chronionych większości obiektów wytwórczych nie odnotowuje się istotnego wpływu prowadzonej przez spółki wytwarzające energię działalności na siedliska lub gatunki chronione.

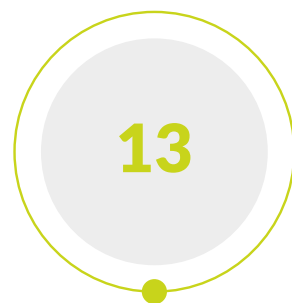
### Instalacje eksploatowane przez Energe Wytwarzanie zlokalizowane są na obszarach chronionych:



na obszarach siedliskowych (SOOS) Natura 2000



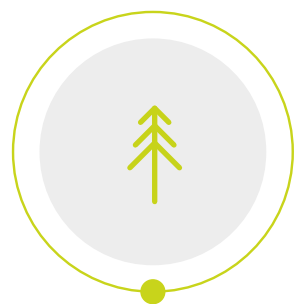
na obszarach ptasich (OSOP) Natura 2000



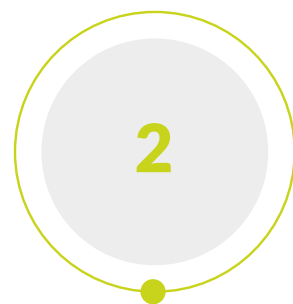
na Obszarach Chronionego Krajobrazu (w tym 2 projektowane OChK)



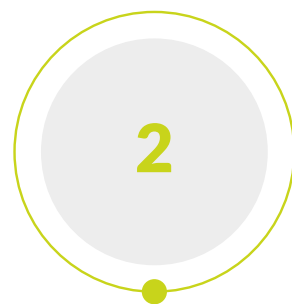
w Parku Krajobrazowym Dolina Stupi



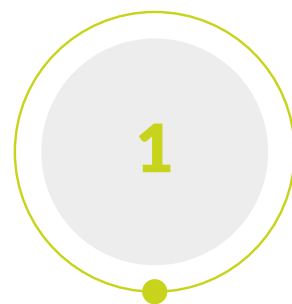
w otulinie Słowińskiego Parku Narodowego



rezerwaty przyrody



użytki ekologiczne (w tym 1 projektowany)



zespół przyrodniczo-krajobrazowy

Grupa Energa w roku 2016 prowadziła działania w celu zachowania różnorodności biologicznej cieków wodnych, na których usytuowane są nasze elektrownie wodne. Ograniczała do minimum ewentualne straty w ichtiofaunie głównie poprzez stopniowe wyposażanie elektrowni w przepławki dla ryb. Ponadto spółka Grupy, Energa Wytwarzanie partycypuje w zarybianiu rzek w celu utrzymania prawidłowej liczebności różnych gatunków ryb. Koszty zarybiania sukcesywnie wzrastają – w roku 2016 do kwoty 135 000,96 zł, czyli o 41,43% w stosunku od roku poprzedniego.

Grupa współpracuje 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 Katedrą Biologii Środowiskowej Politechniki Koszalińskiej prowadzi w Elektrowni Wodnej Rościno badania telemetryczne nad wędrówkami ryb w obszarze oddziaływania przepławki.

Aby zminimalizować oddziaływanie na środowisko składowiska odpadów paleniskowych, znajdującego się w granicach obszaru specjalnej ochrony ptaków – Doliny Dolnej Narwi (PLB 140014), w ramach sieci Natura 2000, spółka Energa Elektrownie Ostrołęka prowadzi wiele działań. Systematycznie składowisko zabezpieczane jest przed pyleniem poprzez obsiewanie jego powierzchni mieszankami traw oraz zraszanie eksploatowanych kwater. Od roku 2009 monitoruje się awifaunę składowiska odpadów

paleniskowych, którego teren stał się miejscem gromadzenia się ptaków w okresie połęgowym. Sukcesywnie rozmieszcza się na nim budki lęgowe, aby zabezpieczyć miejsca gniazdowania ptaków.

W celu zminimalizowania oddziaływania na środowisko składowiska odpadów paleniskowych w Jagodnie, gmina Elbląg, znajdującego się w granicach Specjalnego Obszaru Ochrony Siedlisk pn.: „Zalew Wiślany i Mierzeja Wiślana” oraz Obszaru Specjalnej Ochrony Ptaków Natura 2000 pn. „Zalew Wiślany”, w instrukcji prowadzenia składowiska wprowadzone zostały zalecenia dotyczące ograniczenia do niezbędnego minimum ilości prac wykonywanych przy użyciu ciężkiego sprzętu, aby tym samym nie naruszać tworzącej się w sposób naturalny w wilgotnym mikroklimacie Zalewu Wiślana kilkumilimetrowej warstwy zestalonej na powierzchni popiołów, która zabezpiecza odpady przed pyleniem. Jednocześnie utrzymywany jest przynajmniej 10-metrowy ochronny pas zieleni wokół składowiska, a także od 1992 roku prowadzony jest systematyczny monitoring jakości wód powierzchniowych i podziemnych w rejonie tej instalacji.

Ponadto Energa Wytwarzanie w eksploatowanych farmach wiatrowych obowiązkowo wykonuje roczny monitoring wędrówki ptaków i nietoperzy, dzięki któremu możliwe jest oszacowanie ewentualnego ryzyka związanego z ich migracją. Farmy wiatrowe podlegają również monitoringowi porealizacyjnemu, co pozwala na określenie rzeczywistego ich wpływu na środowisko.

### Linie WN Energa-Operator przecinają:



parków krajobrazowych na długości ok. 171 km



rezerwatów przyrody na długości ok. 5 km



otulin rezerwatów przyrody na długości ok. 5 km



obszarów sieci Natura 2000 na długości ok. 582 km

Wszystkie inwestycje związane z budową linii elektroenergetycznych, prowadzone przez spółkę Energa-Operator, zlokalizowane w pobliżu bądź na terenie obszarów chronionych, podlegają procedurze oceny ich oddziaływania na środowisko. Odpowiednie raporty umieszczone są na stronie

internetowej: <http://www.Energa-operator.pl/25231.xml>  
Rozwój i wpływ inwestycji infrastrukturalnych oraz świadczenie usług na rzecz społeczeństwa opisane są w rozdziale Społeczeństwo.

## Rozwój programu „Energia dla Przyrody”

Szczególną troską w ramach programu „Energia dla Przyrody” Grupa otoczyła bocianą białego, który bardzo licznie zamieszkuje tereny funkcjonowania spółki Energia-Operator.

Grupa jest partnerem prowadzonego przez Polskie Towarzystwo Przyjaciół Przyrody „pro Natura”, programu pod nazwą „Bociany.pl”, przyczyniającego się do zachowania tych ptaków w Polsce. W serwisie internetowym [www.bociany.pl](http://www.bociany.pl) powstała Ogólnopolska Baza Gniazd Bociana Białego, która przedstawia stan i kondycję bocianich siedlisk. Strona stanowi również kompendium wiedzy na temat tego gatunku i pozwala chętnym włączyć

się do obserwacji i ochrony ptaków. Grupa Energia popularyzuje też wiedzę na temat bocianów i ich ochrony na własnych stronach:

[www.dbajobociany.pl](http://www.dbajobociany.pl) i [www.bocianopedia.pl](http://www.bocianopedia.pl).

Dzięki zaangażowaniu Grupy od 4 lat przy stowarzyszeniu „pro Natura” funkcjonuje prowadzony przez ekspertów ogólnopolski bezpłatny punkt informacyjny 801 BOCIAN (numer telefonu 801-26-24-26) czynny od poniedziałku do piątku. Od momentu uruchomienia infolinii przyrodnicy przyjęli ponad 4 tysiące zgłoszeń, niosąc pomoc bocianom w całej Polsce.

### Nakłady na działalność związaną z ochroną bocianów w latach 2013–2015

2013	178 354 zł
2014	224 700 zł
2015	280 464 zł
2016	253 321 zł



## Fundusz dla Przyrody

Fundusz dla Przyrody jest jedną z pierwszych w Polsce inicjatyw podjętych wspólnie przez organizację społeczną i firmę w celu dystrybucji środków na rzecz projektów z zakresu ochrony przyrody. Fundusz dla Przyrody powstał z inicjatywy Polskiego Towarzystwa Przyjaciół Przyrody „pro Natura” dzięki finansowemu zaangażowaniu Grupy Energia. Jest to nowatorskie przedsięwzięcie w skali kraju. Dzięki niemu wsparcie otrzymują działania, które przyczyniają się do ochrony polskiej przyrody poprzez zachowanie konkretnych gatunków i siedlisk przyrodniczych. Obecnie prowadzony jest przez Fundację Przyrodniczą „pro Natura”.

Podczas sześciu edycji konkursu autorzy najciekawszych koncepcji na ochronę przyrody otrzymali niemal 175 tysięcy złotych na realizację swoich planów.

Tematy konkursu grantowego zmieniają się co roku. Dzięki temu Fundusz dla Przyrody wspiera szeroki wachlarz inicjatyw przyrodniczych.

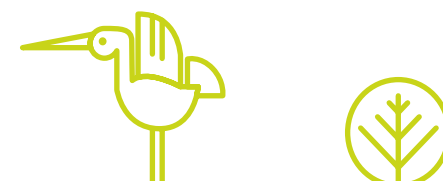
W VI edycji Funduszu dla Przyrody preferowane były projekty skupiające się na ochronie gatunków rzadkich i ginących. Ważnym kryterium w wyborze projektów był wybór gatunków roślin lub zwierząt z Czerwonych Ksiąg lub List. Premiowane były działania o charakterze dobrych praktyk, związane z ochroną zagrożonych gatunków roślin i zwierząt oraz siedlisk przyrodniczych.

Łącznie, dzięki wspólnemu przedsięwzięciu Grupy Energia i Fundacji Przyrodniczej „pro Natura” przyrodnicy z całej Polski otrzymali w 2016 roku środki na realizację 8 pomysłów, dzięki którym możliwa była pomoc rzadkim i ginącym gatunkom.

Jednym z dofinansowanych pomysłów jest czynna ochrona miejsc lęgowych ginącego kulika wielkiego – ptaka gniazdującego w Dolinie Dolnego Bugu.



Fot. Towarzystwo Przyrodnicze „Bocian”





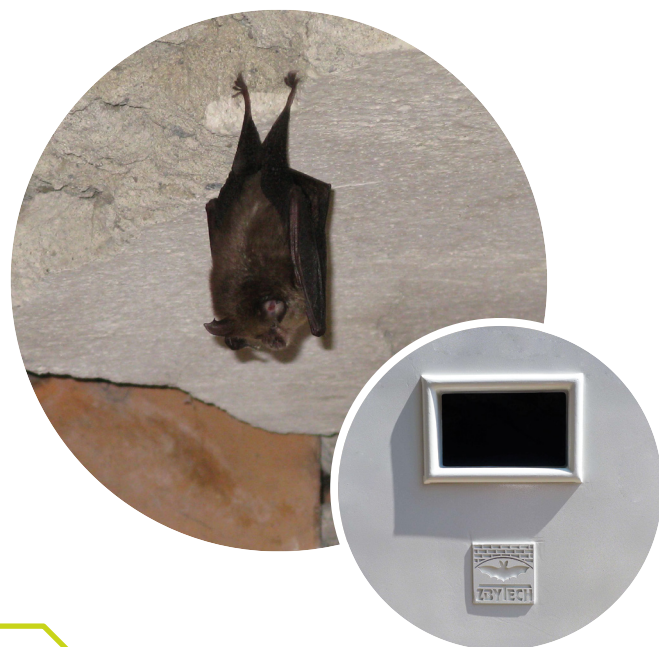
Kolejnym – ochrona populacji nietoperza mopka w Łęgach Odrzańskich. To specyficzny i szczególnie wymagający gatunek, który niechętnie zasiedla standardowe domki. Specjalnie dla niego przygotowywane są nowe budki szczelinowe, które imitują stoje w drzewach.

Fot. Fundacja Edusilesia



Następnym projektem jest zainicjowany przez Fundację im. Zofii Kossak program ochrony podkowców małych, czyli nietoperzy, które szczególnie upodobały sobie starą gorzelnię w Górkach Wielkich. Aby zapewnić im ochronę przed ciekawskimi oraz odpowiednią temperaturę powietrza, otrzymane dofinansowanie zostanie przekazane na budowę specjalnych drzwi wejściowych.

Fot. Fundacja im. Zofii Kossak



Ciekawym działaniem jest także kontynuacja zwiększenia dostępności miejsc gniazdowych dla pluszcza. To rzadko dostrzegany ptak, w Polsce pojawia się w Karpatach i Sudetach. Dzięki zeszłorocznemu dofinansowaniu przygotowano 60 budek lęgowych dla pluszczy, w północnej części Sudetów Środkowych, Gór Izerskich i Gór Opawskich. Miejsca są wybierane tak, aby budka wisiła nad wodą (pisklęta w razie zagrożenia mają odruch

wyskakiwania z gniazda). Po trzech latach aż 40% budek jest zajętych przez nowych lokatorów, a ich liczba wciąż rośnie. Właśnie ze względu na te pozytywne efekty projekt uzyskał dofinansowanie także i w tegorocznej edycji Funduszu dla Przyrody.

Więcej na temat konkursu można przeczytać na stronie: [www.funduszdla przyrody.org](http://www.funduszdla przyrody.org)

### 3.3. Ekologiczna energia ze źródeł konwencjonalnych i odnawialnych

Utrzymanie przyjaznych środowisku źródeł wytwarzania energii obok zapewnienia bezpieczeństwa energetycznego jest nadal jednym z podstawowych priorytetów strategicznych Grupy Energa. Nowa strategia biznesowa Grupy zakłada na lata 2016–2025 zwiększenie

mocy zainstalowanej nowoczesnych elektrowni konwencjonalnych oraz rozwój instalacji ciepłowniczych i kogeneracji. Równie ważne dla Grupy jest utrzymanie silnej pozycji lidera w obszarze udziału OZE w całkowitej wytworzonej energii (więcej na ten temat w punkcie 3.4.).

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

Spółka	Źródło energii	2015		2016	
		Energia elektryczna [MW]	Ciepło [MW]	Energia elektryczna [MW]	Ciepło [MW]
Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.	węgiel	0	58	0	58
Energa Elektrownie Ostrołęka SA	węgiel	581,1	539,3	621	201,7
	biomasa	140,9	74,5	56	17,8
	woda	352,44	0	364,84	0
Energa Wytwarzanie SA	wiatr	185	0	185	0
	fotowoltaika	3,77	0	3,77	0
Energa Kogeneracja Sp. z o.o.	węgiel	49	246,8	47	331,66
	biomasa	581,1	539,3	25	47
<b>Ogółem</b>		<b>1 337,21</b>	<b>948,60</b>	<b>1 302,61</b>	<b>656,16</b>

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

Źródło energii	2015		2016	
	Energia elektryczna [MWh]	Ciepło [MWh]	Energia elektryczna [MWh]	Ciepło [MWh]
węgiel	2 134 000	898 324,44	2 455 000	1 008 935
biomasa	575 000	105 521,38	35 000	40 638
woda	711 000	0	831 000	0
wiatr	413 000	0	363 000	0
gaz	0	7 311,38	0	7 370
fotowoltaika	4 000	0	5 000	0
<b>Ogółem</b>	<b>3 837 000</b>	<b>1 011 157,2</b>	<b>3 689 000</b>	<b>1 056 943</b>

### 3.4. Inwestycje w ochronę środowiska

Projekty inwestycyjne w Grupie będą realizowane w ramach „Wieloletniego Programu Inwestycji Strategicznych Grupy Energa na lata 2016–2025”, przyjętego razem ze strategią biznesową (więcej na temat strategii biznesowej w rozdziale O Firmie). Łączna wartość planowanych nakładów inwestycyjnych Grupy Energa w trzech segmentach: Dystrybucja, Wytwarzanie i Sprzedaż w latach 2016–2025 ma wynieść ponad 20,6 mld zł. Zgodnie z założeniami, 65 proc. puli nakładów podstawowych zostanie poniesionych w Segmencie Dystrybucji na budowę wartości regulacyjnej aktywów oraz dotrzymanie wymogów jakościowych pracy OSD. W Segmencie Wytwarzania realizowane będą inwestycje związane z modernizacją aktywów oraz budową nowych mocy, na które przeznaczone zostanie

ok. 30 proc. środków. Potencjał infrastruktury wytwórczej Grupy wzmocniony zostanie w szczególności poprzez budowę nowoczesnej, wysoko-sprawnej elektrowni Ostrołęka C o mocy ok. 1000 MWe oraz budowę elektrowni wodnej na drugim stopniu na Wiśle o mocy ok. 80 MWe. Pozostałe nakłady inwestycyjne przeznaczone zostaną m.in. na działalność Segmentu Sprzedaży związaną z obsługą klientów, rozwój nowych obszarów aktywności biznesowej oraz wspieranie podstawowych procesów działalności Grupy.

W 2016 roku Energa zrealizowała inwestycje w Segmencie Dystrybucji o wartości 1,3 mld zł, z całkowitych nakładów Grupy na poziomie 1,6 mld zł.

#### Segment Dystrybucji



Kluczowe inwestycje w Segmencie Dystrybucji w 2016 roku:

- rozbudowa sieci w związku z przyłączaniem nowych odbiorców,
- rozbudowa i modernizacja sieci w związku z przyłączaniem OZE,
- modernizacja sieci dystrybucyjnej poprawiająca niezawodność dostaw,
- inteligentne opomiarowanie i inne elementy wdrażania sieci inteligentnych.

#### Segment Wytwarzania



Najważniejsze inwestycje w Segmencie Wytwarzania w 2016 roku:

- remont kapitalny oraz nakłady środowiskowe w Elektrowni w Ostrołęce, w tym modernizacja elektrofiltrów kotłów Elektrowni Ostrołęka B oraz budowa instalacji redukcji emisji NO<sub>x</sub> w Elektrowni Ostrołęka B,
- zakończono projekt budowy FW Parsówek o łącznej mocy 26 MW.

Więcej na temat celów i zadań środowiskowych można przeczytać w „Deklaracji Środowiskowej Grupy Energa” dostępnej na stronie internetowej: [https://grupa.Energa.pl/zaangazowanie\\_spoeczne.xml](https://grupa.Energa.pl/zaangazowanie_spoeczne.xml)



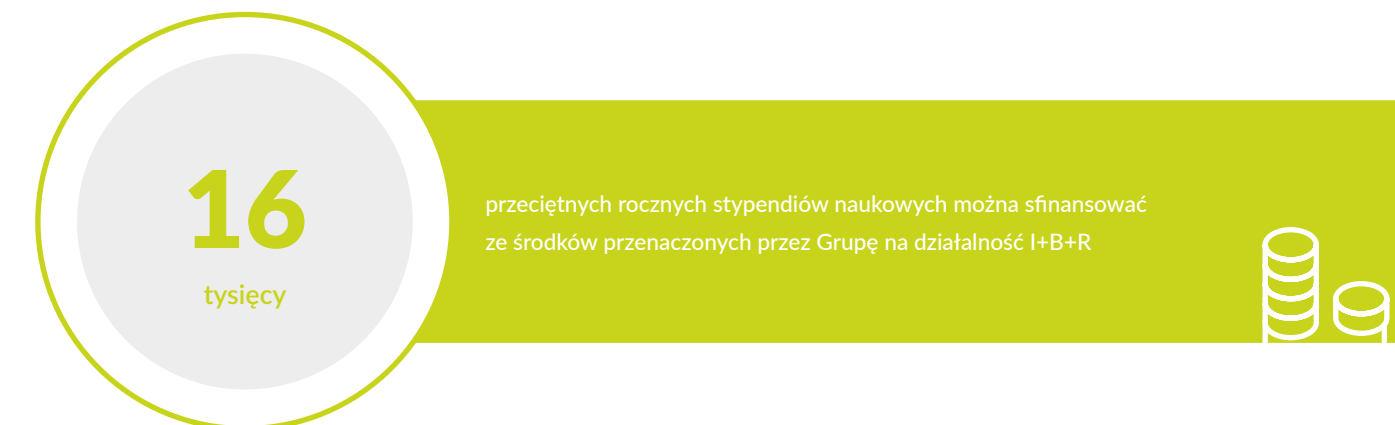
### Łączne wydatki i inwestycje przeznaczone na ochronę środowiska w Grupie (zestawienie obejmuje wszystkie spółki Grupy)

Rodzaj wydatku	PLN
Wprowadzanie ścieków do wód lub do ziemi	184 814
Pobór wód powierzchniowych lub podziemnych	599 820
Wprowadzanie gazów lub pyłów do powietrza	4 983 709
Utylizacja odpadów	6 604 877
Koszty oczyszczania ścieków, łącznie z kosztami rekultywacji w związku z wyciekami	2 463 905
Koszty odbioru ścieków	219 666
Wydatki na zakup i wykorzystanie pozwoleń na emisję	87 346
Badania i pomiary emisji substancji do powietrza, emisji hałasu, jakości wody i ścieków, poziomu lustra wody w studniach	560 124
Wydatki obniżające emisje do powietrza (na filtry, substancje)	3 995 363
Amortyzacja sprzętu przyczyniającego się do zmniejszania wpływu na środowisko, koszty konserwacji materiałów i usług z nimi związanymi	10 385 065
<b>Suma wydatków</b>	<b>30 084 688</b>

Rodzaj inwestycji	PLN
Ubezpieczenia od zobowiązań w zakresie ochrony środowiska	7000
Systemy zarządzania środowiskiem (wdrażanie)	408 684
Usługi zewnętrzne dotyczące zarządzania ochroną środowiska (szkolenia)	133 850
Zewnętrzne poświadczanie systemów zarządzania	92 832
Dodatkowe wydatki na zakupy produktów ekologicznych (typu papier z recyklingu, żarówki energooszczędne itd.)	0
Wydatki na badania i rozwój	188 975 800
Nakłady inwestycyjne na duże, znaczące inwestycje służące zmniejszaniu wpływu na środowisko	103 889 141
<b>Suma wydatków</b>	<b>293 542 627</b>

### 3.5. Innowacyjne technologie przyjazne dla środowiska

Nakłady na badania i rozwój oraz na działalność innowacyjną wskazują na kierunki rozwoju organizacji i jej strategiczne cele. W roku 2016 łączne nakłady Grupy na tę działalność wyniosły niemal 189 milionów złotych, co oznacza, że przeznaczono na nią 14% zysku brutto ze sprzedaży.



	2015	2016
Działalność innowacyjna (I) w tys. zł	229 907,00	179 235,60
Działalność badawczo-rozwojowa (B+R) w tys. zł	35 337,00	9 740,20
<b>Wydatki łączne (B+R+I) w tys. zł</b>	<b>265 244,00</b>	<b>188 975,80</b>

Na uwagę zasługują programy eMobility oraz Living Lab, jak również inicjatywa czterech największych producentów energii w Polsce zmierzająca do rozpoczęcia produkcji samochodów elektrycznych.



## Samochód elektryczny



Projekt eMobility jest realizowany przez spółkę Enspirion i jego celem jest identyfikacja nowych źródeł przychodów dla Grupy Kapitałowej Energa w obszarze tworzącego się w Polsce rynku pojazdów elektrycznych. Projekt eMobility, poza identyfikacją modeli biznesowych, ma na celu przede wszystkim zbadanie ich działania w praktyce.

W konsekwencji działań związanych m.in. z projektem eMobility, Grupa Energa zaangażowała się we wspólną inicjatywę czterech największych polskich spółek energetycznych (wraz z PGE, Tauron i Enea). Celem inicjatywy jest powołanie do życia spółki, która zajmie się produkcją samochodów elektrycznych. Nowe przedsiębiorstwo ma być ważną częścią krajowego segmentu rynku pojazdów elektrycznych. Rozwój samochodów elektrycznych ma również niebagatelne znaczenie dla ochrony środowiska z uwagi na fakt, że pojazdy elektryczne przyczyniają się do obniżenia emisji gazów cieplarnianych, a także do obniżenia poziomu zanieczyszczeń i hałasu.

Inicjatywa związana z polskim samochodem elektrycznym wpisuje się w strategiczne plany polskiego rządu, zgodnie z którymi plan rozwoju elektromobilności ma być jednym z kół zamachowych polskiej gospodarki i polskiej reindustrializacji. Praca nad rozwojem polskiej elektromobilności ma pozwolić zaistnieć polskim przedsiębiorstwom na tym wciąż rozwijającym się, młodym rynku i rozpocząć produkcję na światową skalę autobusów i samochodów o napędzie elektrycznym.

**10-24%**

zmniejszenie emisji gazów cieplarnianych

Zgodnie z badaniami przeprowadzonymi przez Norweski Uniwersytet Nauki i Technologii, w krajach UE, przy obecnych zróżnicowanych źródłach zaopatrzenia w energię, upowszechnienie samochodów elektrycznych powinno pozwolić na zmniejszenie emisji gazów cieplarnianych o 10-24% w porównaniu z pojazdami z silnikami benzynowymi. Zakładając, że samochód elektryczny przejeżdżać będzie średnio 200 tys. km, to wskaźnik ten powinien wzrosnąć do 27-29% w porównaniu z pojazdami z silnikami benzynowymi.

Gdyby wszystkie samochody w Polsce były elektryczne, wówczas emisja gazów cieplarnianych zmniejszyłaby się o tyle, ile obecnie emitowanych jest zanieczyszczeń przez samochody spalinowe w Warszawie, Wrocławiu i Krakowie.

## Projekt Living Lab



Pierwsze w Polsce laboratorium energii Living Lab Gdynia jest pierwszym w Polsce laboratorium nowoczesnej energetyki, stworzonym przez i dla mieszkańców. Odbiorcy energii elektrycznej testują pilotażowe rozwiązania do zarządzania energią w swoich gospodarstwach domowych. W rzeczywistych warunkach oceniają, jak proponowane innowacje sprawdzają się na co dzień. Living Lab tworzy 300 gospodarstw domowych z Gdyni, których mieszkańcy od drugiego kwartału 2015 roku testują nowe rozwiązania cenowe i usługi, pomagające im korzystać z energii elektrycznej w świadomy sposób.

Głównym celem projektu Energa Living Lab jest poprawa jakości środowiska (redukcja emisji CO<sub>2</sub>) w wyniku optymalizacji zarządzania energią w domach uczestników – wyniki projektu zostaną wykorzystane w innych miastach europejskich. Działania prowadzone są w ramach projektu „Energa Living Lab dla poprawy efektywności końcowego wykorzystania energii elektrycznej”. Projekt jest współfinansowany ze środków Komisji Europejskiej oraz Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w ramach Programu LIFE+, który dedykowany jest inicjatywom wspierającym nowe rozwiązania służące poprawie środowiska naturalnego.

### Korzyści dla przeciętnego gospodarstwa domowego\*

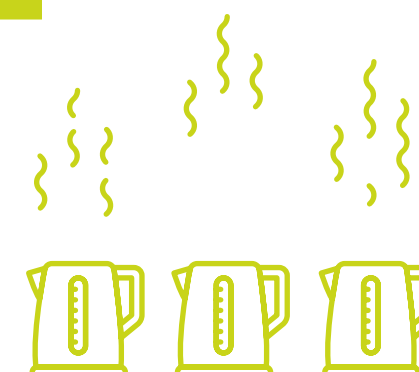
W przeciętnym gospodarstwie domowym udział wydatków na energię elektryczną wynosi 20,7% ogółu wydatków związanych z utrzymaniem domu/mieszkania (np. woda, gaz, prąd itp.).

**10%**

wydatków

mniej na energię elektryczną to 3 lata pracy czajnika elektrycznego za darmo

\*Obliczenia na podstawie danych z Rocznika Statystycznego Gdyni oraz Rocznika Statystycznego Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 2015.





## Działalność dystrybucyjna



## 4.1. Rozwój działalności dystrybucyjnej jako obszar strategiczny

Segment Dystrybucji stymuluje rozwój gospodarczy obszarów, na których funkcjonuje Grupa Energa. Pozornie dalekie od klienta przedsięwzięcia na rzecz infrastruktury elektroenergetycznej są dziś kluczowe dla poprawy nie tylko jakości jego obsługi, ale też i życia czy funkcjonowania odbiorców energii elektrycznej.

Energa-Operator SA podejmuje wyzwania w dziedzinie technologicznych innowacji, takich jak wdrożenie na całym obszarze swojej działalności wybranych rozwiązań inteligentnych sieci elektroenergetycznych, w następstwie czego klient staje się jej rzeczywistym partnerem w miejsce dotychczasowego pasywnego odbiorcy.

Inteligentna sieć elektroenergetyczna pozwala na zapewnienie ciągłych,

bezpiecznych usług w zakresie dystrybucji energii elektrycznej, a także stwarza możliwości techniczne do oferowania odbiorcom nowych usług optymalizujących użytkowanie energii elektrycznej oraz umożliwiających efektywne włączenie się w proces jej wytwarzania. Ponadto zwiększa komfort użytkowników w kwestiach tak podstawowych jak możliwość comiesięcznego, zautomatyzowanego odczytu licznika czy łatwość zmiany taryfy, ale przede wszystkim zmniejsza liczbę i skraca czas trwania awarii. Energa-Operator SA, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom swoich klientów, monitoruje plany strategiczne i operacyjne rozwoju gmin, na terenie których posiada swoją infrastrukturę energetyczną, inwestuje w jej rozbudowę i modernizację, a zwłaszcza w obiekty energetyki rozproszonej.

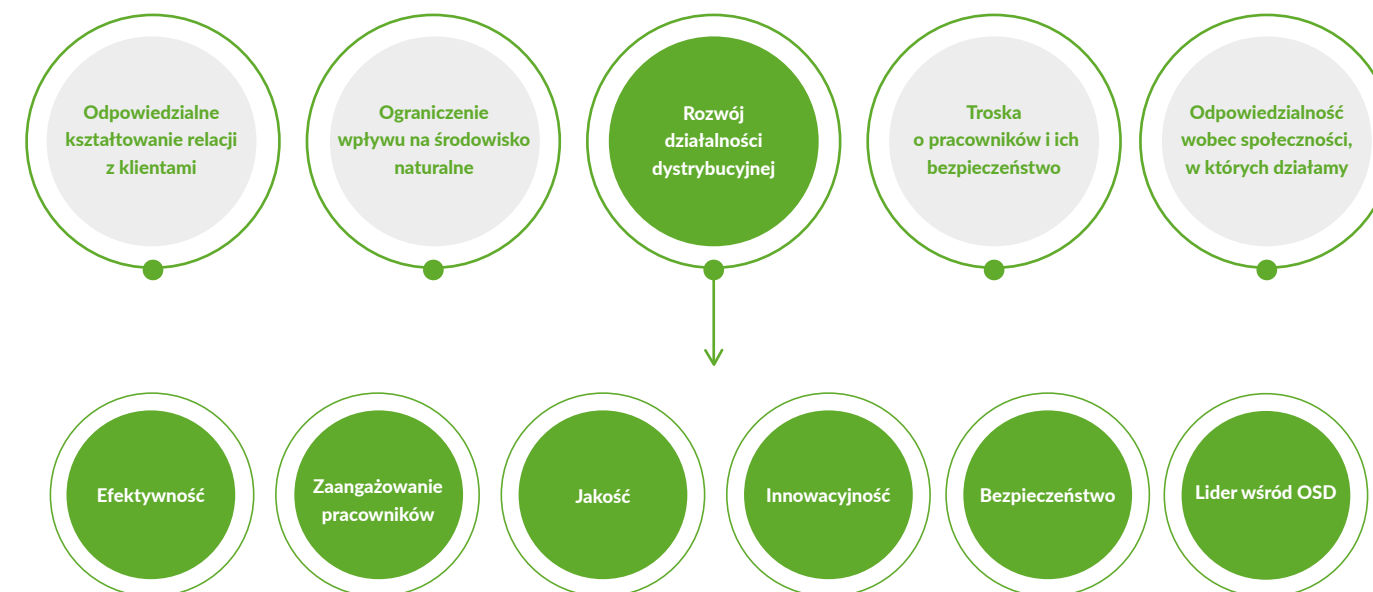
### Inteligentna sieć elektroenergetyczna

Wdrażanie nowych, innowacyjnych technologii z obszaru sieci inteligentnych w istotny sposób wpływa na poprawę niezawodności i bezpieczeństwa dostaw energii elektrycznej, większą aktywizację odbiorców, poprawę jakości obsługi odbiorców oraz umożliwia przyłączanie nowych źródeł energii, w tym rozproszonych źródeł OZE. Sieci inteligentne integrują w ramach systemu elektroenergetycznego technologie informatyczne, zaawansowane systemy telekomunikacyjne oraz nowe technologie z zakresu energoelektroniki. Dzięki integracji i wykorzystaniu istniejących i funkcjonujących już w spółce rozwiązań technicznych, tj. systemu inteligentnego opomiarowania AMI, urządzeń telemechaniki zainstalowanych w sieciach WN, SN i nn oraz danych i informacji o sieci energetycznej

z zaawansowanymi algorytmami sterowania możliwa jest poprawa efektywności pracy sieci, zwiększenie możliwości wykorzystania dostępnego majątku sieciowego, bezpieczeństwa pracy sieci oraz optymalizacji procesów zarządzania majątkiem sieciowym. Energa-Operator SA konsekwentnie od kilku lat realizuje strategię związaną z wdrażaniem sieci inteligentnych, która została określona w dokumencie „Wizja wdrożenia sieci inteligentnych w Energa-Operator SA w perspektywie do roku 2020” oraz w dokumencie uszczegółwiającej wizję o harmonogram i plan wdrożenia sieci inteligentnych: „Mapa drogowa wdrożenia inteligentnych sieci energetycznych w Energa-Operator SA”.

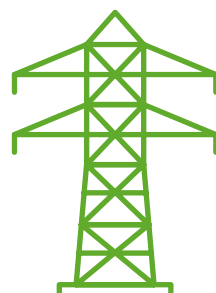
## Zarządzanie w sposób odpowiedzialny

Cele CSR z obszaru działalności dystrybucyjnej realizowane w ramach strategii Energa-Operator SA



### Cele zrealizowane w 2016 roku

Cele wyznaczone w 2016 roku	Realizacja
Przyłączanie nowych odbiorców i odnawialnych źródeł energii	Przyłączanie ponad 33 tysięcy nowych klientów oraz OZE o mocy 108 MW
Budowa i modernizacja sieci dystrybucyjnej	Budowa i modernizacja 4489,82 km linii i przyłączy wysokiego, średniego i niskiego napięcia
Nakłady na inteligentne opomiarowanie i inne elementy wdrażania sieci inteligentnych	Największa wśród Operatorów Sieci Dystrybucyjnych (OSD) liczba zainstalowanych liczników inteligentnych – 38 tysięcy



Największe nakłady inwestycyjne poniesiono na modernizację sieci dystrybucyjnej w celu poprawy niezawodności dostaw oraz na jej rozbudowę w związku z przyłączaniem nowych odbiorców. Przeznaczono na to prawie 1052 mln zł, czyli ponad 84% całości nakładów inwestycyjnych. Wielkim wyzwaniem jest konieczność stopniowej rozbudowy i modernizacji sieci 110 kV wraz z przyłączami WN, która ma umożliwić przyłączenie do niej nowych źródeł energii elektrycznej, w szczególności farm wiatrowych. Na rozbudowę i modernizację sieci 110 kV spółka przeznaczyła w 2016 roku 31 mln zł, w tym 6,3 mln zł na przyłączenia nowych źródeł energii elektrycznej (w tym OZE).

W wyniku tych inwestycji przyłączono ponad 33 tys. nowych klientów, wybudowano i zmodernizowano 4489,82 km linii i przyłączy wysokiego, średniego oraz niskiego napięcia oraz przyłączono do sieci 973 nowe źródła OZE, w tym 793 mikroinstalacje o mocy do 40 kW.

W 2016 roku Energa-Operator SA na modernizację sieci elektroenergetycznej przeznaczyła 627,4 mln zł, w tym 244,5 mln zł na inicjatywy mające na celu poprawę wskaźników niezawodności dostaw energii elektrycznej SAIDI oraz SAIFI.

W 2016 roku dzięki systemom inteligentnego opomiarowania efektywniej zarządzano energetyką prosumencką, monitorując i analizując stan sieci elektroenergetycznych, ograniczając awaryjność infrastruktury energetycznej. W zakresie wskaźnika SAIDI (średniego czasu trwania przerw w dostawie energii elektrycznej w ciągu roku na jednego odbiorcę) zredukowaliśmy wynik z 603 minut w 2011 roku do niespełna 228 minut w 2016 roku (przy planowanym celu rocznym dla Energa-Operator SA 251 min), tj. o 62%. W przypadku wskaźnika SAIFI (średniej częstości występowania przerw w dostawie energii elektrycznej w ciągu roku na jednego odbiorcę) poziom redukcji wyniósł 48% – tj. z poziomu 5,45 przerw w 2011 roku do 2,83 przerw w roku 2016 (przy planowanym na poziomie Energa-Operator SA 3,3).

## Priorytety na 2017 rok



## 4.2. Jakość i bezpieczeństwo dostaw energii

### Zarządzanie dystrybucją zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju

#### Powiększenie potencjału negawatów

Negawaty to energia z sieci przesyłowej, której niepobranie w sytuacjach krytycznych dla Krajowego Systemu Elektroenergetycznego (KSE) pomaga zbilansować popyt z podażą energii. W Polsce Negawaty to usługa Demand

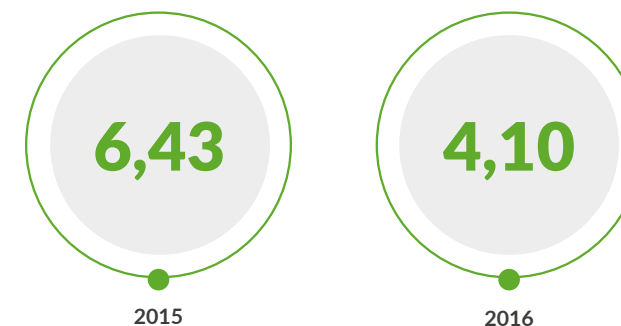
Side Response (DSR) skierowana do odbiorców biznesowych, którzy mogą zredukować, czyli przesunąć część poboru energii elektrycznej w inne pory dnia w stosunku do swojego standardowego profilu.

#### Sposoby ograniczania pobierania energii z sieci elektroenergetycznej (oszczędności)

Jednym ze sposobów redukcji zużycia energii elektrycznej w systemie elektroenergetycznym jest budowanie świadomości konsumentów związanej z ich zachowaniem i sposobem konsumpcji energii elektrycznej, a w następnym kroku aktywizacja odbiorców pod kątem ograniczania zużycia energii elektrycznej. Przekazując klientom spersonalizowane informacje o poziomie zużywanej przez nich energii w odniesieniu do podobnych gospodarstw domowych, możliwe było uzyskanie średniego poziomu redukcji zużycia energii o 1,91% w skali całego projektu „Energia na oszczędzanie”. Dla jednego z obszarów objętych badaniami, tj. miasta Gdynia, poziom ten wyniósł prawie 2,84%. Dzięki spersonalizowanym raportom energetycznym klienci otrzymali dodatkową, unikalną wartość od Grupy Energa, zyskując

realną możliwość zmniejszenia własnego zużycia energii elektrycznej. Spersonalizowane raporty są skutecznym narzędziem poprawy efektywności energetycznej w gospodarstwach domowych. Potencjał możliwych do osiągnięcia oszczędności mieści się w przedziale 500-660 GWh rocznie. W Grupie Energa od niemal 3 lat świadczona jest usługa redukcji zużycia energii elektrycznej także wśród odbiorców przemysłowych. Usługę tę oferuje jedna ze spółek Grupy – ENSPIRION. Usługą DSR objęto ok. 70 klientów. Zredukowany do tej pory przez spółkę wolumen wyniósł 2,5 tys. MWh. Dla porównania: statystyczna 4-osobowa rodzina zużywa rocznie 2,5 tys. kWh czyli 2,5 MWh (co stanowi energię, jaką zużywa 1000 gospodarstw domowych).

#### Straty dystrybucyjne



#### Redukcja strat sieciowych

Zarządzanie stratami jest jednym z obszarów działań Energa-Operator SA będących pochodną działań inwestycyjnych i rozwojowych sieci. Oznacza to, że spółka obniża straty techniczne w sposób naturalny poprzez rozwój i modernizację sieci, a w tym stosowanie nowoczesnych urządzeń o lepszych parametrach (niższej stratności) niż urządzenia starszej generacji. Redukcja strat handlowych polega na obniżeniu nielegalnego poboru energii oraz zwiększeniu jakości dostarczanych danych odczytowych i wyeliminowaniu błędów odczytowych, np. przez wprowadzenie systemu zdalnego odczytu.

## Ograniczanie strat sieciowych

W sytuacji ciągle rozwijającej się generacji rozproszonej monitorowanie układu sieci (głównie 110 kV) ma kluczowe znaczenie dla optymalizacji działania sieci elektroenergetycznej. W przypadku sieci dystrybucyjnej średniego napięcia zoptymalizowanie układu sieci celem zmniejszenia strat

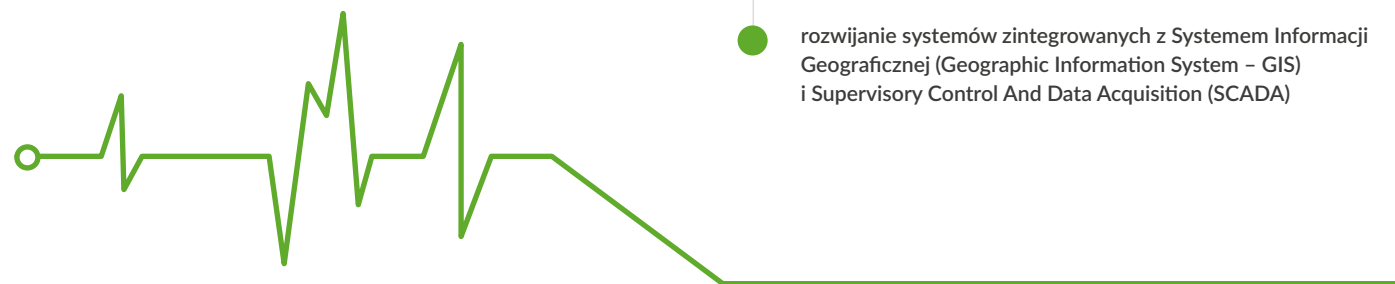
wymaga nierzadko budowy nowych odcinków linii, dzięki którym można realizować zasilanie z kilku źródeł. Budowa nowych powiązań jest jednym z istotnych elementów realizowanego przez Energa-Operator SA programu inwestycyjnego.

Największą poprawę efektywności sieci daje wymiana:

- przewodów na liniach 110 kV, ponieważ powstaje na nich ok. 30% strat sieciowych
- transformatorów na cechujące się niższym poziomem strat w stosunku do starych konstrukcji

Poza tym ograniczenia wolumenu strat poszukuje się poprzez:

- rozwijanie projektów AMI
- bilansowanie stacji SN/nn dostępnymi metodami
- rozwijanie systemów obszarowego monitorowania RB
- rozwijanie systemów zintegrowanych z Systemem Informacji Geograficznej (Geographic Information System – GIS) i Supervisory Control And Data Acquisition (SCADA)



## Długość naziemnych linii dystrybucyjnych

### Informacja o zmianach w długości naziemnych linii dystrybucyjnych na przestrzeni lat

W odniesieniu do 2015 roku obserwujemy spadek długości linii elektroenergetycznych napowietrznych średniego i niskiego napięcia związany z przyłączeniem i przebudową istniejących ciągów na kablowe. Na pozostałych liniach obserwujemy wzrost długości szczególnie widoczny na liniach kablowych nN, co ma związek z przyłączeniem nowych odbiorców,

m.in. osiedli mieszkaniowych i drobnych zakładów usługowych. Wzrost długości linii WN jest wynikiem rozbudowy istniejących sieci. W oddziale Olsztyn ma on związek z zasilaniem nowej stacji Ostróda Wschód, a w oddziale Gdańsk nowej stacji Czatkowy.



## Długość naziemnych linii dystrybucyjnych z podziałem na oddziały

Oddział	Elektroenergetyczne sieci WN [km]		Elektroenergetyczne sieci SN [km]		Elektroenergetyczne sieci nn z przyłączami [km]	
	Napowietrzne	Kablowe	Napowietrzne	Kablowe	Napowietrzne	Kablowe
Gdańsk	911	28	5 263	3 917	7 797	11 074
Kalisz	1 099	0	9 709	1 426	14 542	5 081
Koszalin	1 167	0	8 913	2 653	5 666	7 938
Olsztyn	1 247	1	11 722	1 993	11 828	5 934
Płock	892	0	10 864	973	15 843	3 146
Toruń	1 071	11	8 905	1 695	14 326	6 367
Energa-Operator SA	6 387	40	55 376	12 657	70 002	39 540

## Program rozwoju sieci

### Informacja o postępach we wdrażaniu „Programu rozwoju sieci WN na lata 2016–2025”

Program Rozwoju Sieci WN na lata 2016–2025 jest wieloletnim programem inwestycyjnym Energa-Operator SA, stanowiącym zbiór inwestycji w sieci elektroenergetycznej WN-110 kV.

W listopadzie 2015 roku opracowano piątą edycję Programu Rozwoju Sieci WN, która zawiera zaktualizowany wykaz inwestycji dostosowany do potrzeb w sieci WN oraz niepewnej sytuacji rozwoju rynku OZE,

wynikającej z wprowadzenia systemu aukcyjnego.

Efektom wdrożenia tego Programu w 2016 roku jest wybudowanie, przebudowanie lub rozbudowa 84 stacji WN/SN oraz linii o łącznej długości 683 km. Podsumowanie kolejnych działań będzie częścią opracowania szóstej edycji Programu Rozwoju Sieci WN.

### Planowana przepustowość sieci elektroenergetycznej a przewidywane zapotrzebowanie na energię elektryczną

Zgodnie z aktualnymi prognozami Polskich Sieci Elektroenergetycznych (PSE) w perspektywie od 2015 roku do 2025 roku wzrost zapotrzebowania na energię elektryczną w Krajowym Systemie Elektroenergetycznym (KSE) kształtować się będzie na poziomie od 15 do 17% obecnego zapotrzebowania, co przekłada się na średnioroczny wzrost od 1,4 do 1,6%.

W dokumencie Program Rozwoju Sieci WN na lata 2016–2025 uwzględniono tę prognozę, stanowiącą jeden z czynników kształtujących plan inwestycyjny, w tym przede wszystkim inwestycji związanych z koniecznym wzrostem możliwości przesyłowych poszczególnych elementów sieci.



**Andrzej Lamparski**

Kierownik Biura  
Zarządzania Eksploatacją,  
Energa-Operator SA

Realizowane programy inwestycyjne, jak również prace eksploatacyjne na sieci elektroenergetycznej nakierowane są przede wszystkim na poprawę niezawodności usług dystrybucyjnych. Spółka prowadzi konsekwentną politykę w tym zakresie, głównie dotyczącą kwalifikacji poszczególnych obiektów energetycznych do modernizacji oraz podejmowania działań organizacyjnych, dzięki którym odbiorcy będą mniej narażeni na skutki przerw w zasilaniu. Wśród takich działań znajdują się np. prace pod napięciem na sieciach nN oraz SN, dzięki czemu wiele zabiegów eksploatacyjnych polegających na wymianie poszczególnych elementów sieci można wykonać bez wyłączenia zasilania, co pozwala sukcesywnie poprawiać wskaźniki SAIDI i SAIFI. Obecnie Energa-Operator SA jest w gronie liderów krajowych OSD w niezawodności usług dystrybucyjnych.

## Częstotliwość przerw w dostawie energii

### Informacja o przerwach w dostawie energii i ich najczęstszych przyczynach

W 2016 roku duża część nieplanowanych wyłączeń spowodowana była działaniem niekorzystnych warunków atmosferycznych (w głównej mierze wiatrów huraganowych), w wyniku których łamały się i przewracały drzewa, powodując trwałe uszkodzenia elementów sieci elektroenergetycznych (m.in. łamanie słupów, zrywanie przewodów) oraz eksploatacyjnym zużyciem elementów infrastruktury sieciowej.

W celu ograniczenia częstości, rozmiarów i czasów nieplanowanych wyłączeń odbiorców Energa-Operator SA kontynuuje wiele wcześniej rozpoczętych działań mających na celu w głównej mierze poprawę odporności sieci na zjawiska atmosferyczne, usprawnienie procesu lokalizacji i usunięcia

awarii oraz eliminację elementów sieci najbardziej podatnych na uszkodzenie lub będących w złym stanie technicznym. Ponadto realizacja przez spółkę cyklicznych wycinek drzew i krzewów wzdłuż i pod liniami elektroenergetycznymi skutecznie wpływa na poprawę wyników wskaźników dla przerw nieplanowanych.

Planowane wyłączenia odbiorców spółka konsekwentnie ogranicza poprzez m.in. rozpowszechnianie realizacji prac planowych w technologii prac pod napięciem oraz komasację prac planowych realizowanych w ramach jednego wyłączenia.

### Średnia częstość przerw w dostawie energii oraz średni czas trwania przerw w dostawie energii

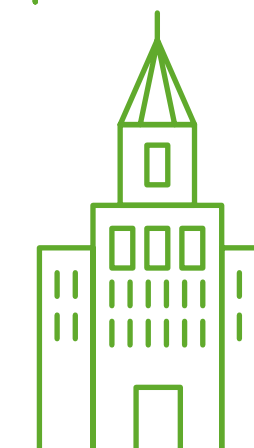
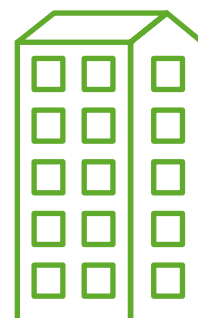
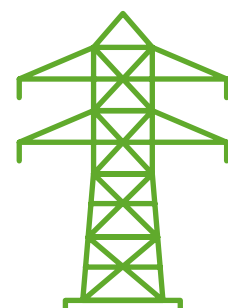
SAIFI	2015	2016
Planowane	0,34	0,33
Nieplanowane z katastrofalnymi	3,09	2,50
<b>Łącznie</b>	<b>3,43</b>	<b>2,83</b>

SAIDI	2015 [min]	2016 [min]
Planowane	46,4	50,8
Nieplanowane z katastrofalnymi	239,4	177,0
<b>Łącznie</b>	<b>285,8</b>	<b>227,8</b>

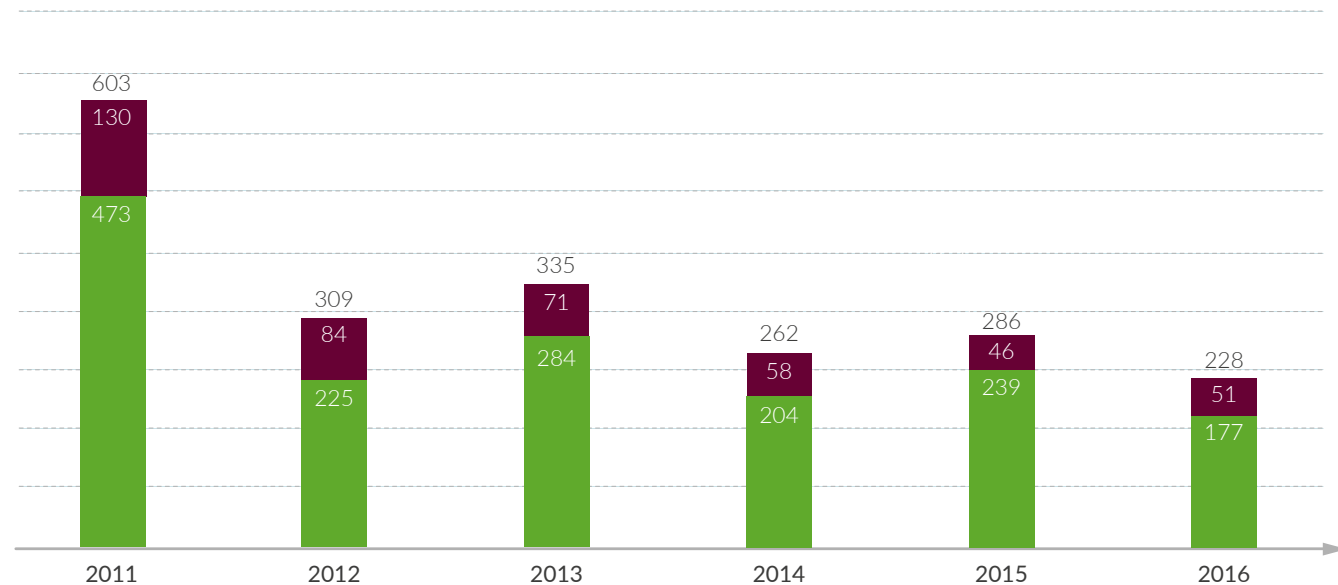
### Redukcja wskaźników SAIDI i SAIFI na przestrzeni ostatnich 3 lub więcej lat

Dzięki podjętym wysiłkom, ukierunkowanym na podniesienie jakości działalności i organizacji pracy oraz dzięki nakładom na modernizację sieci poniesionym w ostatnich latach, w tym nakładom inwestycyjnym na składniki sieci i elementy najbardziej podatne na uszkodzenie,

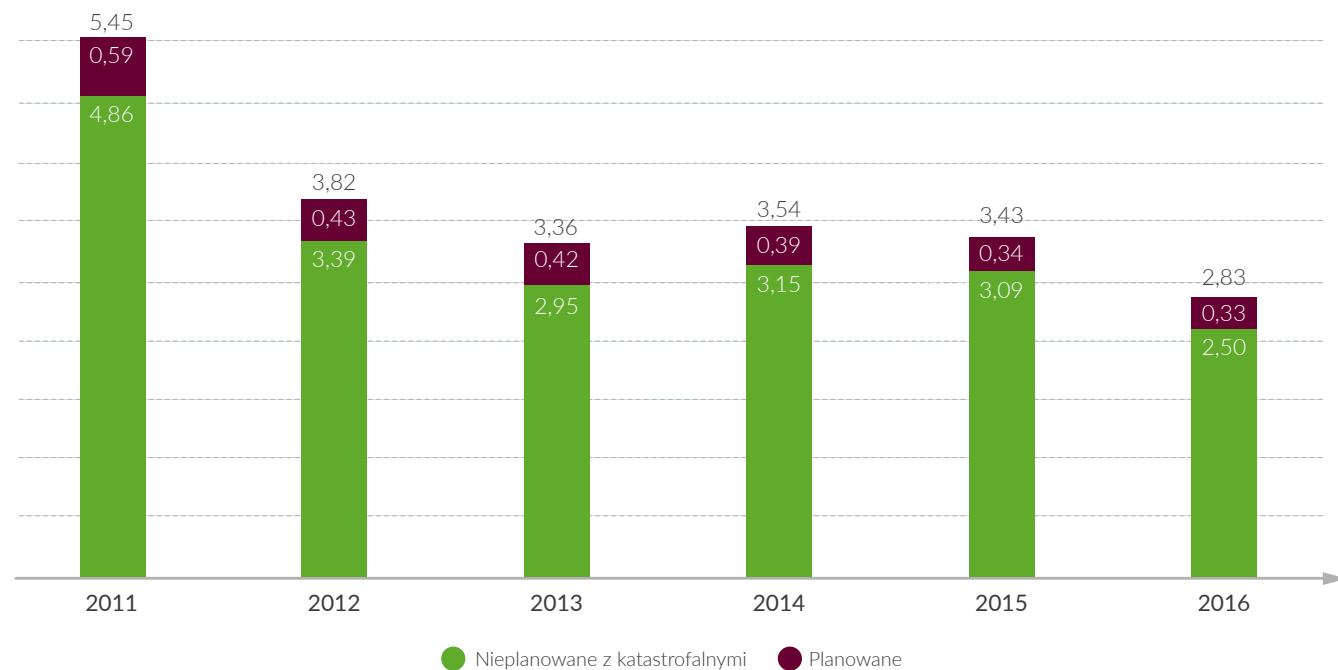
możemy zapewnić naszym klientom najwyższy poziom niezawodności w dostawach energii elektrycznej. Znajduje to odzwierciedlenie we wskaźnikach ciągłości zasilania.



## SAIDI



## SAIFI



W latach 2011, 2013 i 2015 wzrost wskaźnika SAIDI dla przerw nieplanowanych spowodowany był wystąpieniem silnych wiatrów huraganowych

(orkanów: Yoda, Ksawery i Feliks) skutkujących zmasowanymi awariami sieci elektroenergetycznych na terenie działania Energa-Operator SA.

### Rozwój sieci inteligentnej jako sposób na obniżenie czasu przerw w dostawach energii

Najlepszą efektywność w zakresie usuwania skutków awarii udało się osiągnąć dzięki systemowi Fault Detection, Isolation and Restoration (FDIR), który w chwili wystąpienia awarii automatycznie wykonuje przełączenia

w sieci i przywraca zasilanie największej możliwej liczbie odbiorców w czasie krótszym niż 3 min.

### Postępy w rozwoju sieci inteligentnej w 2016 roku

W roku 2016 spółka Energa-Operator SA konsekwentnie kontynuowała realizację projektów z obszaru sieci inteligentnych, kładąc przy tym duży nacisk na innowacyjność projektów i badań. Do najważniejszych można zaliczyć badania prowadzone w ramach projektu Upgrid, które związane

są z możliwością wykorzystania infrastruktury oraz danych pochodzących z systemu AMI do innych celów niż tylko pozyskiwanie danych na potrzeby billingu oraz tematyką związaną z elektromobilnością.

## 4.3. Inwestycje w sieć dystrybucyjną

### Rozwój sieci dystrybucyjnej

Jednym z kluczowych priorytetów Energa-Operator SA istotnych z punktu widzenia interesariuszy jest rozwój sieci dystrybucyjnej w celu przyłączenia

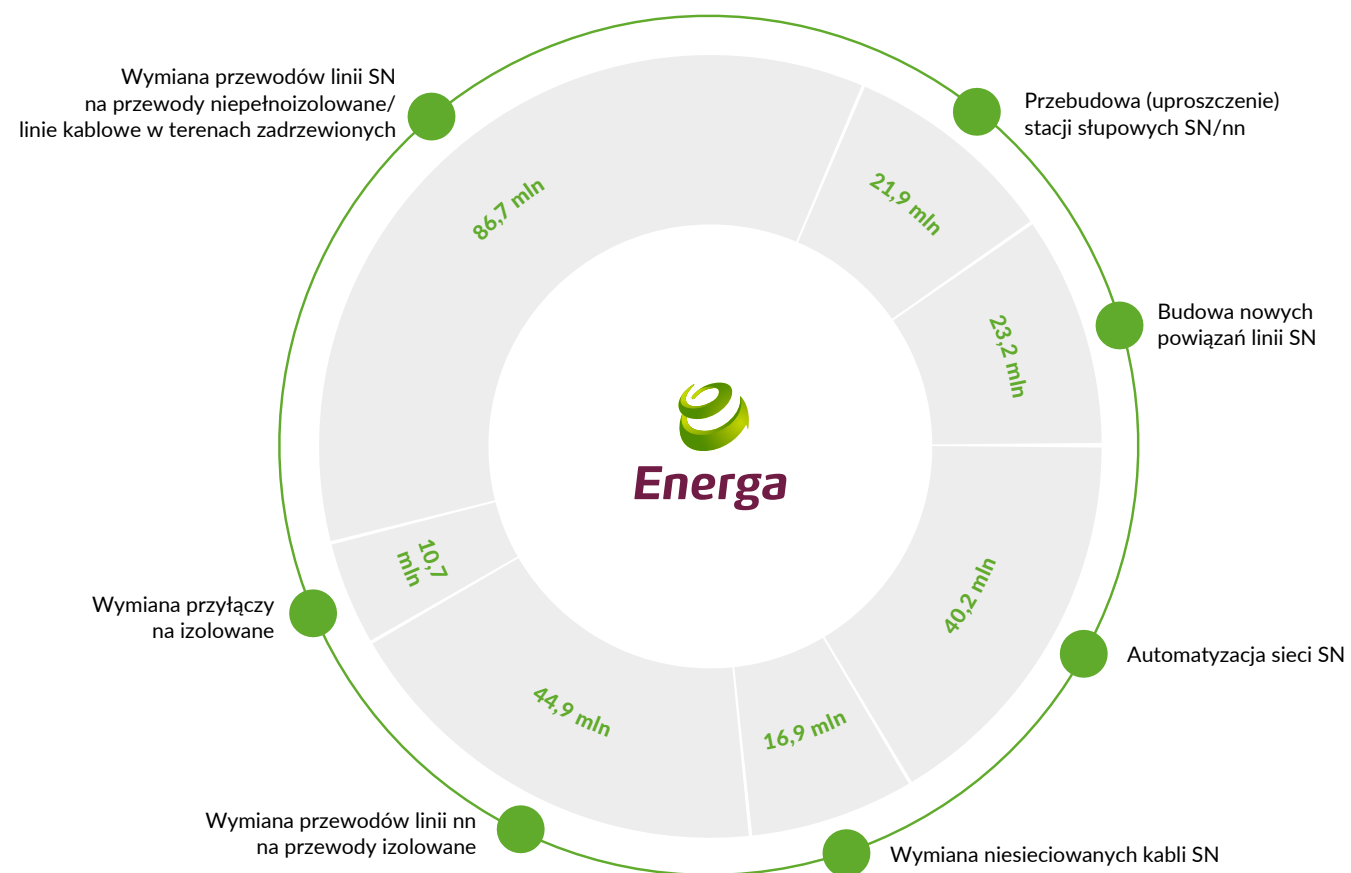
nowych odbiorców i nowych źródeł. Realizacja zadań w tym obszarze związana jest z budową i rozbudową:

- stacji elektroenergetycznych 110 kV/SN tzw. Głównych Punktów Zasilania (GPZ)
- stacji SN/nn
- sieci 110 kV
- sieci SN
- sieci nn

Energa-Operator SA realizuje zadania związane z przyłączeniem w oparciu o zawarte umowy przyłączeniowe.



## Wydatki poniesione przez Energa-Operator SA na inwestycje w 2016 roku



**1 259**  
mln zł

wyniosły nakłady inwestycyjne Segmentu Dystrybucji w 2016 roku, z czego **528 mln** na modernizację sieci dystrybucyjnej, a **509 mln** na nakłady związane z budową i rozbudową sieci w związku z przyłączeniem odbiorców, w tym **10 mln** na przyłączanie nowych źródeł OZE



## Inicjatywy podejmowane na rzecz stabilności dostaw

Jedną z inicjatyw podejmowanych przez Energa-Operator SA na rzecz stabilności dostaw energii są inwestycje w nowe moce wytwórcze. W ostatnich latach do sieci Energa-Operator SA zostały przyłączone źródła o łącznej mocy ponad 2700 MW. Są to głównie odnawialne źródła energii,

w tym ponad 95% to farmy wiatrowe. Do 2020 roku planowany jest wzrost przyłączonych do sieci Energa-Operator SA mocy wytwórczych o kolejne 2000 MW.

## Zwiększenie dostępu klientów do energii

Priorytetem dla Energa-Operator SA jest przyłączanie nowych podmiotów do sieci, zarówno odbiorców, jak i wytwórców, oraz zapewnienie im możliwie najwyższego poziomu bezpieczeństwa energetycznego rozumianego jako dostęp klientów do energii oraz bezprzerwowe dostarczanie energii

o odpowiedniej jakości. Konsekwencją tak określonego priorytetu jest prowadzenie działań inwestycyjnych mających na celu budowę, rozbudowę bądź przebudowę:

- sieci dystrybucyjnej w celu przyłączenia nowych odbiorców i nowych źródeł, w tym w szczególności odnawialnych źródeł energii (OZE)
- połączeń międzysystemowych w obszarze działania Energa-Operator SA
- sieci dystrybucyjnej wszystkich poziomów napięć w celu zwiększenia zdolności przesyłowych, ograniczenia awaryjności, co ma wpływ na poprawę ciągłości zasilania (wskaźniki SAIDI/SAIFI), redukcji strat sieciowych oraz zapewnienia możliwości prowadzenia ruchu sieciowego w sieci dystrybucyjnej z zachowaniem wymaganej niezawodności i jakości dostarczanej energii elektrycznej
- sieci i systemów informatycznych oraz telekomunikacyjnych wspierających działalność biznesową operatora systemu dystrybucyjnego, w celu zapewnienia efektywnej i skutecznej pracy służb technicznych
- metod i narzędzi zarządzania majątkiem sieciowym w celu podniesienia jakości zarządzania siecią dystrybucyjną

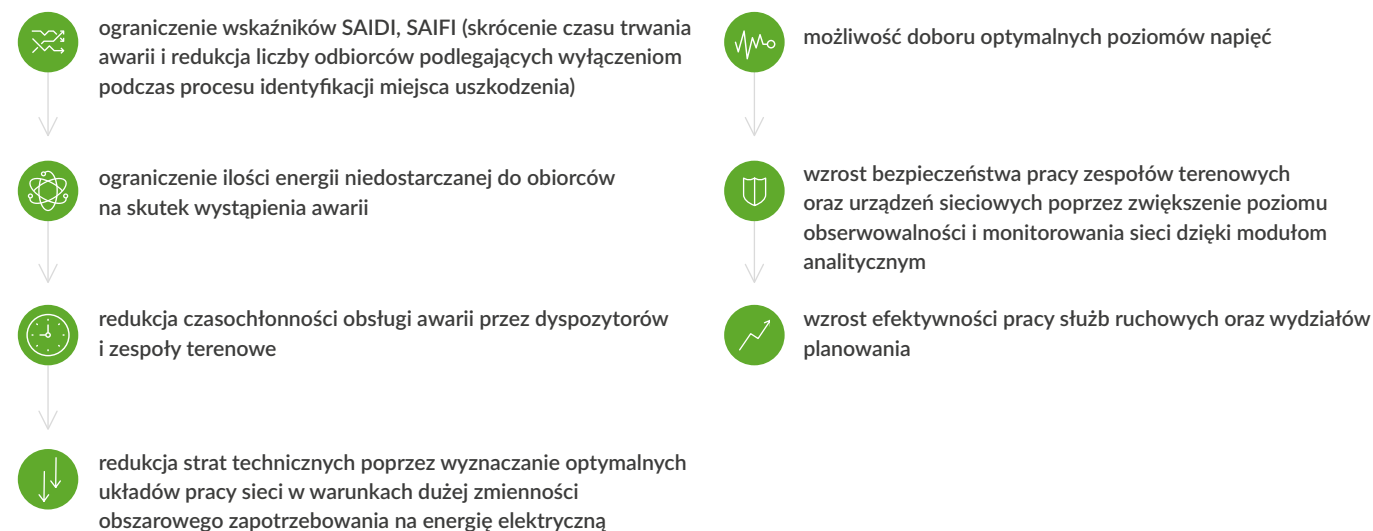
## Nowoczesne rozwiązania na rzecz bezpiecznych dostaw

### Standardy zapewniania jakości i bezpieczeństwa dostaw energii

Energa-Operator SA, realizując program poprawy bezpieczeństwa i niezawodności zasilania, będący jednym z podstawowych parametrów oceny jakości usług dystrybucyjnych, podjęła działania polegające na wdrażaniu nowych technologii w zakresie monitoringu i zarządzania pracą sieci dystrybucyjnej. W wyniku podjętych działań opracowana została koncepcja scentralizowanego systemu zarządzania siecią SCADA/DMS. Obecnie-funkcjonujące w Energa-Operator SA systemy dyspozytorskie są systemami rozproszonymi służącymi w przeważającej większości (wyjątek stanowi bardziej rozwinięty system w Centralnej Dyspozycji Mocy) jedynie

do akwizycji danych i realizacji zdalnych sterowań w sieci. W świetle problemów dzisiejszej energetyki (redukcja wskaźników niezawodnościowych do poziomów wyznaczonych przez Urząd Regulacji Energetyki, poprawa Efektywności Energetycznej, sprawne i bezpieczne zarządzanie coraz liczniej przyłączanymi do sieci na wszystkich poziomach napięć źródłami wytwórczymi OZE) funkcjonalności zaimplementowane wymagają zastosowania systemów klasy DMS i Advanced Distribution Management System (ADMS).

Korzyści wynikające z wdrożenia takich systemów to przede wszystkim:



### Realizacja „Wizji wdrożenia sieci inteligentnej w Energa-Operator SA w perspektywie do 2020 roku”

Realizacja wizji wdrożenia sieci inteligentnej w Energa-Operator SA w 2016 roku dotyczyła wszystkich zidentyfikowanych i opisanych w dokumencie obszarów: „Aktywny odbiorca”, „Jakość dostaw”, „Inteligentne sterowanie siecią” oraz technologie informatyczno-telekomunikacyjne. Oprócz kontynuacji na szeroką skalę działań związanych z rozwojem monitorowania i automatyzacji sieci, wdrożeniem systemu AMI i TETRA, w 2016 roku Energa-Operator SA rozpoczęła pracę nad rozwijaniem nowych obszarów aktywności OSD. W październiku w okolicach Władysławowa uruchomiono pierwszy w Polsce magazyn energii. Magazyn stanowi kluczowy element

budowanego Lokalnego Obszaru Bilansowania, w ramach którego testowane będą nowe możliwości w zakresie zarządzania popytem oraz pracy wyspowej. Innym elementem jest wspomniany już wcześniej obszar aktywizacji odbiorców. W ramach projektów pilotażowych, tj. testu konsumenckiego w Kaliszu czy Energii na oszczędzanie, będącej jego kontynuacją, testowane są nowe narzędzia i rozwiązania, służące do oddziaływania na stronę popytową. Opracowane narzędzia mogą zostać zastosowane do świadczenia usług zarządzania popytem dla Operatora Systemu Przesyłowego w sytuacjach kryzysowych.

### Program Smart Grid – kluczowe założenia i efekty w 2016 roku

Program wdrożenia sieci inteligentnej Smart Grid w 2016 roku skupiał się głównie na budowaniu rozwiązań, instalacji urządzeń i rozwoju funkcjonalności będących podstawą do wdrożenia zaawansowanego systemu zarządzania siecią dystrybucyjną ADMS. Do działań realizowanych w ramach programu Smart Grid zaliczyć można: wdrożenie systemu inteligentnego opomiarowania AMI, projekt automatyzacji sieci SN, wdrożenie trunkingowej łączności TETRA, rozwój rozwiązań dedykowanych dla sieci nn

w ramach projektu Upgrid, budowę lokalnego obszaru bilansowania oraz zakończony projekt „Energia na oszczędzanie”. Na początku roku opracowano dokument zawierający koncepcję wdrożenia systemu klasy ADMS w Energa-Operator SA, będącego jednym z najbardziej zaawansowanych i kompleksowych narzędzi do poprawy efektywności pracy sieci dystrybucyjnej. Jednym z elementów składowych systemu ADMS jest wspomniany wcześniej system automatycznego przywracania zasilania FDIR.

### Informacja o pozostałych kluczowych projektach

Energa-Operator SA aktywnie angażuje się w projekty realizowane z partnerami zagranicznymi w ramach międzynarodowych konsorcjów. Dzięki współpracy możliwa jest wymiana doświadczeń, wiedzy i najlepszych praktyk z różnymi zagranicznymi firmami, działającymi w odmiennych od polskich realiach i uwarunkowaniach prawnych.

Projekt pilotażowy Upgrid – miejska sieć przyszłości, realizowany jest w ramach dofinansowanego z Unii Europejskiej programu Horyzont 2020. Celem projektu jest zbadanie wybranych technologii w zakresie możliwości poprawy niezawodności i optymalizacji pracy sieci SN i nn na wybranym obszarze sieci, ze szczególnym naciskiem na rozwój nowych rozwiązań informatycznych oraz wykorzystanie danych z systemów informatycznych, w szczególności z systemu AMI. Głównym celem projektu Upgrid jest rozwój funkcjonalności, które służą integracji sieci nn i SN z systemami zarządzania stroną popytową i generacją rozproszoną. Realizacja wyżej opisanego celu będzie odbywać się przede wszystkim

dzięki zwiększeniu poziomu obserwowalności sieci oraz możliwości oddziaływania na sieć dystrybucyjną. W projekt zaangażowanych jest 19 firm z 7 krajów Unii Europejskiej. W roku 2016 opracowany został projekt systemu informatycznego, wdrażanego w ramach projektu oraz wykonane zostały prace, związane z modernizacją sieci energetycznej na obszarze objętym projektem.

Projekt z japońską agendą rządową NEDO realizowany jest przy współpracy z Energa Wytwarzanie i PSE oraz konsorcjum firm japońskich. Projekt ma na celu uruchomienie na wytypowanym obszarze sieci WN systemu informatycznego wspomagającego proces dynamicznego zarządzania pracą burzliwych odnawialnych źródeł wytwórczych, tj. farm wiatrowych oraz zapewnienie bezpiecznej pracy przy znacznym nasyceniu tego typu źródłami. Elementem wspierającym pracę systemu będzie magazyn energii, zainstalowany w pobliżu jednej z farm wiatrowych.

### Korzyści dla klientów/odbiorców

Dzięki systemowi inteligentnego opomiarowania klienci posiadają dostęp do informacji o rzeczywistym zużyciu energii elektrycznej w swoich gospodarstwach domowych. Dodatkowo dzięki systemowi AMI spółka może proponować klientom nowe usługi z zakresu zarządzania popytem, w ramach których klienci w zamian za ograniczenie poboru energii w szczycie zapotrzebowania będą dodatkowo wynagradzani.

Wzrost poziomu obserwowalności sieci to również szansa na zwiększenie elastyczności pracy sieci energetycznej dla OSD. Lepsze wykorzystanie obecnie posiadanego majątku sieciowego oraz zastosowanie nowych technologii magazynowania energii pozytywnie wpłynie na możliwości przyłączania nowych odbiorców i źródeł wytwórczych.





# Pracownicy



## 5.1. Odpowiedzialny pracodawca

Zapewnienie bezpieczeństwa pracy i ochrony zdrowia pracowników i podwykonawców jest jednym z podstawowych zadań Grupy Energa. Grupa podejmuje działania mające na celu ciągłe podnoszenie standardów pracy, doskonalenie wiedzy w obszarze bezpieczeństwa, podejmuje działania prewencyjne, szkoli pracowników i podwykonawców, aktualizuje wewnętrzne regulacje

i procedury bezpieczeństwa pracy oraz przestrzega powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Poprzez liczne inicjatywy Grupa Energa promuje postawy prozdrowotne wśród pracowników i otoczenia społeczno-biznesowego. Zachęca pracowników do udziału w akcjach i podejmowania nowych prospołecznych inicjatyw w celu wspierania społeczności lokalnych.

### Zarządzanie w sposób odpowiedzialny



### Pracownicy filarem funkcjonowania Grupy Energa

Efektywne działanie i rozwój grupy opiera się na wykwalifikowanym zespole. To pracownicy są najistotniejszym zasobem Grupy Energa. Dzięki ich zaangażowaniu, kompetencjom i doświadczeniu budujemy organizację opartą na wartościach i z powodzeniem realizujemy wyznaczone zadania.

Istotny zatem dla Grupy Energa jest proces poszukiwania i zatrudnienia pracowników – potencjalnych współpracowników – osób o odpowiednich cechach, wyznających podobne wartości, gotowych realizować ważne dla organizacji cele strategiczne.

Pracownicy wszystkich szczebli, wyszkoleni i zatrudnieni w ramach struktur Grupy Energa, tworzą dziś profesjonalny wykwalifikowany zespół kadry, wysoko ceniony na rynku pracy, posiadający specjalistyczne kwalifikacje i doświadczenie konieczne w sektorze energetycznym.

Kluczowym elementem kultury organizacyjnej jest integracja pracowników Grupy w ramach tworzonego bezpiecznego i przyjaznego środowiska pracy. Pracownicy wykonują swoje zadania z pasją, są otwarci na zmiany, okazują sobie szacunek i wywiązują się z obietnic.

## Kluczowe kierunki działania z obszaru pracodawcy realizowane w ramach strategii Grupy Energa

Jednym z priorytetów Grupy Energa z zakresu polityki personalnej jest tworzenie przyjaznego i bezpiecznego dla pracowników miejsca pracy.

### Cele strategiczne Grupy Energa koncentrują się na:

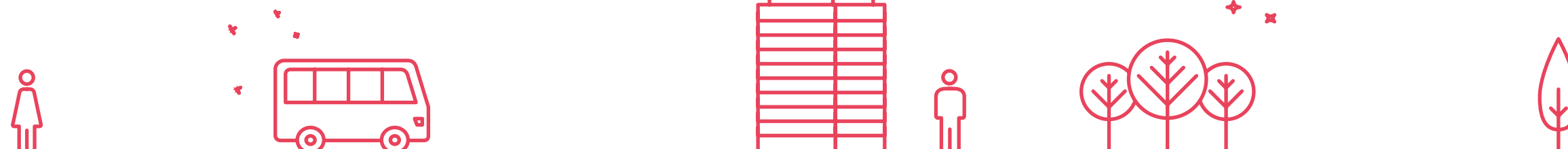
- a ciągłym zmniejszaniu liczby wypadków w pracy
- b podnoszeniu efektywności narzędzi stosowanych w komunikacji z pracownikami
- c zapewnieniu równowagi pomiędzy życiem prywatnym i zawodowym pracowników
- d wzroście satysfakcji i zaangażowania pracowników

### Priorytety na 2016 rok i stopień ich realizacji

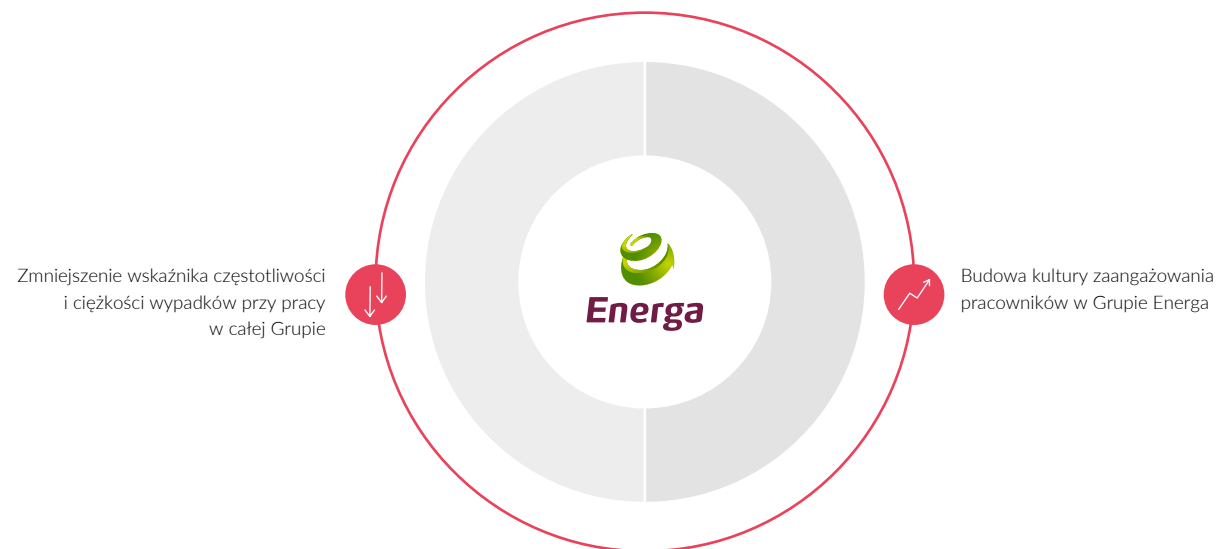
Priorytety na rok 2016	Realizacja
Poprawa bezpieczeństwa i higieny pracy	Szkolenia praktyczne i egzaminy dla elektryków.
Dostosowanie wykonawców zewnętrznych do naszych standardów bezpieczeństwa	– Wdrożenie nowej wersji procedury „Wymagania w zakresie bezpieczeństwa pracy dla wykonawców zewnętrznych”. – Przeprowadzanie audytów w Oddziałach Energa-Operator SA oraz spółkach powiązanych procesowo.

### Budowa kultury zaangażowania w Grupie Energa

W 2016 roku przeprowadzono wiele projektów rozwojowych dla pracowników i działań z zakresu wolontariatu pracowniczego.



## Priorytety na rok 2017



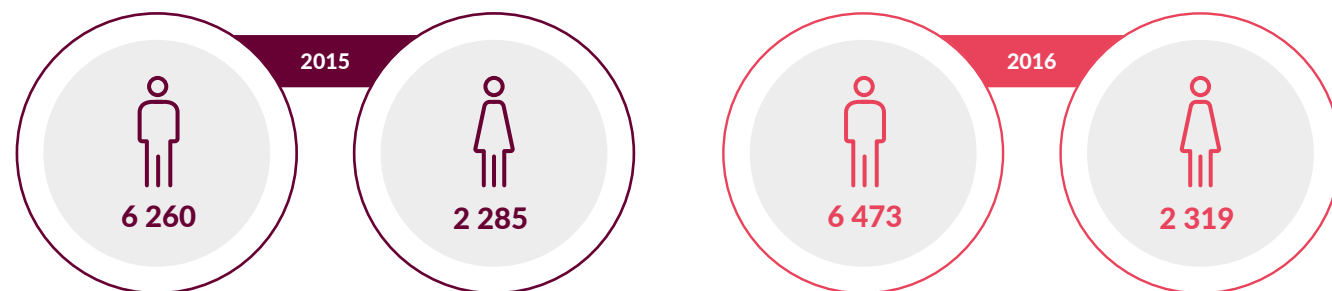
## 5.2. Nasi pracownicy

### Struktura zatrudnienia

Energa jako jeden z największych pracodawców na Pomorzu na koniec 2016 roku zatrudniała łącznie z kontraktami menedżerskimi blisko 8,8 tys. pracowników, w tym 26% kobiet i 74 % mężczyzn. Zdecydowaną większość

pracowników stanowiły osoby z doświadczeniem zawodowym, mające więcej niż 30 lat.

### Liczba pracowników w podziale na płeć



### Liczba pracowników w podziale na grupy wiekowe

Łączna liczba pracowników	2015	2016
< 30	601	623
30-50	5 217	5 214
> 50	2 727	2 955

### Liczba pracowników w podziale na rodzaj umowy

Łączna liczba pracowników	2015	2016
Umowa na czas określony	433	510
Umowa na czas nieokreślony	8 064	8 226
Kontrakt menedżerski	48	56

### Warunki zatrudnienia i wynagrodzenia

W Grupie funkcjonują jasne i przejrzyste systemy wynagrodzeń, zgodne z Zakładowymi Układami Zbiorowymi Pracy i regulaminami wynagradzania. Dominującą formą zatrudnienia jest umowa o pracę na czas nieokreślony, a z pracownikami przyjmowanymi do pracy zawiera się umowę o pracę na okres próbny lub na czas określony.

Dużą wagę przywiązuje się do właściwego kształtowania wynagrodzenia, odpowiednio do rodzaju, charakteru lub specyfiki wykonywanej pracy. Rozwinięty jest również system przysługujących pracownikom świadczeń pozapłacowych, obejmujący m.in. możliwość skorzystania z dodatkowego pakietu usług medycznych, karty Multisport, uczestnictwa w Pracowniczym Programie Emerytalnym czy też otrzymanie bonów okolicznościowych i korzystanie ze świadczeń w ramach Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych.

Mając na uwadze przestrzeganie zapisów Kodeksu pracy, Zakładowych Układów Zbiorowych Pracy, a także regulacji wewnętrznych zawartych w polityce przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji w Grupie Energa, istotnym elementem relacji pomiędzy pracownikami jest aspekt różnorodności i równości szans. Wszystkich pracowników obowiązują takie same zasady dotyczące równego traktowania bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, przekonania polityczne, przynależność związkową itp. w odniesieniu do nawiązania i rozwiązania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkoleń.

Spółki Grupy zgodnie z przyjętymi regulacjami zobowiązały się do podejmowania działań prewencyjnych i interwencyjnych mających na celu skuteczne rozwiązywanie konfliktów, przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji. Szkolenia z zakresu tematyki przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji w 2016 roku przeszło 452 pracowników Grupy Energa.

## Procedura adaptacji



Adaptacja jest kluczowym etapem w karierze każdego pracownika, niezależnie od pełnionej funkcji. Skutecznie przeprowadzona zwiększa znacząco komfort i satysfakcję z pracy, które przekładają się bezpośrednio na produktywność i ciągłość zatrudnienia. Spółka Energa-Operator od trzech lat stosuje z powodzeniem ustrukturyzowaną procedurę adaptacji, umożliwiającą śledzenie postępów i wzajemną informację pomiędzy pracownikiem a bezpośrednim przełożonym. Na bazie doświadczeń Energa-Operator program adaptacji nowych pracowników jest sukcesywnie rozszerzany na pozostałe spółki Grupy Energa.

## Dzielenie się wiedzą



Energa regularnie inicjuje i angażuje się w wydarzenia mające na celu wzbogacenie edukacji studentów o praktyczną wiedzę ekspercką. Za pośrednictwem tzw. Ambasadorów Grupa blisko współpracuje z Uniwersytetem Gdańskim (UG). Regularnie organizuje warsztaty dla studentów w zakresie różnych dziedzin funkcjonowania przedsiębiorstwa. Potwierdzeniem wartości tych inicjatyw jest nieustannie zainteresowanie i frekwencja wśród studentów kierunków związanych z finansami, technologiami informatycznymi, inwestycjami i innych. W 2016 roku w warsztatach organizowanych dla studentów UG wzięło udział 100 osób.

## Program „Energi(a) do Nauki”



Program zaplanowany został na lata 2012–2017. Jego głównym celem jest budowanie pozytywnego wizerunku pracodawcy wśród potencjalnej przyszłej kadry pracowników Segmentu Dystrybucji. W ramach programu Energa-Operator SA obejmuje patronat nad klasami o kierunkach energetycznych, elektrycznych i elektrotechnicznych.

Obecnie Energa-Operator SA współpracuje z 3 szkołami wyższymi i 10 szkołami średnimi (Gdańsk, Wejherowo, Malbork, Elbląg, Koszalin, Białogard, Starogard Gdański, Kalisz, Grudziądz, Słupsk).

Formy współpracy obejmują:



konkursy stypendialne w szkołach średnich po każdym semestrze nauki (w ciągu roku nagradzanych jest około 100 osób) oraz raz w roku – na uczelniach wyższych nagradzanych jest po 8 osób z każdej uczelni



praktyki i staże zawodowe – rocznie w spółce Energa-Operator odbywa je 100 osób



dofinansowanie szkołom laboratoriów energetycznych



organizowanie wycieczek terenowych związanych z energetyką do Centralnej Dyspozycji Mocy, na Poligon energetyczny w Straszynie czy też do Głównych Punktów Zasilania



nagrody rzeczowe dla najlepszych uczniów z przedmiotów zawodowych



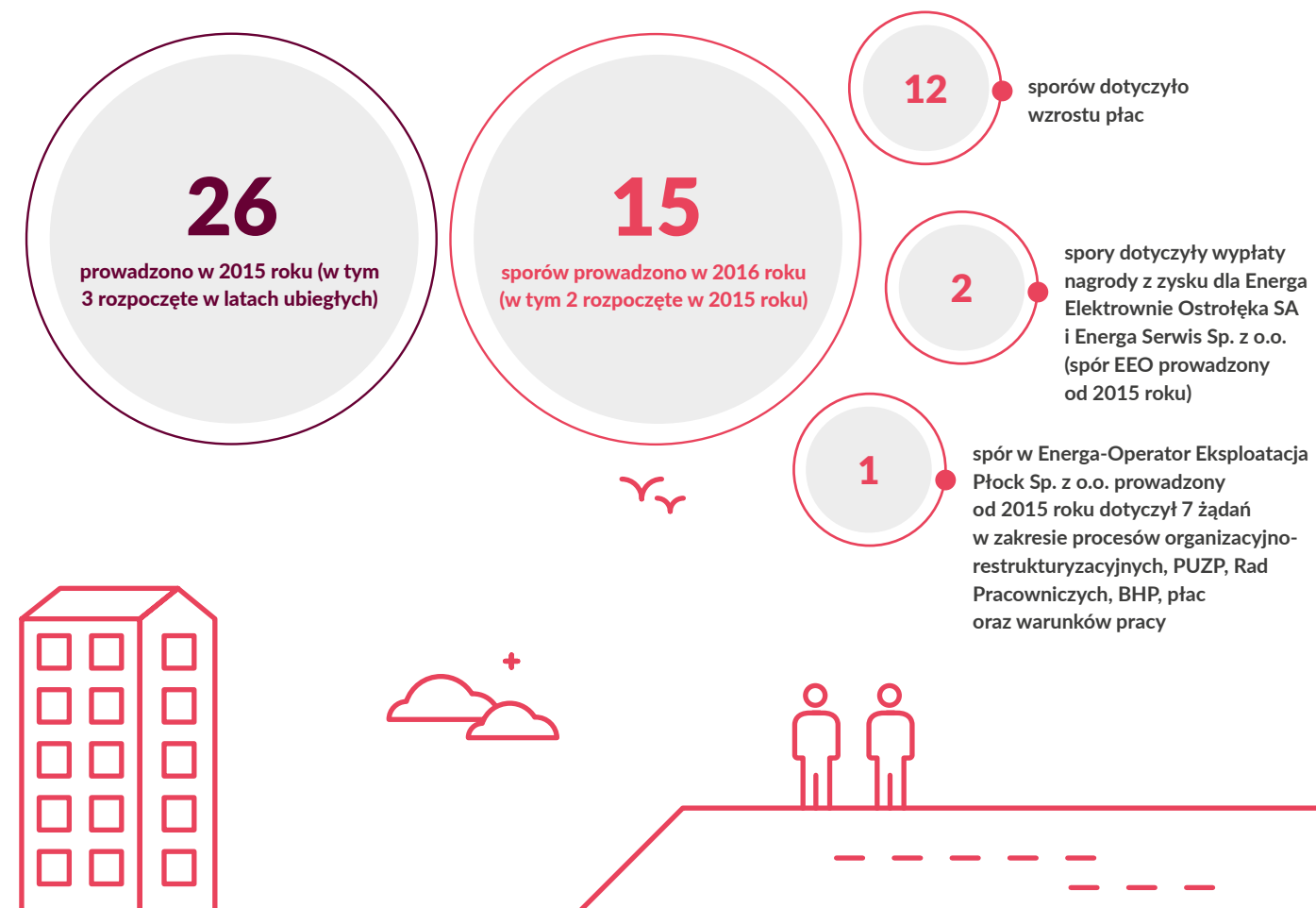
## Związki zawodowe

Grupa Energa traktuje dialog społeczny jako ciągły i systematyczny proces prowadzenia bezpośredniego kontaktu z partnerami społecznymi. Przedstawiciele organizacji związkowych mogą w nieskrępowany sposób prezentować swoje stanowiska, które są brane pod uwagę przy podejmowaniu decyzji w obszarze pracowniczym. Dialog służy poszukiwaniu konstruktywnych i stałych rozwiązań, gdzie kapitałem społecznym są wspólne wartości i wzajemne zaufanie. Na koniec 2016 roku w spółkach Grupy Energa działalność związkową prowadziły międzyzakładowe i zakładowe organizacje związkowe w większości zrzeszone w ramach 3 związków zawodowych posiadających przymiot reprezentatywności na szczeblu ogólnokrajowym – NSZZ „Solidarność”, Związek Zawodowy Inżynierów i Techników, Zrzeszenie

Związków Zawodowych Energetyków. Wg stanu na dzień 31 grudnia 2016 roku uzwiązkowienie w Grupie Energa wyniosło 57,5%. Do związków zawodowych należało ok. 5 tys. pracowników Grupy.

Przedmiotem dialogu w 2016 roku były m.in. kwestie dotyczące BHP, wynagrodzeń i świadczeń dla pracowników i emerytów, majątku socjalnego, zmian organizacyjnych, a także zakładowych źródeł prawa pracy. Dialog w Grupie Energa prowadzony był zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności zgodnie z zapisami ustawy o związkach zawodowych oraz Umowy Społecznej nr 1/1 GK ENERGA/2007 dotyczącej zabezpieczenia praw i interesów pracowniczych w procesie konsolidacji i restrukturyzacji Grupy Kapitałowej Energa.

## Liczba sporów zbiorowych



### Pracownicy objęci umowami zbiorowymi w poszczególnych Segmentach Grupy

Segment	Procent pracowników objętych umowami zbiorowymi	
	2015	2016
Zarządzanie Grupą Kapitałową	79,6%	47,8%
Segment Dystrybucji	98,5%	96,4%
Segment Sprzedaży	96,7%	97,3%
Segment Wytwarzania	71,1%	70,2%
Usługi Wspólne	52,4%	48,7%
<b>Grupa Energa</b>	<b>90,6%</b>	<b>88,3%</b>

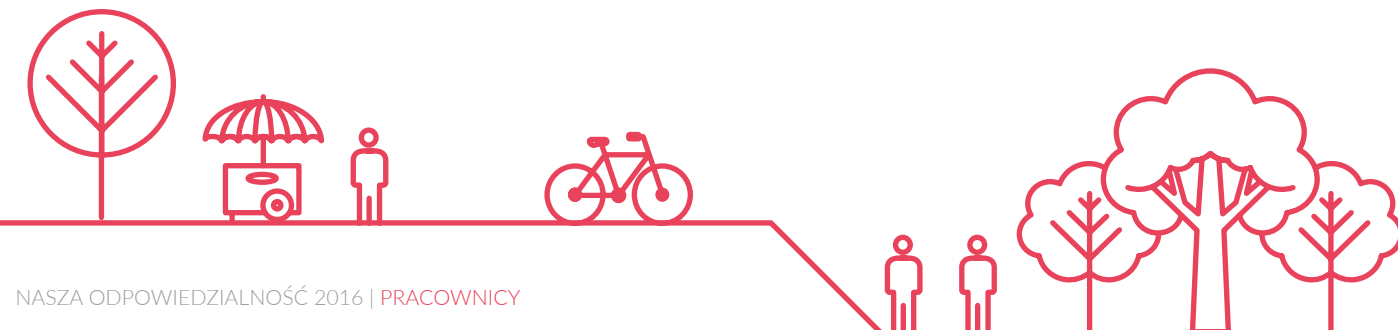
**Umowy zbiorowe** – wiążące umowy zbiorowe obejmują te podpisane przez samą organizację lub organizacje pracodawców, których jest członkiem. Umowy te mogą dotyczyć poziomu sektora, kraju, regionu, organizacji lub miejsca pracy.

### Satysfakcja pracowników

#### Kultura dialogu

Grupa Energa w zakresie budowania prawidłowych relacji pomiędzy kierownictwem a pracownikami stosuje narzędzia komunikacji wewnętrznej, takie jak poczta elektroniczna, newslettery, intranet, informacje wywieszanie na tablicach ogłoszeń i magazyn korporacyjny „Emisja”. Ceniąc otwartą komunikację i dbałość o bezpośrednie relacje, organizuje cykliczne spotkania Zarządów z kadrą kierowniczą i pracownikami, spotkania wyjazdowe czy cotygodniowe telekonferencje, podczas których pracownicy, oprócz omówienia bieżących spraw mają możliwość wyrażenia

swoich opinii na temat współpracy na poziomie Grupy Energa. W ramach działań wspierających wzrost satysfakcji i zaangażowania pracowników organizowane są wydarzenia o charakterze integracyjnym w formie pikników rodzinnych, konkursów czy działań z zakresu wolontariatu pracowniczego. W związku z przyjętą nową strategią Grupy Energa na lata 2016–2025 i pracami nad nowym modelem organizacyjnym, w roku 2016 nie zrealizowano w Grupie „Badania Opinii Pracowników”.



### 5.3. Bezpieczeństwo i zdrowie

#### Podejście zarządcze w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy

W roku 2016, podobnie jak w latach poprzednich, bezpieczeństwo i higiena pracy stanowiły dla Grupy Energa zagadnienia o pierwszoplanowym znaczeniu. Nastąpił dalszy spadek liczby wypadków przy pracy w Grupie z 53 w 2015 roku do 46 w 2016 roku. Taki stan jest efektem ustawicznie prowadzonych i doskonalonych działań prewencyjnych, w tym specjalistycznych zawodowych szkoleń w zakresie bezpieczeństwa. W dalszym ciągu Grupa dużą wagę przywiązywała do współpracy z pracownikami firm podwykonawczych na polu BHP, stosując w zawieranych

umowach zapisy obligujące je do realizacji prac w sposób zgodny z Kodeksem pracy, Rozporządzeniem Ministra Gospodarki z dnia 28 marca 2013 roku w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy przy urządzeniach energetycznych oraz procedurami wewnętrznymi poszczególnych Segmentów Grupy Energa. We wrześniu 2016 roku została wdrożona w życie nowa wersja procedury „Wymagania w zakresie bezpieczeństwa pracy dla wykonawców zewnętrznych”, w której wprowadzono wiele nowych zapisów i elementów, m.in.:

- wprowadzono mechanizm w postaci weryfikacji spełnienia wymagań przez wykonawców, doszczegółowiono odpowiedzialność w przypadku dalszego podzlecenia prac podwykonawcom
- w zakresie kontroli BHP wykonawców dodano katalog sankcji wynikających z negatywnych wyników kontroli BHP oraz określono mechanizmy dyscyplinowania wykonawcy
- w zakresie informowania o wypadkach dodano obowiązek zgłaszania przez wykonawcę wypadków pracowników podwykonawców oraz zgłaszania przez wykonawcę wszystkich zaistniałych wypadków przy pracy

Na podstawie zapisów nowego wydania „Procedury” w październiku 2016 roku wprowadzono element oceny w obszarze BHP dla wszystkich skontrolowanych podmiotów zewnętrznych.





W ramach wdrażania procedury „Wymagania w zakresie bezpieczeństwa pracy dla wykonawców zewnętrznych” opracowano dla wykonawców broszurę informacyjną na temat podstawowych wymagań i zasad współpracy z Energa-Operator SA.



**887**  
kontroli

wykonawców zewnętrznych w terenie nastawionych na prewencję, ale jednocześnie promocję bezpiecznej pracy przeprowadziła spółka Energa-Operator SA w 2016 roku



Energa-Operator SA wdrożyła i wprowadziła do stosowania ujednolicone narzędzia do okresowej samooceny skuteczności działań w obszarze BHP oraz opracowywania planów poprawy warunków BHP. W proces oceny i opracowania planów zaangażowano w 2016 roku Centralę i 6 Oddziałów spółki. W ramach tego działania powstało 7 opracowanych lokalnie planów poprawy warunków BHP, w których znalazły się 63 inicjatywy wspierające realizację celów strategicznych.



Energa-Operator SA wprowadziła do stosowania w 2016 roku nowe wydanie „Instrukcji Organizacji Bezpiecznej Pracy przy urządzeniach elektroenergetycznych” (IOBP), która swym zakresem obejmuje wszystkie prace wykonywane na infrastrukturze elektroenergetycznej przez pracowników Segmentu Dystrybucji oraz wykonawców zewnętrznych. IOBP ma na celu określenie ogólnych wymagań bezpieczeństwa w zakresie organizacji oraz wykonywania prac przy czynnych urządzeniach elektroenergetycznych, jest dokumentem o charakterze ramowym, który deleguje w kwestii rozwiązań i zasad szczegółowych do odpowiednich obowiązujących w Energa-Operator SA instrukcji eksploatacji lub instrukcji wykonywania prac.



W ramach działań podnoszących poziom bezpieczeństwa pracowników spółek Segmentu Dystrybucji Energa-Operator SA wprowadziła akcję związaną z poprawą wiedzy i świadomości pracowników poruszających się w ramach obowiązków służbowych samochodami. Analiza przyczyn poważnych wypadków przy pracy na przestrzeni ostatnich kilku lat pokazała, że prowadzenie samochodu w trakcie pracy to jedno z największych ryzyk zawodowych dla pracowników Segmentu Dystrybucji. Dlatego wszyscy pracownicy będący kierowcami samochodów firmowych zostali zapoznani ze specjalnie przygotowanym materiałem szkoleniowym, zaś samochody służbowe wyposażono w „Karty ratownicze pojazdów”.

### Szkolenia pracowników i podwykonawców

Spółki Grupy Kapitałowej Energa w zawieranych z podwykonawcami umowach na wykonanie robót wymagają, aby wszyscy kierowani do zleconych działań pracownicy podmiotów zewnętrznych posiadali wymagane kwalifikacje oraz właściwe szkolenie w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy. W określonych procedurami wewnętrznymi przypadkach przed przystąpieniem do pracy są oni zobowiązani do uczestnictwa w szkoleniu, na którym zostają poinformowani o zagrożeniach dla zdrowia

i życia występujących w ich miejscu pracy, w tym o zasadach postępowania w przypadku awarii i innych sytuacjach zagrażających zdrowiu i życiu pracowników, o działaniach ochronnych i zapobiegawczych podjętych w celu wyeliminowania lub ograniczenia zagrożeń oraz o osobach wyznaczonych do udzielania pierwszej pomocy i wykonywania działań w zakresie zwalczania pożarów i ewakuacji pracowników.

### Działalność poligonu szkoleniowego w Straszynie



Poligon szkoleniowy w Straszynie, należący od lipca 2014 roku do Energa-Operator SA, jest jednostką szkoleniowo-rozwojową. Właśnie tam kształcą się eksperci energetyki zarówno z Grupy Kapitałowej Energa, jak i z firm zewnętrznych z branży energetycznej. Priorytetem jednostki są szkolenia z zakresu prac pod napięciem (PPN), które stanowią 75% wszystkich szkoleń realizowanych na poligonie.

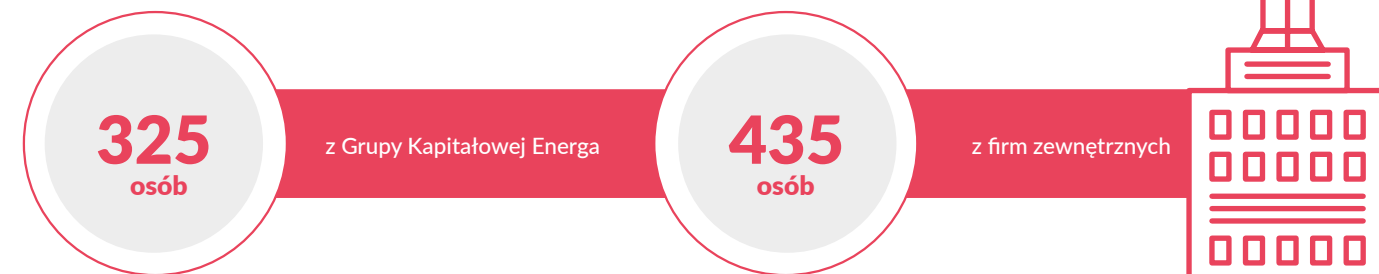
Kursy PPN realizowane są na podstawie instrukcji obowiązujących w Energa-Operator SA.

### Informacje o działalności poligonu w 2016 roku w porównaniu do 2015

Grupa Energa	2015	2016
liczba szkoleń	73	94
liczba przeszkolonych osób	844	1 843
w tym pracownicy Grupy	492	1 407

### Szkolenia PPN – w tym przeszkoleni pracownicy Grupy i wykonawcy zewnętrzni

W ramach szkoleń PPN przeszkolono w 2016 roku następującą liczbę osób:



## Cykliczne spotkania Społecznych Inspektorów Pracy w ramach Grupy Energa



Celem organizowanych spotkań była wymiana doświadczeń oraz samokształcenie Społecznych Inspektorów Pracy Grupy Energa, z elementami szkolenia zewnętrznego.

Spotkania odbywały się w formie prelekcji, paneli dyskusyjnych i warsztatów, prowadzone były przez przedstawicieli Państwowej Inspekcji Pracy, radców prawnych i ekspertów z dziedziny BHP. Spotkania poświęcone były w szczególności zagadnieniom legislacyjnym, działalności komisji antymobbingowej oraz współpracy z Państwową Inspekcją Pracy.

Okręgowy Inspektorat Pracy w Gdańsku już po raz 23. wyróżnił osoby oraz firmy, które najbardziej dbają o zapewnienie kultury bezpieczeństwa pracy. Laureatem konkursu na „Najaktywniejszego społecznego inspektora pracy” został Mariusz Kaźmierczak z Energa SA, który oprócz pełnienia społecznej funkcji jest dyrektorem Wydziału Rozwoju Organizacji w Energa SA.

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

	2015	2016
Łączna liczba dni niezdolności do pracy na skutek wypadków i urazów przy pracy	3 695	2 726
Łączna liczba wypadków związanych z pracą	53	46
w tym liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą	1	0
Liczba przypadków wystąpienia chorób zawodowych związanych z pracą	0	2

## Wskaźnik częstotliwości i ciężkości wypadków pracowników z podziałem na kobiety i mężczyzn



Wskaźnik częstości wypadków = liczba poszkodowanych w wypadkach przy pracy x 1000/ łączna liczba pracowników na koniec raportowanego okresu.

## Wskaźnik ciężkości wypadków pracowników w podziale na płeć



Wskaźnik ciężkości wypadków = łączna liczba dni niezdolności do pracy poszkodowanych w wypadkach przy pracy/ liczba osób poszkodowanych w wypadkach przy pracy (z wyłączeniem osób poszkodowanych w wypadkach śmiertelnych).

## 5.4. Edukacja i rozwój

### Rozwój pracowników

Grupa Energa, dbając o rozwój kwalifikacji pracowników, dostosowuje kompetencje pracowników do zmieniających się potrzeb organizacji, co niesie ze sobą wiele korzyści biznesowych, m.in. zwiększenie wydajności i poprawę jakości pracy. Pracownicy Grupy podnoszą swoje kwalifikacje poprzez udział w szkoleniach specjalistycznych, projektach rozwojowych dla kadry menedżerskiej, kursach językowych, korzystają

z dofinansowania do nauki w szkołach wyższych, studiach podyplomowych i MBA. W wybranych obszarach tematycznych oprócz tradycyjnych metod szkoleniowych wykorzystywany jest e-learning. Swoje programy szkoleniowe prowadzi w oparciu o wiedzę i doświadczenie zarówno ekspertów zewnętrznych, jak i wewnętrznych wyłonionych spośród pracowników z wieloletnim stażem i ekspercką wiedzą.





W celu doskonalenia wiedzy o funkcjonującym w Grupie systemie zarządzania środowiskowego EMAS i wiążącymi się z nim wymaganiami środowiskowymi koordynator Programu Zarządzania Środowiskowego (Energia Centrum Usług Wspólnych) opracował dla pracowników Segmentu Sprzedaży szkolenie e-learningowe. Szkolenie obejmowało następujące tematy:

- Czym jest system EMAS?
- Opis wdrożenia systemu EMAS w Grupie Energa
- Korzyści z wdrożenia systemu EMAS
- Działania, jakie może wykonać każdy pracownik, aby codziennie chronić środowisko

W 2016 roku w szkoleniu wzięło udział 300 pracowników spółki Energa-Obrót. Szkolenie będzie kontynuowane w roku 2017.

Zarządzanie obszarem szkoleń i edukacji ma służyć generowaniu pozytywnych zmian i ma na celu osiągnięcie mierzalnych, określonych efektów.

W Energa SA istnieje regulacja „Zasady i warunki podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników”, która określa obowiązki zarówno firmy,

jak i pracownika. W ramach dobrych praktyk koordynujemy uzupełnianie luk kompetencyjnych pracowników na podstawie informacji z arkusza rozwojowego oceny okresowej poprzez poszukiwanie najlepszych rozwiązań rozwojowych.

### Akademia Techniczna



Akademia Techniczna to projekt, którego głównym założeniem jest rozwój kadry technicznej Segmentu Dystrybucji. Jego celem jest wyposażenie pracowników Segmentu Dystrybucji w unikalne na rynku kompetencje, integracja i stworzenie środowiska sprzyjającego wymianie wiedzy i doświadczeń.

Akademia skierowana jest do blisko 2300 osób, 1650 osób z Energa-Operator SA oraz 650 osób ze spółek powiązanych Energa-Operator SA – pracowników komórek technicznych, zarówno do kadry inżynieryjno-technicznej, jak i wsparcia. Działania rozwojowe zostały zaplanowane do 2019 roku.

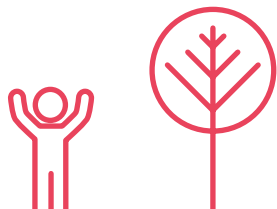
### Program rozwoju trenerów wewnętrznych



W Energa-Operator SA od 2013 roku realizowany jest Program rozwoju trenerów wewnętrznych, którego celem było wyłonienie, głównie w obszarze personalnym, osób z potencjałem trenerskim, które po otrzymaniu stosownego wsparcia rozwojowego będą prowadzić szkolenia wewnętrzne z tzw. kompetencji „miękkich”, zgodnie ze zgłaszanym bieżącym zapotrzebowaniem komórek merytorycznych oraz wieloletnimi programami rozwojowymi.

W ramach Programu wyłoniono 10 trenerek, które w 2016 roku kontynuowały prowadzenie szkoleń wewnętrznych.

Program rozwoju trenerów wewnętrznych cieszy się w organizacji dużym zainteresowaniem



### Czwartkowa Giełda Wiedzy



W Grupie Energa wiele się dzieje. Każdego dnia przychodzą pracownikom do głowy nowe pomysły, realizują oni kolejne zadania czy wdrażają projekty. Czwartkowa Giełda Wiedzy to odpowiedź na potrzebę dzielenia się, wymieniania wiedzą o firmie i jej otoczeniu. Cykliczne, miesięczne spotkania to okazja dla pracowników Grupy Energa do wymieniania się wiedzą o tym, co ważne, ciekawe i inspirujące.

Czwartkowa Giełda Wiedzy ma formułę prezentacyjno-dyskusyjną. Każdy panel przewiduje ok. 1,5–2-godzinne spotkanie połączone z wymianą wiedzy, doświadczeń, spostrzeżeń i opinii. Spotkania z założenia mają być dla pracowników okazją do zapoznania się z tym, co na co dzień realizowane jest w różnych działach, ale także do poznania najnowszych kierunków rozwoju, trendów i benchmarków.

Czwartkowa Giełda Wiedzy to synergia eksperckiej wiedzy z wnętrza organizacji z doświadczeniami otoczenia. Wymiana wiedzy i doświadczeń w organizacji odgrywa bardzo ważną rolę. Panele eksperckie są – w miarę możliwości – wzbogacane o wizyty ekspertów zewnętrznych. Udział w panelach jest w pełni dobrowolny.

### Kształcenie nowych kadr

Grupa Energa stawia sobie za cel popularyzację wiedzy na temat energii a także promowanie postaw proekologicznych wśród dzieci i młodzieży, elektrycznej oraz rozwijanie zainteresowań poznawczych i badawczych,

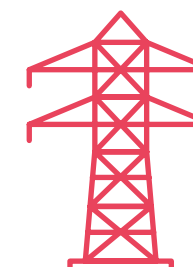
### „Energa Młodych”



2016 roku doszło do zmiany nazwy projektu z „ENERGIA Przyszłości” na „Energa Młodych”.

Konkurs „Energa Młodych” to projekt popularnonaukowy realizowany przez Grupę w ramach programu Energa Edukacja, skierowany do uczniów szkół ponadgimnazjalnych o profilu elektrycznym i energetycznym, organizowany cyklicznie przez Energa SA od 2012 roku. Celem konkursu jest zachęcenie młodzieży do zdobywania i dzielenia się wiedzą na temat nowoczesnej energetyki oraz inspirowanie ich do wiązania drogi naukowej z zawodową. W konkursie mogą brać udział maksymalnie trzyosobowe zespoły pracujące pod nadzorem nauczyciela. W roku 2016 o pięć miejsc w finale konkursu „Energa Młodych” rywalizowało 40 zespołów z całej Polski.

W 2016 roku laureaci konkursu zaproponowali oparte na audycie energetycznym i walorach naturalnego położenia szkoły rozwiązania obejmujące w pierwszej kolejności optymalizację zużycia energii elektrycznej i ciepłej, a następnie zastosowanie zaawansowanych technologicznie rozwiązań służących do produkcji energii i jej magazynowania, m.in.: transparentnych paneli fotowoltaicznych na ścianach, elektrowni wiatrowych na dachu, piezoelektryków na ulicy czy hydrogeneratorów.





## 5.5. Zaangażowanie pracowników w rozwój kultury organizacyjnej

### Angażowanie pracowników w rozwój kultury organizacyjnej

Grupa Energa promuje postawy społeczne, zachęcając pracowników do pracy na rzecz środowisk lokalnych i integrując wokół działań pomocowych. Kształtuje wśród pracowników postawy proekologiczne, wspiera udział pracowników w inicjatywach kulturalnych, edukacyjnych i historyczno-patriotycznych. Propaguje postawy prozdrowotne oraz zdrowy tryb życia, zachęcając pracowników do podejmowania większej aktywności fizycznej poprzez dofinansowanie do karty Multisport, organizowanie rozgrywek

sportowych w ramach Grupy oraz dofinansowywanie udziału pracowników w wydarzeniach i turniejach zewnętrznych. Pracownicy Grupy zarówno w okresie letnim, jak i zimowym chętnie biorą udział w rozgrywkach piłki siatkowej, piłki nożnej, Mistrzostwach Energetyków w Narciarstwie Alpejskim czy wakacyjnych konkursach pracowniczych, integrujących nie tylko pracowników Grupy, ale także ich rodziny, które stanowią ważną część społeczności Grupy Energa.

### Wolontariat pracowniczy

Pracownicy Grupy Energa chętnie, bezinteresownie i licznie angażują się w organizowane zarówno centralnie, jak i lokalnie akcje charytatywne. Poświęcają swój wolny czas, biegając, jeżdżąc na rowerach, chodząc gromadzą fundusze na rzecz potrzebujących, oddają krew, aby ratować zdrowie i życia drugiego człowieka. W ramach pomocy na rzecz Gdańskiej Fundacji Hospicyjnej organizują zbiórki wyprawek szkolnych, środków czystości oraz środków pieniężnych, a w ramach akcji „Wkręć się” – zbierają plastikowe

nakrętki oraz makulaturę. W ostatnim czasie z inicjatywy pracowników przeprowadzona została akcja „Serduszko dla Michalinki”. Była to akcja dla wnuczki jednego z pracowników. Zbierano pieniądze, aby Michalinka, u której zdiagnozowano wadę serca, mogła przyjść na świat i zostać oddana w ręce wybitnego kardiochirurga. Pracownicy Grupy Energa są bardzo dobrze zorganizowani i posiadają świadomość, iż mały gest może zdziałać wiele.

## „Aktywni Charytatywni 2016”



W 2016 roku odbyła się trzecia już edycja programu dla pracowników i współpracowników spółek Grupy Energa oraz ich najbliższych. Akcja polega na pokonywaniu kilometrów poprzez aktywność fizyczną typu chodzenie, bieganie, jazdę na rowerze itd. Kilometry są zliczane aplikacją mobilną Endomondo.

Dzięki zdobytym kilometrom **Fundacja Energa** przekazuje pieniądze dzieciom z dziewięciu placówek opiekuńczo-wychowawczych na terenie działania Grupy Energa. Te miejsca to Ostrołęka, Olsztyn, Trójmiasto, Toruń, Płock, Kalisz, Słupsk, Koszalin i Elbląg. W 2016 roku uczestnicy akcji „wykręcili” i wybiegali kwotę 150 tys. złotych. Dzięki ich staraniom 422 podopiecznych z dziewięciu placówek opiekuńczo-wychowawczych wyjedzie na wakacje w 2017 roku.

Akcja cieszyła się ogromnym zainteresowaniem we wszystkich rejonach działania spółek Grupy, mobilizując lokalnych pasjonatów rowerów, również w odległej Ostrołęce czy Kaliszu.

Edycja/Rok	Liczba uczestników	Ilość pieniędzy	Liczba kilometrów
2014	204	240 tys. zł	242 000 km
2015	443	140 tys. zł	350 000 km
2016	477	150 tys. zł	515 000 km





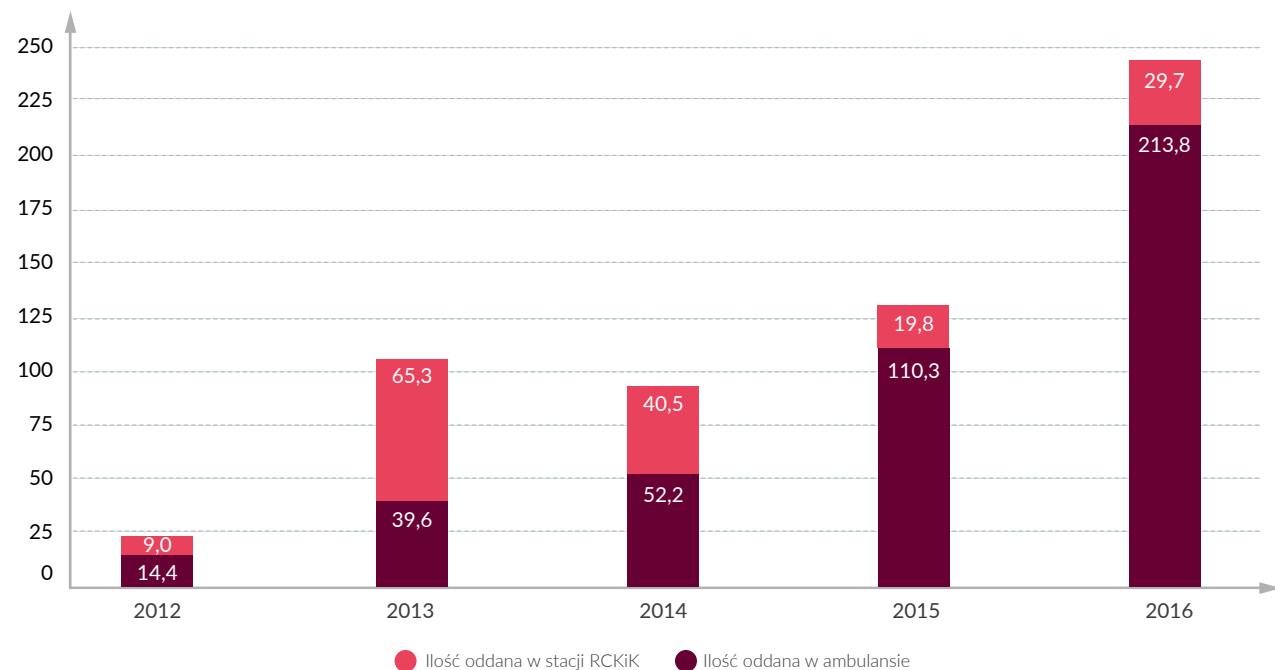
Nieformalny Klub Honorowych Dawców Krwi, powołany przez pracowników Grupy Energa, od 2012 roku propaguje ideę i czynne uczestnictwo w honorowym krwiodawstwie. W 2016 roku podczas pięciu organizowanych przez klub akcji zbiórek krwi w krwiobusach udało się zebrać ponad 243,450 litra krwi (541 donacji po 450 ml każda). Dodatkowo uczestnicy akcji oddali 29,7 litra (66 donacji) w stacjonarnych punktach poboru krwi – te ilości potwierdzają pobicie rekordu z 2015 roku. Frekwencja również znacząco zwiększyła się w stosunku do roku ubiegłego. W 2015 roku w zbiórkach udział wzięło 438 osób (w tym 249 mężczyzn, 189 kobiet), a w 2016 roku udział wzięły już 724 osoby (w tym 491 mężczyzn, 234 kobiety).

Podczas zbiórek uczestnicy akcji mogą nie tylko oddać krew, ale także poddać się badaniom profilaktycznym, skonsultować z lekarzem oraz nauczyć podstaw udzielania pierwszej pomocy pod okiem Sopotkiego Wodnego Ochotniczego Pogotowia Ratunkowego. Pracownicy Grupy Energa pomagają też chorym na nowotwory, zapisując się do Krajowego Banku Dawców Szpiku. Z każdym rokiem inicjatywy klubu cieszą się coraz większą popularnością. „Kropelka Energii” angażuje już blisko 255 pracowników Energi oraz 457 przyjaciół – osób z innych firm i mieszkańców Trójmiasta. Stałym partnerem akcji jest Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa w Gdańsku (RCKiK), które udostępnia nowoczesny ambulans i umożliwia zbiórkę krwi przez profesjonalny personel medyczny.

W połowie 2016 roku uruchomiono profil „Kropelki Energii” na portalu społecznościowym Facebook, na którym umieszczane są wszystkie wydarzenia związane z krwiodawstwem. Dzięki temu zwiększono popularność „Kropelki Energii” i usprawniono kontakt z dawcami. „Kropelka Energii” jest bardzo pozytywnie odbierana przez środowisko Honorowych Dawców Krwi, jak również przez osoby potrzebujące krwi.

Planuje się utworzenie „Fundacji Kropelka Energii”, aby usprawnić współpracę z dawcami i różnymi innymi podmiotami funkcjonującymi na rynku.

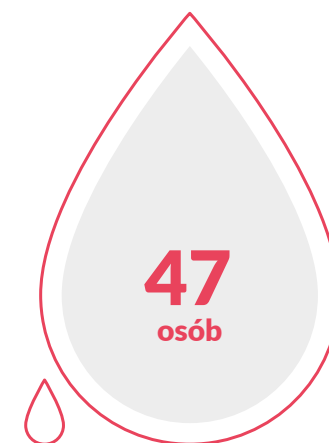
Ilość krwi zebrana w ostatnich latach przez Nieformalny Klub Honorowych Dawców Krwi Energa „Kropelka Energii”



Kropelka Energii w liczbach w latach 2012–2016



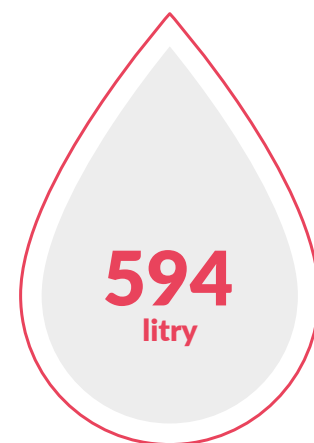
krwi z udziałem ambulansów RCKiK



Grupa Energa przetransportowała samochodami elektrycznymi do WCKiK



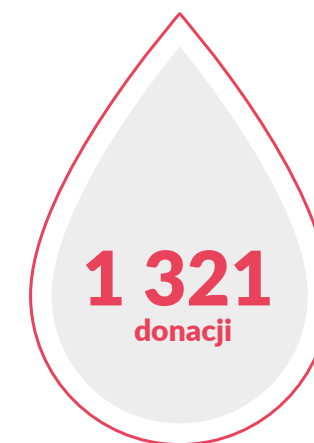
wszystkich akcji



krwi zebrana „Kropelka Energii” od początku działalności



Grupy Energa wzięło udział w akcjach



znotowanych od 2012 roku



## Pilotaż „Energ(i)a dla Zdrowia”



W II połowie 2016 roku w Centrali Energa-Operator ruszył pilotażowy program „Energ(i)a dla Zdrowia”.

W ramach programu pracownicy mają możliwość korzystania z cyklicznych przeglądów akcji prozdrowotnych dostępnych na terenie Trójmiasta. Przegląd ten pokazuje wszystkie działania, dzięki którym pracownicy mogą zainwestować w swoje zdrowie po godzinach pracy. Dodatkowo w ramach promowania zdrowego trybu życia organizowane są warsztaty „Dieta a stres” pokazujące korelacje pomiędzy odżywianiem a czynnikami stresogennymi w naszym życiu. Program zawiera elementy, które skierowane są na podnoszenie jakości warunków pracy dla osób niepełnosprawnych. Jak pokazują przykłady firm, które wdrożyły programy typu wellness, tego typu działania mają uzasadnienie biznesowe. Aby pracownicy mogli dobrze wykonywać swoją pracę, niezbędne jest utrzymanie w dobrej formie ich zdrowia psychofizycznego. W tego typu programach szczególną opieką należy objąć pracowników z orzeczonymi stopniami niepełnosprawności.

Ponadto każdy czwartek jest w Centrali Energa-Operator SA „Dniem Jabłka”, dzięki któremu każdy pracownik spółki, pracujący w Gdańsku, może poczęstować się jabłkiem, dbając o prawidłowe żywienie. Dzięki „Jabłkowym Czwartkom”, zorganizowano wśród pracowników konkurs na najlepszą szarlotkę. Do konkursu zgłosiło się dziesięciu pracowników. Wszyscy uczestnicy za przepyszne wypieki dostali książkę z mnóstwem ciekawych przepisów na desery. Zwycięzca dodatkowo otrzymał voucher na jednodniowe warsztaty kulinarne w Akademii Kulinarnej.



## Liczba pracowników w podziale na płeć

Segment	Liczba pracowników w podziale na płeć			
	2015		2016	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Zarządzanie Grupą Kapitałową	53	60	80	81
Segment Dystrybucji	1 007	4 252	1 032	4 424
Segment Sprzedaży	658	512	626	517
Segment Wytwarzania	250	1 278	255	1 276
Usługi Wspólne	317	158	326	175
<b>Grupa Energa</b>	<b>2 285</b>	<b>6 260</b>	<b>2 319</b>	<b>6 473</b>

## Liczba pracowników w podziale na płeć i rodzaj umowy o pracę

Segment	2015						2016					
	Czas określony		Czas nieokreślony		Kontrakty menedżerskie		Czas określony		Czas nieokreślony		Kontrakty menedżerskie	
	K	M	K	M	K	M	K	M	K	M	K	M
Zarządzanie Grupą Kapitałową	2	1	48	49	3	10	8	6	69	59	3	16
Segment Dystrybucji	45	91	961	4 159	1	2	66	194	966	4 226	0	4
Segment Sprzedaży	151	71	506	431	1	10	90	53	535	457	1	7
Segment Wytwarzania	19	26	228	1 238	3	14	19	31	233	1 227	3	18
Usługi Wspólne	13	14	302	142	2	2	15	28	311	143	0	4
<b>Grupa Energa</b>	<b>230</b>	<b>203</b>	<b>2 045</b>	<b>6 019</b>	<b>10</b>	<b>38</b>	<b>198</b>	<b>312</b>	<b>2 114</b>	<b>6 112</b>	<b>7</b>	<b>49</b>

K-Kobiety M-Mężczyźni

## Liczba pracowników zatrudnionych na czas nieokreślony w podziale na płeć i wymiar czasu pracy

Segment	2015				2016			
	Cały etat		Część etatu		Cały etat		Część etatu	
	Kobieta	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Zarządzanie Grupą Kapitałową	48	47	0	2	64	57	5	2
Segment Dystrybucji	953	4 156	8	3	963	4 224	3	2
Segment Sprzedaży	503	430	3	1	531	454	4	3
Segment Wytwarzania	226	1 236	2	2	232	1 224	1	3
Usługi Wspólne	299	140	3	2	306	140	5	3
<b>Grupa Energa</b>	<b>2 029</b>	<b>6 009</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>2 096</b>	<b>6 099</b>	<b>18</b>	<b>13</b>

### Liczba pracowników w podziale na płeć i grupę wiekową

Segment	2015						2016					
	<30		30-50		>50		<30		30-50		>50	
	K	M	K	M	K	M	K	M	K	M	K	M
Zarządzanie Grupą Kapitałową	9	3	34	47	10	10	19	4	54	65	7	12
Segment Dystrybucji	34	232	672	2 551	301	1469	47	235	667	2 555	318	1 634
Segment Sprzedaży	129	74	471	361	58	77	115	76	455	358	56	83
Segment Wytwarzania	26	58	134	600	90	620	28	56	133	574	94	646
Usługi Wspólne	26	10	226	121	65	27	25	18	225	128	76	29
<b>Grupa Energa</b>	<b>224</b>	<b>377</b>	<b>1 537</b>	<b>3 680</b>	<b>524</b>	<b>2 203</b>	<b>234</b>	<b>389</b>	<b>1 534</b>	<b>3 680</b>	<b>551</b>	<b>2 404</b>

### Liczba i rodzaj wypadków oraz liczba przypadków wystąpienia chorób zawodowych związanych z pracą

Segment	Liczba wypadków związanych z pracą (ogółem)				Liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą				Liczba przypadków wystąpienia chorób zawodowych związanych z pracą			
	2015		2016		2015		2016		2015		2016	
	K	M	K	M	K	M	K	M	K	M	K	M
Zarządzanie Grupą Kapitałową	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Segment Dystrybucji	1	33	1	32	0	1	0	0	0	0	0	0
Segment Sprzedaży	1	6	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Segment Wytwarzania	1	7	1	6	0	0	0	0	0	0	0	2
Usługi Wspólne	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Grupa Energa</b>	<b>7</b>	<b>46</b>	<b>3</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

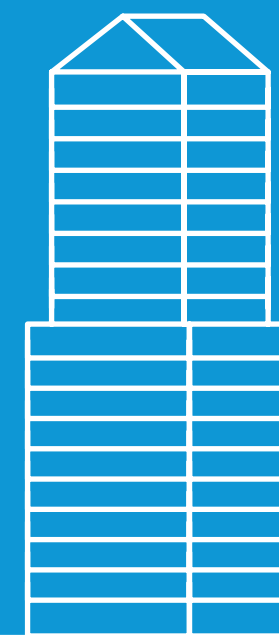
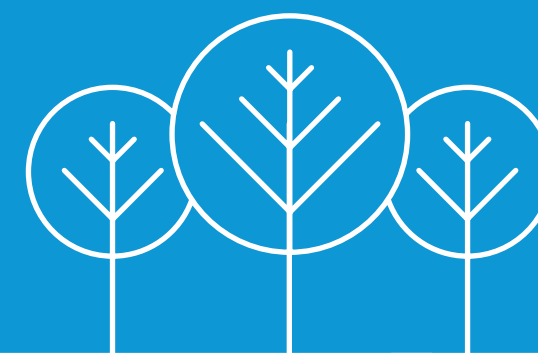
### Wskaźniki częstotliwość i ciężkości wypadków

Segment	Wskaźnik częstotliwości wypadków (wskaźnik wypadkowości)				Wskaźnik ciężkości wypadków			
	2015		2016		2015		2016	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Zarządzanie Grupą Kapitałową	18,9	0,0	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0
Segment Dystrybucji	1,0	7,8	1,0	7,5	71,0	60,2	12,0	67,0
Segment Sprzedaży	1,5	11,7	0,0	7,7	45,0	112,2	0	33,3
Segment Wytwarzania	4,0	5,5	7,8	4,7	0,0	109,0	16,5	56,0
Usługi Wspólne	9,5	0,0	3,1	5,7	29,0	0,0	0,0	0,0
<b>Grupa Energa</b>	<b>3,1</b>	<b>7,3</b>	<b>1,7</b>	<b>6,8</b>	<b>29,4</b>	<b>74,7</b>	<b>11,3</b>	<b>60,9</b>

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

Segment	Kierownicy				Pozostali			
	2015		2016		2015		2016	
	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni	Kobiety	Mężczyźni
Zarządzanie Grupą Kapitałową	69	67	46	21	40	32	29	30
Segment Dystrybucji	60	56	46	38	16	24	16	29
Segment Sprzedaży	54	47	2	8	12	10	1	4
Segment Wytwarzania	43	27	45	42	18	12	22	13
Usługi Wspólne	22	67	20	84	15	38	12	30
<b>Grupa Energa</b>	<b>52</b>	<b>50</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>24</b>

## Społeczności lokalne

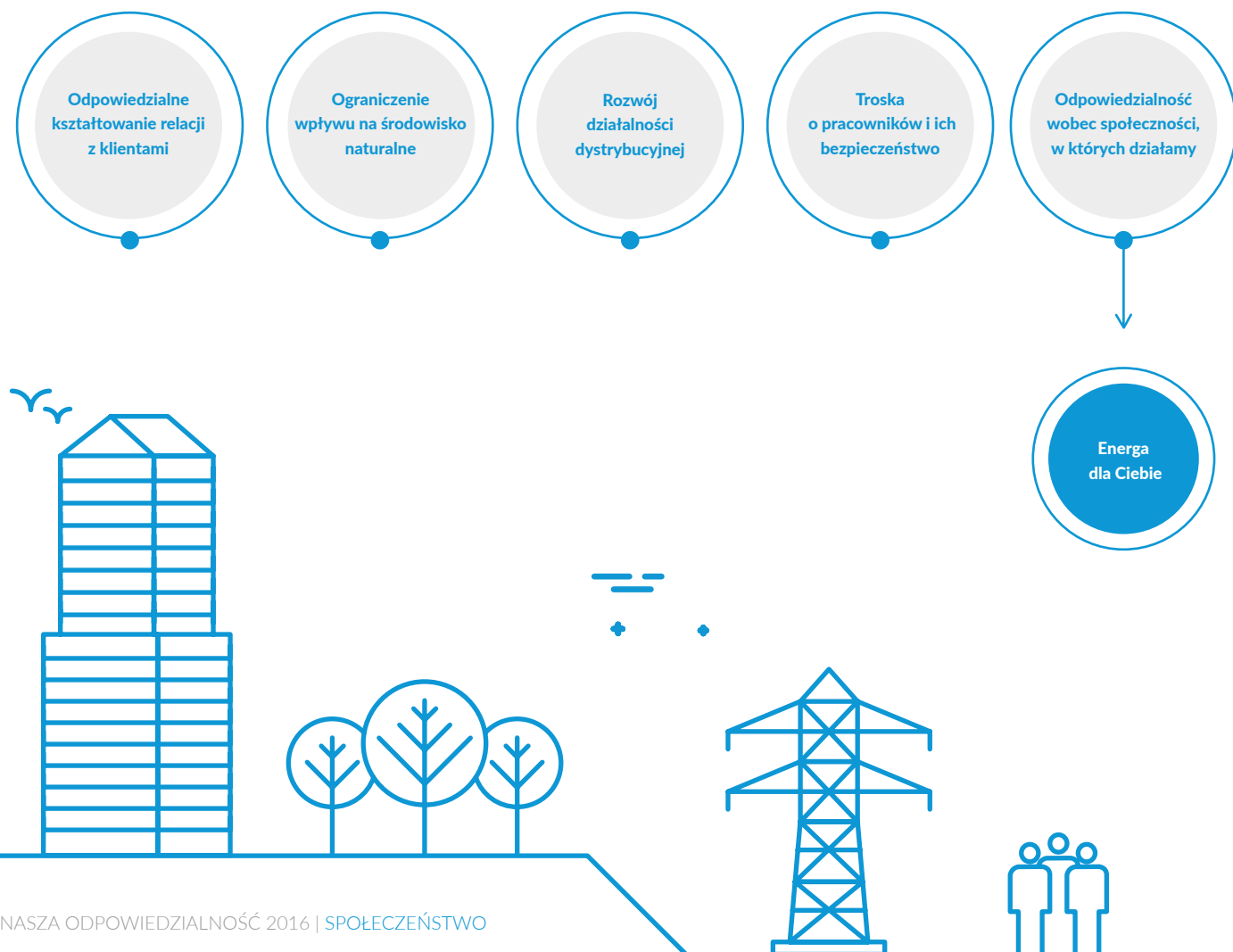


## 6.1. Odpowiedzialność wobec społeczności lokalnych jako obszar strategiczny

Grupa Energa każdego dnia przekłada na praktyczne działania odpowiedzialność wobec otoczenia, w którym funkcjonuje. Wierząc, że najbardziej twórczy jest dialog, stawia na partnerskie relacje i otwartą komunikację z lokalną społecznością oraz lokalnymi instytucjami i organizacjami. Odpowiadając na ich potrzeby i oczekiwania, stwarza warunki do rozwoju

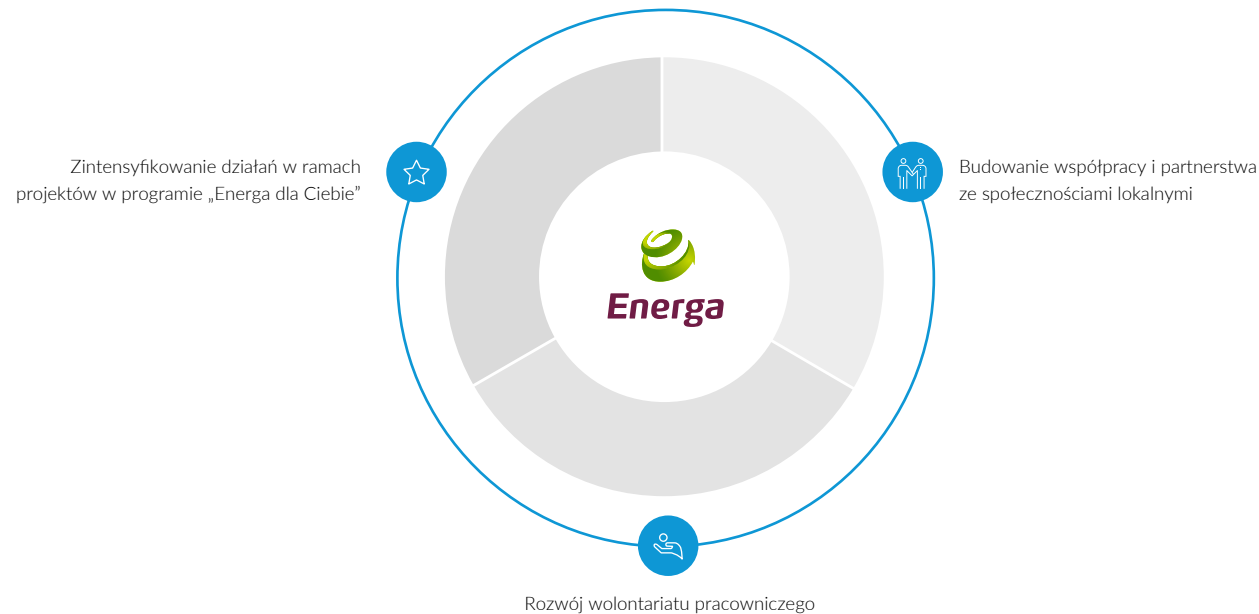
regionu oraz wspiera inicjatywy ważne dla lokalnych społeczności. W ramach realizowanego od 2008 roku programu „Energa dla Ciebie” angażuje się w przedsięwzięcia koncentrujące się wokół ważnych dla Grupy wartości takich jak: człowiek, radość życia, edukacja, środowisko, ekologia, bezpieczeństwo oraz przyszłość dzieci.

### Zarządzanie w sposób odpowiedzialny



### Cele na rok 2016 i ich realizacja

Cele na rok 2016	Realizacja
<p><b>Zintensyfikowanie działań w ramach projektów w programie „Energa dla Ciebie”</b></p>	<p>Wzrost liczby uczestników projektów o ponad 8 tys. dzieci.</p> <p>W ramach programu „Planeta Energii”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– wzrost liczby nauczycieli uczestniczących w programie o ok. 40%,</li> <li>– wprowadzono nowe scenariusze lekcji dostosowane do wieku dzieci, które dopiero rozpoczynają edukację szkolną.</li> </ul> <p>W ramach programu Energa Basket Cup:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– wzrost liczby szkół uczestniczących w projekcie o ok. 14%,</li> <li>– przeprowadzono dodatkowy plebiscyt „Pokaż energię” dla rodziców dzieci w wieku szkolnym.</li> </ul> <p>Program szkolenia w windsurfingu w ramach Energa Sailing został poszerzony o 2 kolejne ośrodki.</p>
<p><b>Budowanie współpracy i partnerstwa ze społecznościami lokalnymi</b></p>	<p>Spółka Energa-Operator SA opracowała i wdrożyła katalog dobrych praktyk, który zawiera przykłady wzajemnej współpracy spółki i samorządów.</p> <p>Spółka Energa Oświetlenie Sp. z o.o. podjęła inicjatywę wprowadzającą nowy model współpracy z jednostkami samorządu terytorialnego województwa pomorskiego – udostępniła gminom własny majątek oświetleniowy, aby umożliwić im pozyskanie dofinansowania z funduszy europejskich na modernizację infrastruktury oświetleniowej.</p> <p>W ramach plebiscytu „Świeć się z Energa” władze zwyciężskich miast zostały włączone w wyłonienie najbardziej potrzebujących placówek i instytucji w swoim regionie, na rzecz których przekazany został nowoczesny sprzęt AGD.</p> <p>W ramach programu „Energa dla Ciebie” Grupa wsparła wiele inicjatyw wynikających z potrzeb lokalnych społeczności.</p>
<p><b>Rozwój wolontariatu pracowniczego</b></p>	<p>W ramach program „Pomagaj z Energa”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– wzrost liczby pracowników zaangażowanych w program o 14%,</li> <li>– wzrost wartości darowizn przekazanych organizacjom pożytku publicznego o 14%.</li> </ul> <p>W ramach programu „Aktywni Charytatywni”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– wzrost liczby uczestników programu o 22%,</li> <li>– wzrost łącznej liczby pokonanych kilometrów o 48%,</li> <li>– wzrost łącznej wartości puli darowizn o 7%.</li> </ul> <p>W ramach projektu „Kropelka Energii”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– wzrost liczby uczestników projektu oddających krew o ponad 40%, w tym liczby pracowników o 47%,</li> <li>– wzrost zebranych litrów krwi o 47%,</li> <li>– uruchomiono fanpage projektu na portalu społecznościowym Facebook.</li> </ul> <p>Szczegółowe informacje na temat projektów w ramach wolontariatu znajdują się w rozdziale Pracownicy.</p>



## 6.2. Działalność na rzecz społeczeństwa

### Podejście do zarządzania społecznego

Grupa Energa jest częścią otoczenia, w którym funkcjonuje. Jej infrastruktura energetyczna współtworzy krajobraz miejsc, w których firma prowadzi swoją działalność, a obiekty wytwórcze, sieci i stacje elektroenergetyczne Grupy rozmieszczone są na obszarze niemal ¼ powierzchni Polski. Zarówno charakter, jak i skala prowadzonej działalności sprawiają, że Grupa bardzo odpowiedzialnie podchodzi do budowania dobrych i trwałych relacji z otoczeniem, łącząc działalność biznesową z działaniami na rzecz lokalnych społeczności. Ozwierciedleniem tego jest przyjęta wraz z nową strategią na lata 2016–25 wizja firmy: „W zrównoważony sposób realizujemy cele akcjonariuszy, klientów, pracowników i otoczenia, w oparciu o niezawodną i nowoczesną infrastrukturę oraz dopasowaną do potrzeb ofertę i obsługę, przy poszanowaniu środowiska i zgodnie z zasadami odpowiedzialności społecznej”.

Zgodnie z obowiązującym w Grupie Energa Ładem Organizacyjnym, opracowanie strategii w zakresie zaangażowania społecznego i koordynacja jej realizacji spoczywa na Energa SA, która realizuje także większość aktywności w tym obszarze. Spółki Grupy, które dobrze znają problemy i potrzeby najbliższego otoczenia, równolegle angażują się w prospołeczne działania. Z wypracowanych przez nie dobrych praktyk w zakresie relacji z lokalnymi społecznościami mogą korzystać pozostałe spółki. Przeprowadzona w 2016 roku wśród interesariuszy zewnętrznych i wewnętrznych Grupy Energa analiza istotności potwierdziła, iż naturalnym i koniecznym rozwinięciem działalności biznesowej spółki jest budowanie relacji z otoczeniem, przede wszystkim poprzez zaplanowaną, długofalową współpracę z partnerami społecznymi, administracją rządową i samorządową oraz wspieranie lokalnej społeczności na poziomie poszczególnych spółek.

Aktywność Grupy Energa w zakresie budowania relacji ze społecznościami lokalnymi przejawia się m.in. w :

- ✓ realizacji programu „Energa dla Ciebie”
- 🗨️ komunikacji dotyczącej oferowanych produktów i usług
- 🔄 wsparciu finansowym inicjatyw ważnych dla lokalnej społeczności prowadzonym według upublicznionych zasad
- 🗨️ przejrzystej i jasnej komunikacji na temat planowanych i bieżących wyłączeń zasilania energią elektryczną
- 🗨️ prowadzeniu konsultacji społecznych z mieszkańcami i samorządami na temat procesów inwestycyjnych
- 📄 informowaniu o ewentualnych uciążliwościach spowodowanych procesem produkcyjnym lub prowadzonymi pracami remontowymi i modernizacjami

„Działania na rzecz lokalnych społeczności uwzględniające ich potrzeby to jeden z istotnych elementów Strategii zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu Grupy Energa. Staramy się realizować ten cel kompleksowo i konsekwentnie m.in. organizując cykl seminariów dla przedstawicieli samorządów terytorialnych czy realizując autorskie programy edukacyjne, sportowe i przyrodnicze oraz wspierając inicjatywy ważne dla otoczenia, w którym działamy. Szczególną uwagę kierujemy w stronę dzieci i młodzieży. Poprzez swoje działania staramy się pobudzić w nich ciekawość świata, zachęcić do poszukiwania odpowiedzi na nurtujące pytania, rozwijania własnych zainteresowań i pasji np. naukowych czy sportowych. Zależy nam także na nowoczesnej edukacji patriotycznej oraz rozwijaniu w młodym pokoleniu świadomości historycznej. Jednocześnie chcemy umożliwić najmłodszym rozwój, likwidując bariery i ograniczenia takie jak brak środków finansowych, dostęp do wiedzy czy infrastruktury. Chcemy kształtować wśród młodego pokolenia świadome i odpowiedzialne postawy społeczne i proekologiczne”.

”

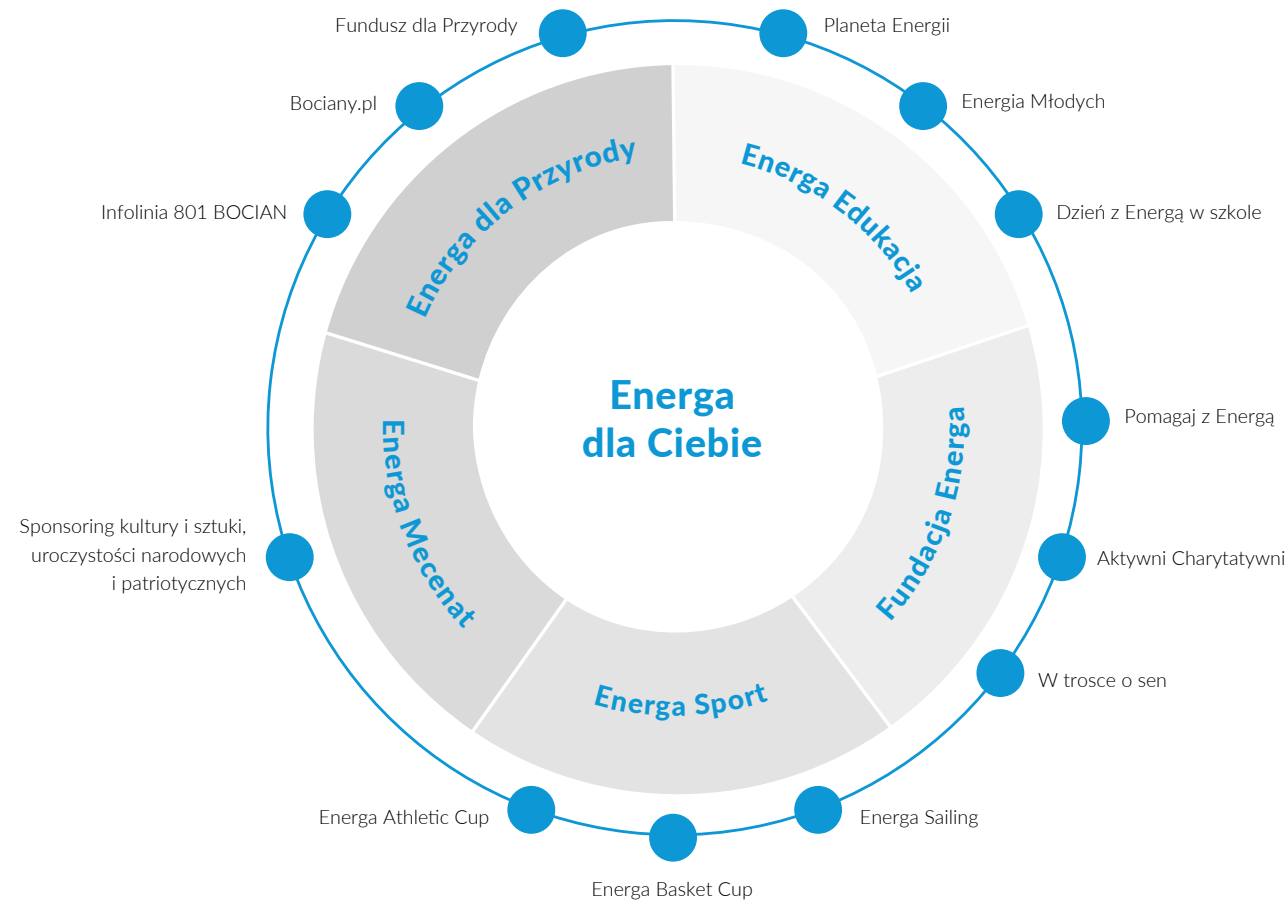
**Robert Kwiatek**

Dyrektor Wydziału Sponsoringu Energa SA

### Programy na rzecz społeczności lokalnych

Budowanie relacji z lokalnymi społecznościami traktowane jest przez Grupę Energa jako działalność długofalowa, nastawiona na osiągnięcie konkretnych celów. Pod szyldem „Energa dla Ciebie” Grupa wspiera inicjatywy propagujące aktywność fizyczną i zdrowy tryb życia, edukację i naukę, kulturę i sztukę oraz kształtujące postawy proekologiczne. W ramach Fundacji Energa prowadzi działalność charytatywną, wspierając wiele instytucji

i organizacji. Grupa w szczególny sposób wspiera rozwój młodszego pokolenia. W programach firmy co roku bierze udział kilkadziesiąt tysięcy dzieci i młodzieży. Działając w sposób spójny i kompleksowy, Grupa zyskuje większą pewność, że inicjatywy podejmowane na rzecz społeczeństwa obejmują możliwie największe grono beneficjentów.



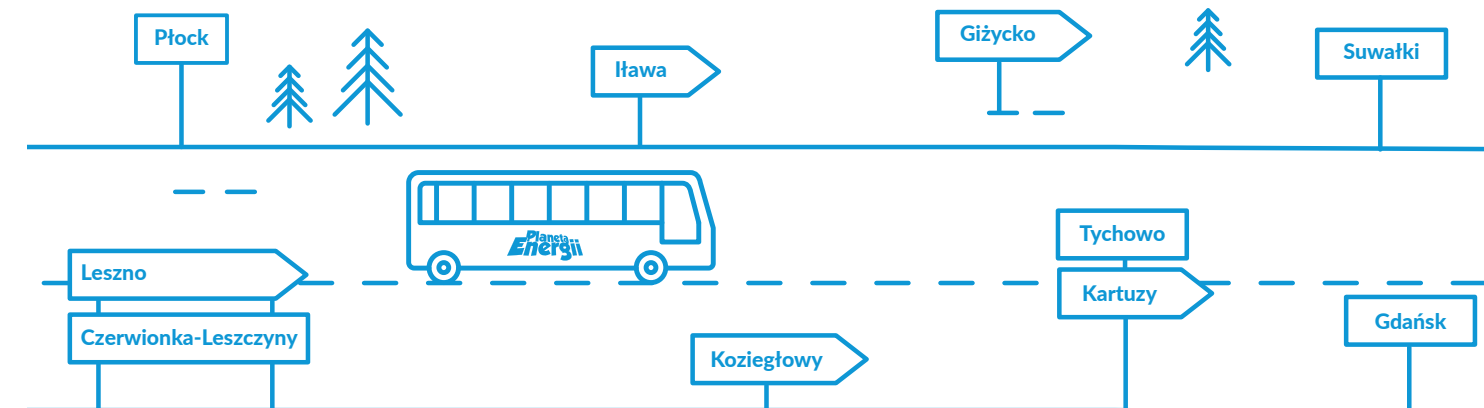
## Energia Edukacja

Grupa Energa od lat angażuje się w przedsięwzięcia propagujące wiedzę na temat energii elektrycznej. Szeroko rozumiane bezpieczeństwo i troska o środowisko naturalne to kluczowe przesłania działalności Grupy w tym obszarze. Dlatego koncentruje swoje działania na podnoszeniu świadomości bezpiecznego użytkowania urządzeń elektrycznych, prawidłowego zachowania w pobliżu obiektów energetycznych, promocji dobrych nawyków racjonalnego korzystania z prądu oraz kształtowaniu proekologicznych postaw. Grupa stara się także zachęcić do dyskusji na temat szans i problemów, jakie stoją przed współczesną energetyką. Swoją działalność w tym zakresie Grupa Energa prowadzi na różnych szczeblach edukacji, odpowiednio dostosowując jej formę oraz narzędzia

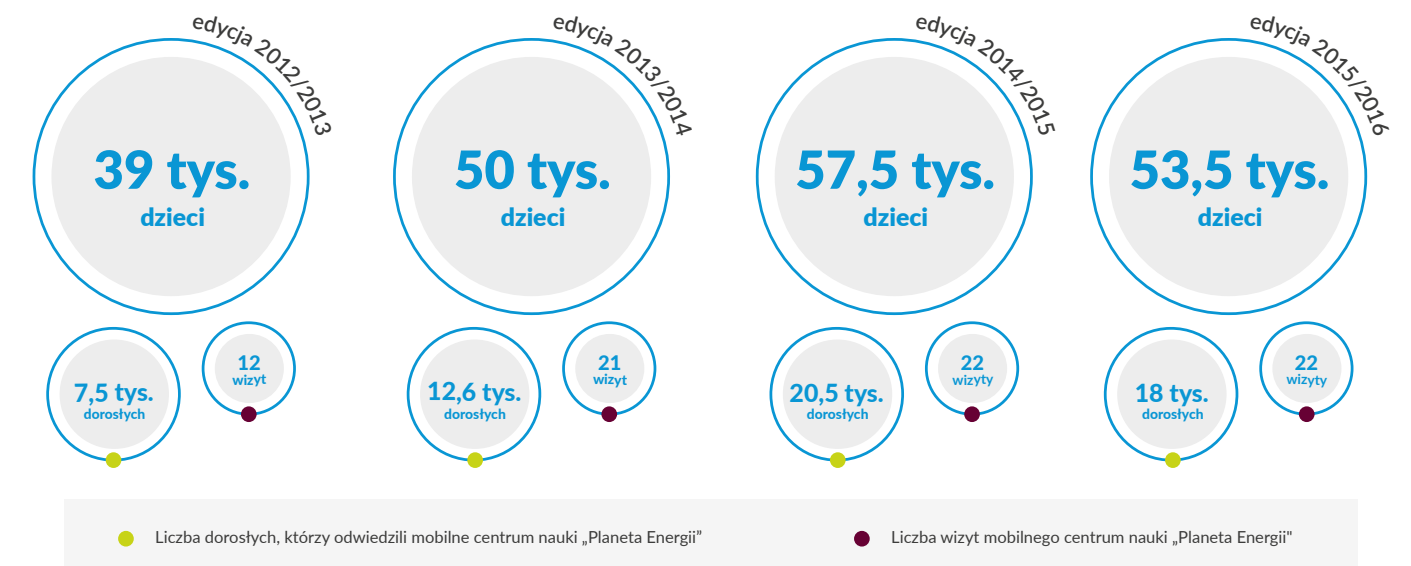
wykorzystywane do przekazywania wiedzy. Edukacja najmłodszych odbywa się poprzez zabawę w ramach programów „Planeta Energii” i „Dzień z Energą w szkole”. Dla nieco starszych dzieci organizowane są konkursy wiedzy, tj. „Energia Młodych”, praktyki i staże oraz fundowane są stypendia za dobre wyniki w nauce w ramach programu „Z Energ(i)ą do nauki”. Do naukowców i ekspertów kierowany jest kwartalnik naukowy „Acta Energetica”. Grupa chętnie angażuje się także w inicjatywy wspierające rozwój, kreatywność i innowacyjność dzieci i młodzieży. Była m.in. partnerem wyjazdu czterech polskich drużyn uczniów i studentów na XXXVII Światowy Finał Konkursu Kreatywności Odyseja Umysłu organizowany w Stanach Zjednoczonych oraz 14. Olsztyńskich Dni Nauki i Sztuki.



Realizowany od 2010 roku kluczowy, autorski program edukacyjny Grupy Energa pn. „Planeta Energii”, nieustannie się rozwija. Każda kolejna edycja zawiera nowości odpowiadające potrzebom nauczycieli, współczesnej edukacji i aktualnym problemom. W szóstej edycji (2015/2016) były to nowe scenariusze lekcji opracowane przez Tomasza Rożka z myślą o najmłodszych uczniach, którzy dopiero rozpoczynają swoją przygodę ze szkołą. Eksperti „Planety Energii” uczestniczyli także w różnych wydarzeniach poświęconych dzieciom i rodzinie, podczas których uczyli najmłodszych bezpiecznego i racjonalnego korzystania z energii elektrycznej, m.in. w rodzinnym pikniku z okazji Dnia Dziecka pod hasłem „Dzieci rządzą” organizowanym w ogrodach Kancelarii Premiera Rady Ministrów oraz podczas uroczystości podpisania aneksu do umowy Karty Dużej Rodziny. W kwietniu i maju 2016 roku mobilne centrum nauki „Planeta Energii” wyruszyło w podróż po Polsce, by odwiedzić zwycięzców VII edycji „Planety Energii” w miastach:



„Planeta Energii” w liczbach





ponad  
**270**  
tysięcy

dzieci z całej Polski zdobyło wiedzę o energii elektrycznej w sześciu dotychczasowych edycjach programu „Planeta Energii” – to 11% uczniów szkół podstawowych w Polsce w roku szkolnym 2015/2016

**100**  
wizyt

dotychczas odbyło mobilne centrum nauki „Planeta Energii”



”

**dr Tomasz Rożek**

dziennikarz, popularyzator nauki,  
gospodarz programu „Sonda 2”  
w TVP2, ambasador programu  
„Planeta Energii”

„Najmłodszy powinien wiedzieć, czym jest prąd i jak racjonalnie z niego korzystać. Przecież dziecko od pierwszych chwil swojego życia jest otoczone urządzeniami elektrycznymi. Praktyczna, konkretna wiedza to – moim zdaniem – jedna z dwóch głównych korzyści dla dzieci biorących udział w programie „Planeta Energii”. A druga? W pewnym sensie zdejmujemy z przedmiotów ścisłych złą sławę dziedzin trudnych i niezrozumiałych. Dzieci widzą, że są one po prostu ciekawe. Dodatkowo sposób, w jaki przekazujemy najmłodszym wiedzę, sprawia, że pozostaje w ich głowach na bardzo długo. W „Planecie Energii” chcemy, by dzieci dobrze się bawiły, bo wierzymy, że nauka jest bardziej skuteczna, gdy opiera się o interakcję i zabawę”.



Pracownicy spółki Energa-Operator SA od wielu lat edukują najmłodszych na temat prądu oraz prawidłowego zachowania w pobliżu szeroko rozumianej infrastruktury elektroenergetycznej tak, by maksymalnie zmniejszyć liczbę wypadków porażenia prądem. Do udziału w programie pn. „Dzień z Energią w szkole” może zgłosić się każda zainteresowana szkoła z obszaru działania spółki. W roku szkolnym 2015/2016 w projekcie wzięło udział ponad tysiąc dzieci i młodzieży, a od początku jego realizacji już ponad 168 tys. najmłodszych.



Skierowany do profesjonalistów – inżynierów i techników, kadry zarządzającej, pracowników uczelni oraz studentów kierunków związanych z energetyką kwartalnik „Acta Energetica” wydawany jest we współpracy z Politechniką Gdańską od 2009 roku. Tematyka czasopisma związana jest z energetyką i elektroenergetyką oraz dziedzinami pokrewnymi. Stanowi ono platformę wymiany myśli i doświadczeń pomiędzy przedstawicielami świata nauki i biznesu. Wszystkie numery kwartalnika „Acta Energetica” są dostępne w modelu Open Access w języku polskim i angielskim. Artykuły można pobrać za darmo w formie elektronicznej ze strony [www.actaenergetica.org](http://www.actaenergetica.org). Drukowana wersja kwartalnika jest dystrybuowana do bibliotek polskich i zagranicznych uczelni i jednostek naukowych. W roku 2016 ukazały się 4 numery czasopisma: 26–29.

„Acta Energetica” to od 2009 roku:

**29**

wydanych numerów

**313**

opublikowane artykuły

**356**

autorów publikacji

”

**Rafał Hyrzyński**

Dyrektor Departamentu Strategii  
i Zarządzania Majątkiem  
Strategicznym Energa SA,  
Zastępca Redaktora Naczelnego  
„Acta Energetica”

„Realizacja przedsięwzięcia, jakim jest wydawanie „Acta Energetica”, przyczynia się do wzrostu znaczenia oraz upowszechnienia w Polsce i za granicą osiągnięć polskich naukowców. Ma też realny wpływ na szybsze wdrażanie nowych rozwiązań technicznych i technologicznych w energetyce. Jest zatem przykładem efektywnej, przynoszącej konkretne profity gospodarcze i społeczne współpracy biznesu ze światem nauki”.



Grupa Energa od lat udostępnia swoje obiekty zwiedzającym. Unikatowe zabytkowe elektrownie wodne to skarbnice techniki i wielka atrakcja. Zainteresowaniem cieszą się także elektrownia wodna we Włocławku, elektrownie w Ostrołęce, farmy wiatrowe i fotowoltaiczne. Odwiedzają je m.in. naukowcy, grupy wycieczek szkolnych i studentów, pasjonaci energetyki, przedstawiciele biznesu z Polski i zagranicy. W 2016 roku obiekty spółki odwiedziło prawie 6 tys. osób.

## Energa Sport

Połączenie społecznej odpowiedzialności biznesu i promocji sportu stanowi odpowiedź na potrzeby współczesnej rzeczywistości, w której praca, konsekwencja i rywalizacja w duchu fair play stanowią o sukcesie tak jednostek, jak i całych zbiorowości. Poprzez regularnie i konsekwentnie realizowane projekty o charakterze sportowym idea ta dociera skutecznie do kolejnych roczników, a dzięki udoskonalanej formule prowadzonych akcji, do coraz większych grup młodzieży. Energa Sport to energia na dobry start. W ramach programu Grupa Energa wspiera i realizuje inicjatywy promujące aktywny tryb życia wśród dzieci i młodzieży, kształtujące właściwe postawy społeczne poprzez sportową rywalizację oraz umożliwiające

najmłodszym rozwój sportowych pasji i zainteresowań. Programy Grupy zachęcają do uczciwej rywalizacji oraz czerpania radości z uprawiania sportu i rozwoju osobistego. Najmłodszy mają możliwość trenowania pod okiem specjalistów w wyspecjalizowanych ośrodkach sportowych oraz udziału w profesjonalnych zawodach. Szczególną uwagę Grupa Energa poświęca trzem autorskim programom, które wspierają sportowy rozwój i odkrywanie sportowych talentów w dyscyplinach: koszykówka, lekkoatletyka i żeglarstwo. Ich otwarta i bezpłatna formuła oraz duży zasięg sprawiają, że co roku uczestniczy w nich łącznie kilkadziesiąt tysięcy najmłodszych w całym kraju.

3%

więcej niż wydatki Ministerstwa Sportu i Turystyki w 2016 roku na realizację zadań w ramach Funduszu Zajęć Sportowych dla Uczniów wyniosły łączne wydatki Grupy Energa na program Energa Sport oraz sport zawodowy w 2016 roku



Ósmej edycji programu Energa Basket Cup (2015/2016), największego w Polsce zorganizowanego systemu rozgrywek koszykówki dla dziewcząt i chłopców w wieku 11-13 lat, towarzyszył plebiscyt „Pokaż energię”, w ramach którego rodzice przesyłali zdjęcia swoich dzieci prezentujące aktywne spędzanie wolnego czasu. 16 autorów zdjęć, które zebrały najwięcej głosów w każdym z województw, znalazło się w gronie laureatów plebiscytu. Nagrodą dla zwycięzców był wypełniony sportowymi atrakcjami, trzydniowy pobyt w Trójmieście.

88 tys.

zawodników wzięło udział w edycji 2015/2016 programu Energa Basket Cup

prawie 7,4 tys.

szkół podstawowych z całej Polski było reprezentowanych przez zawodników podczas programu

530 tysięcy

zawodników wzięło udział w ośmiu edycjach programu Energa Basket Cup – to prawie trzy razy więcej niż liczba zawodników zarejestrowanych w polskich związkach sportowych koszykówki (198 897\*)

\*dane na podstawie licencji zawodniczych wydanych przez Polski Związek Koszykówki



W ramach programu Energa Sailing, największego w kraju kompleksowego programu wsparcia polskiego żeglarstwa, w 2016 roku we współpracy z Polskim Związkiem Żeglarskim zorganizowano cykl szkoleń z podstaw żeglowania w klasie Optimist i windsurfingu dla dzieci w wieku od 7 do 11 lat z 10 miast w całej Polsce. Program szkolenia w windsurfingu został poszerzony o dwa kolejne ośrodki i prowadzony był w czterech miastach: Sopot, Gdańsk, Kalisz, Warszawa. Kolejne 13 tys. najmłodszych uczestniczyło w otwartych lekcjach z Energa Sailing, zorganizowanych w listopadzie w szkołach podstawowych w całej Polsce. Poszerzenie programu o kolejne szkoły było możliwe dzięki dodatkowemu wsparciu Ministerstwa Sportu i Turystyki. W każdym z ośrodków prowadzących szkolenie w ramach programu, grupa 15 najbardziej zaangażowanych i najlepszych uczestników wzięła udział latem w półkolonii żeglarskiej.

Dzięki projektowi ponownie realizowano także wsparcie sprzętowe klubów i sekcji żeglarskich w całej Polsce – przekazano im 110 kompletów żagli i akcesoriów. Od początku realizacji programu Energa Sailing łącznie na szkolenie młodzieży przekazano:

70

kompletnych łodzi Optimist

50

desek windsurfingowych

100

kompletnych żagli do łodzi Optimist wraz z kamizelkami i materiałami edukacyjnymi

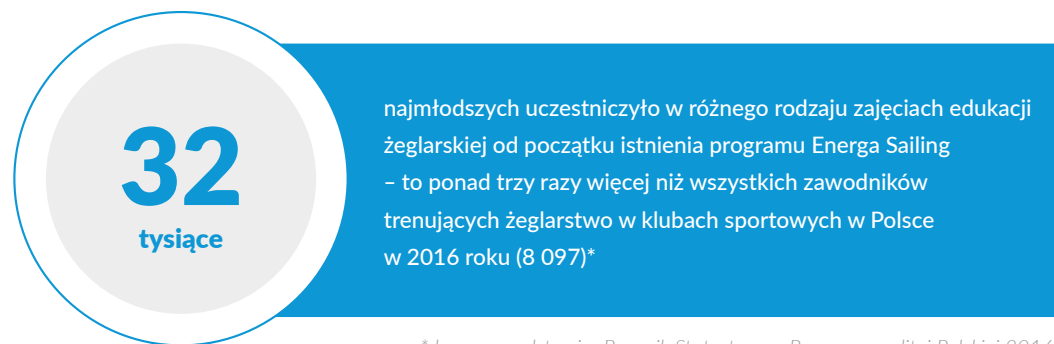


W 2016 roku w ramach programu edukacji żeglarskiej Energa Sailing w zajęciach obejmujących zajęcia teoretyczne i ogólnorozwojowe oraz praktyczną naukę żeglowania wzięło udział:



Wspólnie z Polskim Związkiem Żeglarskim i Polskim Stowarzyszeniem Klasy Optimist już po raz czwarty zorganizowany został cykl regat Energa Sailing Cup dla grupy najlepszych zawodników klasy Optimist w Polsce (Grupa „A”). Ponad 100 uczestników rywalizowało w regatach eliminacyjnych, których stawką były punkty klasyfikacji generalnej. Najlepszej czterdziestce dawały one awans do Wielkiego Finału Energa Sailing Cup, rozgrywanego tradycyjnie

przy mołu w Sopocie. Nagrodami dla najlepszych zawodników w klasyfikacji generalnej całego cyklu były stypendia na zakup sprzętu sportowego. Dołączyli oni do grona stypendystów Energa Sailing Junior Team, którzy przez trzy kolejne lata otrzymywać będą comiesięczne finansowe wsparcie w rozwoju kariery sportowej.



\*dane na podstawie „Rocznik Statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej 2016”, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2016

Dzięki strategicznej współpracy Grupy Energa i Polskiego Związku Żeglarskiego, rozpoczętej w 2013 roku, grupa najlepszych Polskich żeglarzy w ramach Energa Sailing Team Poland otrzymała wsparcie w przygotowaniach do międzynarodowych imprez, w tym przede wszystkim Igrzysk Olimpijskich w Rio de Janeiro w 2016 roku. W lutym 2016 roku Małgorzata Białecka i Piotr Mysza zdobyli indywidualnie złote medale mistrzostw

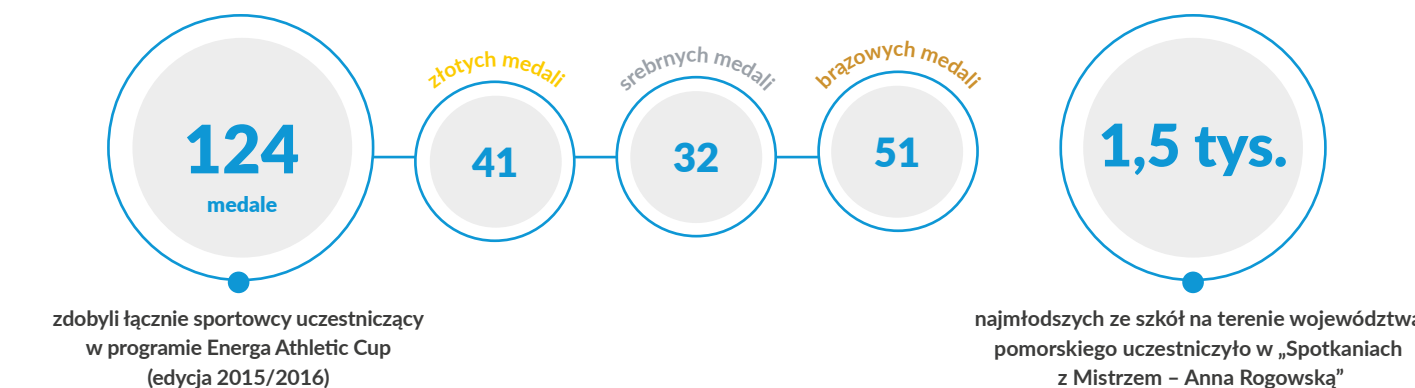
świata w klasie RS:X w Ejlacie w Izraelu. Celem kadry Energa Sailing Team Poland było jednak zdobycie kwalifikacji olimpijskich, a potem walka o olimpijskie medale. Ostatecznie na igrzyskach wystąpiło 7 zawodników reprezentujących Polskę, a spośród nich najwyższe czwarte miejsce osiągnął Piotr Mysza.

**Przemysław Miarczyński**  
Żeglarz, wielokrotny mistrz świata windsurfingu klas RS:X i Mistral, brązowy medalista olimpijski, ambasador programu „Energa Sailing”

„Żeglarstwo to nie tylko sport, ale również niesamowita szkoła charakteru. Uczy wytrwałości, konsekwencji i ciężkiej pracy. Wszystko to procentuje nie tylko w sporcie, ale i codziennym życiu. To ważne, aby zaszczeniać te wartości już u dzieci. Dzięki Energa Sailing można połączyć przyjemne z pożytecznym i ciekawie spędzić wolny czas, niezależnie czy ktoś zamierza kontynuować sportową karierę czy nie”.

(III 2016)

W sezonie 2015/2016 w cyklu zawodów odbywających się w ramach programu kształcenia dzieci i młodzieży w zakresie lekkiej atletyki Energa Athletic Cup realizowanym z Sopotkim Klubem Lekkoatletycznym wzięło udział około 1800 zawodników z kilkunastu ośrodków w województwie pomorskim. Szkolenie sportowców odbywało się w 9 ośrodkach: Osieczna, Karsin, Lubichowo, Nowa Cerkiew, Pinczyn, Wilczęta, Pogórze, Mikołajki Pomorskie i Sopot. Uczestnicy programu brali udział w zgrupowaniach treningowych oraz w lokalnych, krajowych i międzynarodowych zawodach sportowych. Ambasador programu Anna Rogowska, w trakcie organizowanych „Spotkań z Mistrzem”, zachęcała uczniów do aktywności fizycznej i udziału w programie.



13  
tysięcy

młodych zawodników uczestniczyło w ośmiu edycjach programu Energa Athletic Cup – to 30% łącznej liczby zawodników uprawiających lekkoatletykę w klubach sportowych w Polsce w 2016 roku (42 817 osób)\*

\*dane na podstawie „Rocznik Statystyczny Rzeczypospolitej Polskiej 2016”, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2016

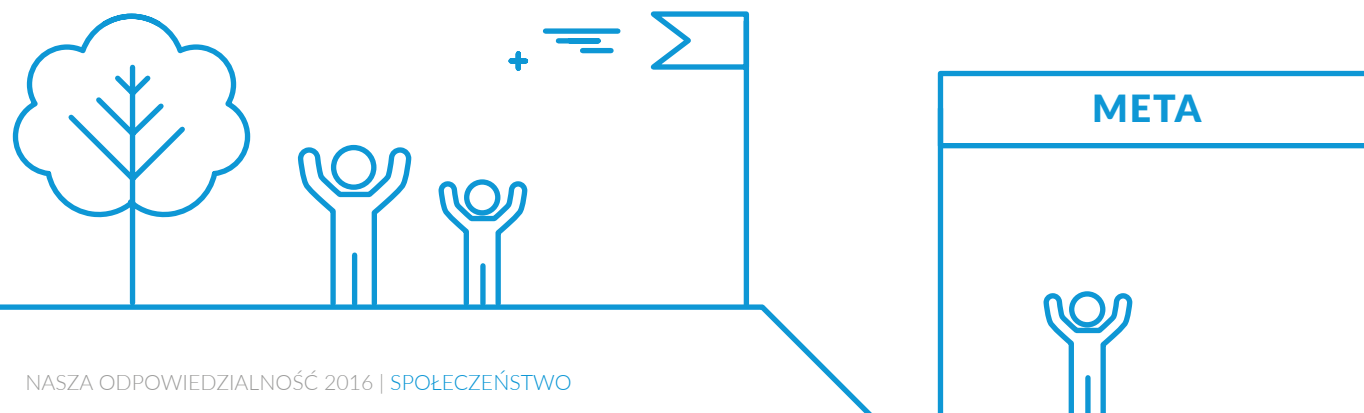
”

**Anna Rogowska**

Mistrzyni świata w skoku o tyczce, brązowa medalistka igrzysk olimpijskich, rekordzistka Polski, ambasador programu Energa Athletic Cup

„Energa Athletic Cup jest motorem napędowym dla młodych lekkoatletów. Umożliwia im aktywność fizyczną, ale także kształtuje postawy, rozpala pasję do uprawiania sportu. Co najważniejsze, poprzez konsekwentne, długofalowe podejście projekt przynosi efekty w postaci medali na imprezach juniorskich, młodzieżowych i seniorskich, a nawet udziału w igrzyskach olimpijskich”.

(XI 2016)



## Energa Mecenat

Program jest przejawem troski Grupy Energa o kulturę i jej tradycje. Grupa angażuje się zarówno w duże projekty kulturalne, jak i mniejsze, których potencjał kryje się nie tyle w rozmachu, ile w pasji twórców, które są ważne

dla regionu i lokalnych środowisk. Wspiera zarówno organizacje, jak i przedsięwzięcia.

### W 2016 roku Grupa Energa m.in. była partnerem:

- Polskiej Filharmonii Bałtyckiej w Gdańsku
- Elbląskiej Orkiestry Kameralnej
- Filharmonii Warmińsko-Mazurskiej w Olsztynie
- Galerii Ostrołęka
- Festiwalu Legend Rocka
- Gdynia Blues Festival
- festiwalu Muzyki Dawnej „Energa Varmia Musica”
- Festiwalu Muzycznego LUXFEST
- Festiwalu Pianistyki Polskiej w Słupsku
- Finału Turnieju Poezji Śpiewanej Włocławek 2016
- Festiwalu Młodzi i Film w Koszalinie
- ekskluzywnego koncertu Stinga w Toruniu promującego nową płytę

Dofinansowuje także wydarzenia kulturalne dla dzieci, takie jak m.in. zajęcia edukacyjne organizowane przez Teatr Wybrzeże w Gdańsku czy Świątowe Dni Bajki w Olsztynie.

uroczystości narodowe i patriotyczne ważne nie tylko dla regionu, ale także dla kraju. Grupa wspiera inicjatywy podkreślające umiłowanie i pielęgnowanie wartości narodowych, tradycji i kultury oraz rozwój świadomości

Szczególne miejsce w działalności Grupy Energa w tym obszarze zajmują

narodowej, obywatelskiej i historycznej. Była m.in. partnerem:

- uroczystości upamiętniających sanitariuszkę Armii Krajowej „Inkę”
- koncertu z okazji 98. rocznicy odzyskania przez Polskę niepodległości pn. „Śpiewanie dla wolności”
- projektu „Oratorium prześladowanych za wiarę. Z powodu mojego imienia” Piotra Rubika i Zbigniewa Książka, którego premierowe wykonanie miało miejsce w czerwcu w Kielcach i które było także prezentowane podczas Świątowych Dni Młodzieży w Krakowie
- Krajowej Defilady Żołnierzy Niezłomnych w Gdańsku
- wydarzenia poświęconego „Hymnowi do Bałtyku” i jego twórcy Feliksowi Nowowiejskiemu pn. „Póki kropla jest w Bałtyku”
- Koncertu Niepodległości pn. Westerplatte
- obchodów ofiar stanu wojennego w jego 35. rocznicę



Angażuje się także w przedsięwzięcia poświęcone patriotycznej edukacji, takie jak m.in. skierowany do uczniów szkół ponadgimnazjalnych ogólnopolski, cykliczny konkurs wiedzy historycznej „Olimpiada Solidarności. Dwie dekady historii”.

Grupa Energa była pomysłodawcą i głównym sponsorem pierwszej edycji festiwalu Energia Wolności, upamiętniającego jedno z największych polskich zwycięstw w historii: Bitwę Warszawską, zwaną „Cudem nad Wisłą”.

### Wspieramy najlepszych

Od wielu lat jednym z kierunków działalności sponsoringowej Grupy Energa jest sport, w tym zawodowy. Grupa wspiera m.in. kluby sportowe, które występują w najwyższych klasach rozgrywkowych swoich dyscyplin, zapewniając im profesjonalne warunki do rozwoju i pracy nad osiągnięciem jak najwyższych wyników sportowych. Nie bez znaczenia jest fakt, iż bardzo często podopieczni Grupy współtworzą lokalną tożsamość i integrują mieszkańców, a także pracowników Grupy wokół idei sportowej rywalizacji. Takie podejście pozwala Enerdze łączyć cele biznesowe (bazując na pozytywnych emocjach i pasji, Grupa ma szansę na dłuższą zaistnienie w świadomości konsumentów) z działaniami na rzecz lokalnych społeczności.

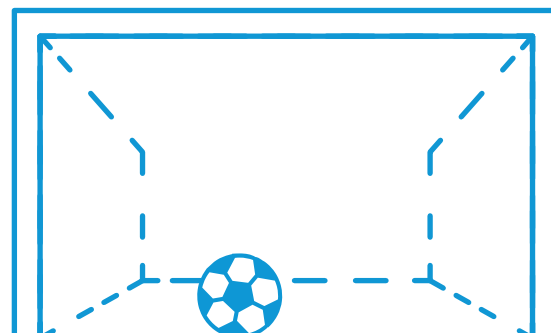
Wśród obszarów aktywności Grupy Energa znajdują się dyscypliny, które kreują pozytywne emocje, a jednocześnie najlepiej oddają wartości marki Energa. Wśród zawodowych klubów sportowych, które wspiera Grupa Energa, jest Lechia Gdańsk. Współpraca z klubem trwa nieprzerwanie od 2007 roku, kiedy Biało-Zieloni grali jeszcze na zapleczu Ekstraklasy. Od 2015 roku Energa jest sponsorem Stadionu Energa Gdańsk, na którym Lechia Gdańsk rozgrywa swoje mecze i który jest największym obiektem sportowym na Pomorzu, pełniącym rolę centrum biznesu, rozrywki i rekreacji oraz jednym z najnowocześniejszych wielofunkcyjnych obiektów sportowych. Jako jedyny tej klasy obiekt polski należy do European Healthy Stadia. Jest też pierwszym w Polsce obiektem z automatycznym inteligentnym systemem zarządzania energią oraz systemem wykorzystywania wody deszczowej w codziennym funkcjonowaniu stadionu. Sezon sportowy 2015/2016 rozgrywek ekstraklasy piłki nożnej drużyna Lechia Gdańsk zakończyła na piątym miejscu, zaś rok 2016 zakończyła na pozycji wicelidera Lotto Ekstraklasy. W sezonie sportowym 2016/2017 Energa została sponsorem głównym klubu.

Kilkugodzinny koncert zespołów i wokalistów, których twórczość inspirowana jest wartościami chrześcijańskimi i patriotycznymi, odbył się na błoniach Stadionu Energa w 96. rocznicę wydarzenia.

Więcej szczegółów na temat projektów prowadzonych przez Grupę Energa pod szyldem „Energa dla Ciebie” można znaleźć w raportach CSR za lata 2013–2015.

Klub Lechia Gdańsk od wielu lat pełni poważną rolę prospołeczną – jest jednym z najsilniejszych, pomorskich ośrodków edukacji sportowej dla dzieci i młodzieży. Dzięki pracy trenerów Lechii młodzi sportowcy odnoszą sukcesy nie tylko w regionie, lecz również na arenie ogólnopolskiej. Dzięki współpracy z Energa zakres tych działań zostanie rozszerzony o program „Biało-zielona energia”. Celem projektu, który będzie realizowany w 2017 roku, jest zachęcenie i wsparcie szkół oraz nauczycieli WF do prowadzenia ciekawych zajęć, w których dzieci będą chcieli uczestniczyć. Projekt zakłada także edukację rodziców na temat znaczenia aktywności fizycznej w obecnym i przyszłym życiu młodych ludzi.

Współpraca Lechii Gdańsk ze sponsorem głównym nie ogranicza się jednak wyłącznie do piłki nożnej. Podejmowane są także wspólne działania charytatywne. W grudniu 2016 roku Sebastian Milla, Sławomir Peszko oraz bracia Marco i Flavio Paixao odwiedzili oddział dziecięcy Szpitala Wojewódzkiego w Gdańsku. Piłkarze Biało-Zielonych przekazali małym pacjentom świąteczne prezenty ufundowane przez Lechię Gdańsk oraz Energa, a także pomogli przyozdobić świąteczną strefę dziecięcych zabaw na szpitalnym oddziale dziecięcym. Towarzyszyła im ekipa Telewizji Polskiej realizująca reportaż o drużynie, a materiał można było obejrzeć w programie „Pytanie na śniadanie” w TVP2.



Zaangażowanie Energi w koszykówkę wynika m.in. z wyjątkowej postawy kibiców tej dyscypliny sportu. Potrafią oni tworzyć podczas spotkań niepowtarzalną atmosferę sportowego święta. Koszykarskie spotkania to zawsze widowiskowe mecze, zaangażowanie, zespołowa gra, znakomite wyniki oraz dobre emocje zarówno na boisku, jak i na trybunach. Grupa Energa wspiera dwie zawodowe drużyny koszykówki: męską Energa Czarni Słupsk i żeńską Energa Toruń.

Energa Czarni Słupsk to jedna z najchętniej oglądanych drużyn koszykarskich sezonu 2015/2016. Dwadzieścia meczów rozegranych przez „Czarną Panterę” przed własną publicznością obejrzało w sumie ponad 42,5 tys.

widzów. Dało to zespołowi czwarte miejsce w lidze pod względem frekwencji. Drużyna Energa Czarni Słupsk sezon sportowy 2015/2016 rozgrywek ekstraklasy koszykówki zakończyła na trzecim miejscu, zdobywając tym samym po raz czwarty w historii brązowy medal mistrzostw Polski. Klub jest także inicjatorem wielu przedsięwzięć chętnie naśladowanych później przez inne kluby ekstraklasy, takich jak cykl specjalnych lekcji wychowania fizycznego w Słupsku i okolicach pod hasłem „W-F z Czarnymi Panterami”. Koszykarze Energa Czarni Słupsk włączają się także w akcje charytatywne, m.in. podczas licytacji, z których środki przeznaczone są na rzecz chorych dzieci.









## 6.3. Współpraca z administracją i uwzględnienie głosu społeczności lokalnych

### Współpraca z administracją samorządową

Realizacja celów biznesowych Grupy Energa nierozdzielnie wiąże się ze współpracą z władzami samorządowymi. Samorząd jest partnerem nie tylko w zakresie uzyskiwania pozwoleń na budowę, uzgodnień treści raportów oddziaływania na środowisko czy uzyskiwania decyzji

o konieczności wykonywania takich raportów, ale również w kontaktach z lokalnymi społecznościami, ponadto jest klientem Grupy (odbiorcą kompleksowej usługi oświetleniowej).

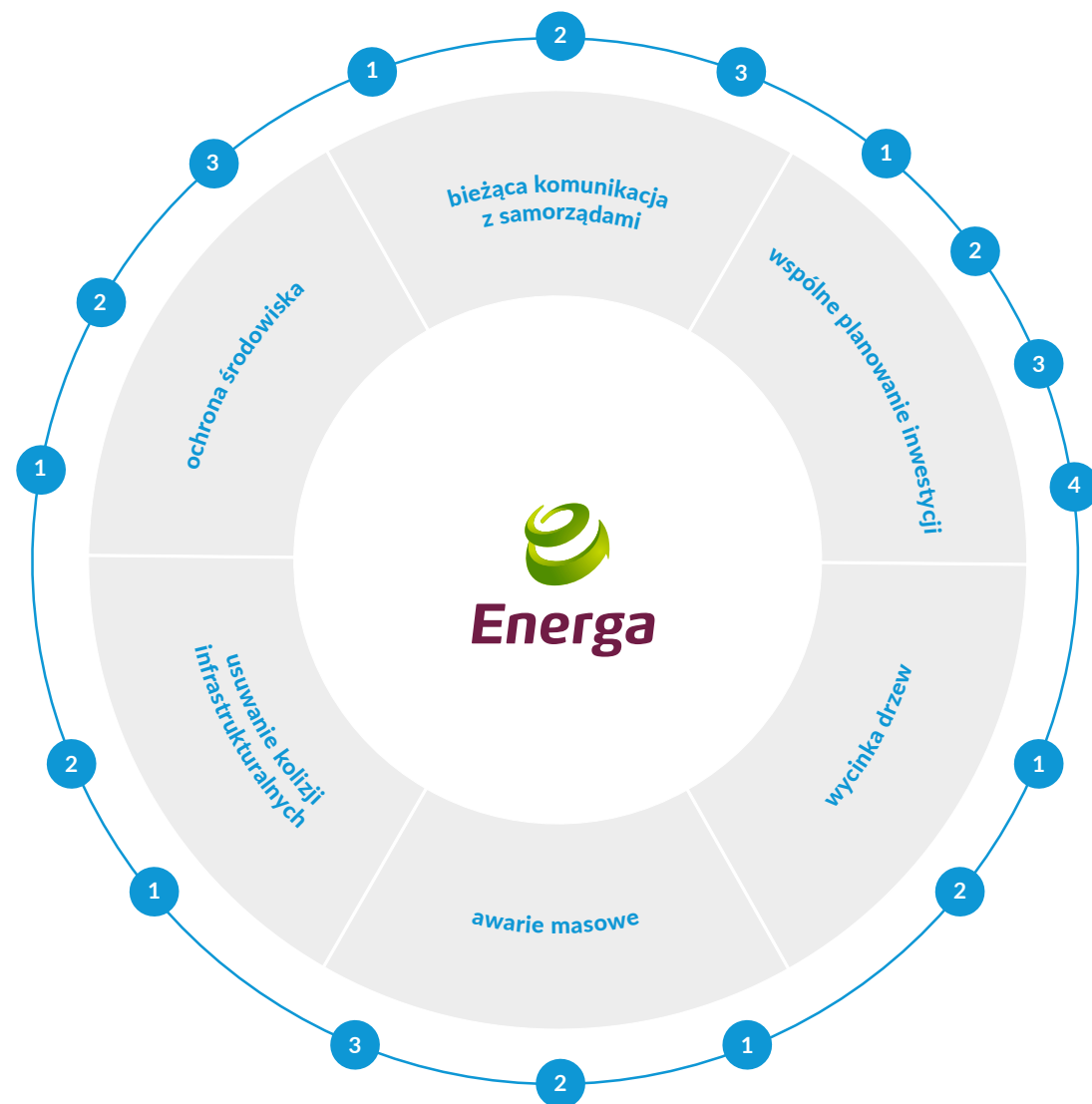
### Wśród wielu wspólnie wykonywanych działań znajdują się m.in.:

-  cykliczne spotkania w ramach realizacji Narodowego Programu Ochrony Infrastruktury Krytycznej
-  wspólne ustalanie priorytetów energetycznych dotyczących danego obszaru
-  udział przy opracowywaniu wojewódzkich planów zagospodarowania przestrzennego
-  udział pracowników Grupy w sesjach rad gminnych w celu prezentacji założeń dotyczących nowych inwestycji
-  opracowanie Katalogu Dobrych Praktyk w relacjach z samorządami
-  współpraca przy usuwaniu awarii masowych spowodowanych katastrofalnymi warunkami pogodowymi
-  konferencje organizowane dla samorządowców dotyczące planów inwestycyjnych
-  wsparcie finansowe i rzeczowe społeczności lokalnych inicjowanych przez lokalne samorządy

Współpraca z samorządami jest jednym z ważnych elementów realizacji założeń Strategii zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialnego biznesu Grupy Energa. Pogłębianie i dbałość o dobre relacje z przedstawicielami władz samorządowych w zakresie wszystkich obszarów działania Grupy Energa przekłada się przede wszystkim na zapewnienie bezpieczeństwa energetycznego mieszkańców danego terenu, a także na poprawę komfortu życia i bezpieczeństwa lokalnych społeczności.

Efektom dotychczasowej współpracy jest opracowany i wdrożony przez spółkę Energa-Operator Katalog Dobrych Praktyk. To zebrane przykłady wzajemnej współpracy usprawniające realizację zadań spółki i gmin, poprawiające komunikację z przedstawicielami samorządów terytorialnych oraz z mieszkańcami, m.in. za pośrednictwem gminnych portali internetowych czy systemów powiadomień SMS.

### Katalog Dobrych Praktyk – obszary współpracy:



#### Bieżąca komunikacja z samorządami

- 1 - Organizacja cyklicznych bezpośrednich spotkań z przedstawicielami samorządów terytorialnych
- 2 - Umieszczanie informacji na stronach samorządów o planowych ograniczeniach w dostawach energii
- 3 - Organizacja spotkań informacyjnych i przygotowanie materiałów o sposobie przyłączenia odnawialnych źródeł energii do sieci

#### Wspólne planowanie inwestycji

- 1 - Konsultacje planów modernizacyjnych z samorządami. Łączenie planów inwestycyjnych z planami rozwoju samorządu
- 2 - Nabywanie tytułów prawnych do gruntów JST na potrzeby budowy/przebudowy sieci
- 3 - Przyłączanie inwestycji finansowanych z funduszy europejskich
- 4 - Współpraca dotycząca rozwoju obszarów inwestycyjnych

#### Wycinka drzew

- 1 - Wycinka drzew realizowana przez samorządy
- 2 - Uzgodnianie i konsultacje sposobu wycinki i chirurgii drzew

#### Awaryjne masowe

- 1 - Udrażnianie dróg dojazdowych do miejsc awarii
- 2 - Wykorzystanie kanałów samorządów (mail/SMS) do przekazywania informacji o awarii masowej
- 3 - Zbieranie informacji o awariach przez gminy

#### Usuwanie kolizji infrastrukturalnych

- 1 - Doradztwo w zakresie usuwania kolizji
- 2 - Informowanie o geodezyjnym podziale działek przed sporządzeniem planu

#### Ochrona środowiska

- 1 - Wdrożenie w Energa-Operator systemu EMAS
- 2 - Ochrona tras przelotów ptaków
- 3 - Ochrona bocianów

W 2016 roku blisko 400 samorządowców uczestniczyło w seminariach zorganizowanych przez Energa-Operator SA. Poświęcone były pozyskiwaniu pieniędzy ze środków unijnych dedykowanych inwestycjom energetycznym poprawiającym komfort życia mieszkańców miast i gmin, rozwojowi energetyki prosumenckiej oraz wspólnej dyskusji, wymianie poglądów i dalszemu budowaniu dobrych praktyk współpracy.

Jak pokazała sesja panelowa oraz zebrane ankiety, zainteresowanie tematyką

seminariów jest bardzo duże wśród władz samorządowych, a cykliczne spotkania postrzegane są jako bardzo cenna inicjatywa. Dodatkową wartością są także spotkania z zaproszonymi gośćmi. W tym roku byli to przedstawiciele Forum Rozwoju Efektywnej Energii i Krajowej Federacji Konsumentów oraz doradcy energetyczni z Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej (WFOŚiGW), których wystąpienia poświęcone były celom klimatycznym Unii Europejskiej.



W październiku 2016 roku pracownik Energa Invest uczestniczył w sesji Rady Gminy Kolbudy, podczas której omówił ekspertyzę wykonaną przez Energa Invest nt. możliwości realizacji budowy instalacji fotowoltaicznych na budynkach użyteczności publicznej w Gminie Kolbudy. W sesji uczestniczyli Zarząd i Rada Gminy.

Grupa Energa jest odpowiedzialna za kształt i rozwój otoczenia, w którym działa. Stale dąży do uzyskania społecznej akceptacji i zrozumienia dla realizowanych

przedsięwzięć oraz inwestycji mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa energetycznego.

### Współpraca Energa-Operator SA z gminą Rypin

Gmina Rypin została w 2016 roku laureatem drugiej edycji konkursu Polskiego Towarzystwa Przesyłu i Rozdziału Energii Elektrycznej (PTPIREE) „Samorząd Przyjazny Energii”. Nagroda została przyznana za zaangażowanie pracowników urzędu w pozyskiwanie dokumentów formalno-prawnych niezbędnych do realizacji zadań inwestycyjnych, mediacje z właścicielami nieruchomości w celu pozyskiwania praw własności oraz pomoc w realizacji

inwestycji poprzez udostępnienie dróg i terenów miejskich. Za swoją współpracę samorząd otrzymał grant inwestycyjny w wysokości 15 tys. zł. Laureat ubiegłorocznej edycji – gmina Zalewo, w 2016 roku zaprosiła do rozmowy przedstawicieli Energa-Operator SA, aby jak najlepiej zainwestować otrzymaną nagrodę w kolejną infrastrukturę energetyczną poprawiającą komfort energetyczny mieszkańców.

## Współpraca z miastem Włocławek

Grupa Energa w 2010 roku zainicjowała program Energa Wiśla. Celem projektu jest budowa kolejnej zapory i elektrowni wodnej o mocy ok. 80 MW na Wiśle. Władze miasta Włocławek, stawiając przed sobą takie priorytety jak m.in. bezpieczeństwo przeciwpowodziowe Włocławka oraz okolicznych

terenów, włączyły się w prace i wspólnie z Grupą Energa wystąpiły do Rejonowej Dyrekcji Ochrony Środowiska z wnioskiem o wydanie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach. Współpraca ta może przyspieszyć realizację planowanej inwestycji.

„Budowa II stopnia na Wiśle jest niezmiernie ważna dla naszego regionu. Działania, które prowadzimy, nie byłyby możliwe bez wsparcia Grupy Energa. Zaangażowanie się w szczególny sposób wzmocniło akcję zbierania podpisów, co zostało zauważone przez lokalną prasę, regionalną telewizję i parlamentarzystów”.

”

**Marian Krzysztof  
Gołębiewski**

Pełnomocnik ds. dróg wodnych  
Urząd Marszałkowski  
Województwa  
Kujawsko-Pomorskiego



Energa Wytwarzanie SA zakupiła defibrylator, zwany w skrócie AED, który udostępni wszystkim mieszkańcom Pruszcza Gdańskiego. Urządzenie, dzięki automatycznie generowanym impulsom elektrycznym, wspomaga regulację zaburzonego rytmu serca. Urządzenie mieści się w siedzibie Energa Wytwarzanie. Jest w pełni mobilne. Umożliwia tym samym niesienie pomocy w obrębie najbardziej ruchliwej i niebezpiecznej ulicy Pruszcza, a dzięki całodobowej ochronie budynku, dostępne jest przez 24 godziny na dobę. Przeszkoleni zostali wszyscy pracownicy (około 250 osób) w zakresie udzielania pierwszej pomocy z jego użyciem.

## Wspieranie rozwoju regionalnego

Wiele zadań biznesowych realizowanych przez spółki Grupy Energa stają się czynnikami rozwoju regionalnego, szczególnie w obszarach poprawy zagospodarowania infrastrukturalnego, poprawy poziomu życia mieszkańców oraz wzrostu potencjału gospodarczego. Do rozwoju przyczyniają się bezpośrednio np. wszystkie inwestycje w dziedzinie wytwarzania, sieciowe zwiększające parametry niezawodności dostaw energii elektrycznej,

rozbudowy sieci ciepłowniczej, modernizację infrastruktury oświetleniowej, wdrożenie Inteligentnej sieci energetycznej, AMI (instalowanie liczników ze zdalnym odczytem) czy powołanie laboratorium nowoczesnej energetyki. Na rozwój regionalny wpływ ma także współpraca z lokalnymi przedsiębiorcami.



Energa Wytwarzanie SA wysłała do gmin, na obszarze których działa, pisma z prośbą o rozpropagowanie wśród lokalnych przedsiębiorców informacji o możliwości subskrypcji newslettera przetargowego. Celem jest pozyskiwanie nowych oferentów w postępowaniach przetargowych. Współpraca ze stabilnym partnerem, jakim jest Grupa Energa, nie tylko pozytywnie buduje portfolio firmy w zakresie referencji, ale gwarantuje też pewne źródło dochodu, co pośrednio wpływa na lokalny rozwój.

## Budowa nowoczesnych źródeł zasilania

W 2016 roku zakończono jedną z największych i najważniejszych inwestycji w sieci dystrybucyjnej na terenie powiatu tczewskiego – budowa GPZ Czatkowy. Inwestycja w znaczącym stopniu wpłynie na możliwość rozwoju oraz poprawę parametrów jakościowych dostarczanej energii elektrycznej, w szczególności ciągłości dostaw, zarówno w mieście, jak i na obszarze całego powiatu.

W drugiej połowie roku rozpoczęto budowę GPZ Gdańsk Centrum dla umożliwienia dynamicznego rozwoju, poprawy bezpieczeństwa i jakości do-

staw energii w głównym kwartale Gdańska. Inwestycja GPZ Gdańsk Centrum przyczyni się do zmniejszenia obciążenia w GPZ Chełm oraz znacznie poprawi bezpieczeństwo elektroenergetyczne Śródmieścia m. Gdańska. GPZ Gdańsk Centrum zasili szereg strategicznych obiektów m.in.:

Pomorski Urząd Wojewódzki, Urząd Miejski, Gdański Urząd Pracy, Szpital im. M. Kopernika, Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, Okręgowy Szpital Kolejowy, Sąd Okręgowy, Areszt Śledczy i inne.

## Rozbudowa sieci ciepłowniczej Kalisza

Energa Ciepło Kaliskie Sp. z o.o. kontynuowała w 2016 roku modernizację i rozbudowę sieci ciepłowniczej miasta (przyłączono do sieci kolejnych 6 ulic). Przebudowano ponad 18 km sieci i 20 węzłów ciepła. Dzięki temu

spółka zwiększyła niezawodność dostaw, obniżyła emisję dwutlenku węgla i zmniejszyła straty ciepła powstające podczas jego przesyłu.

”

**Marek Bartczak**

Prezes Zarządu  
Energa Ciepło Kaliskie Sp. z o.o.

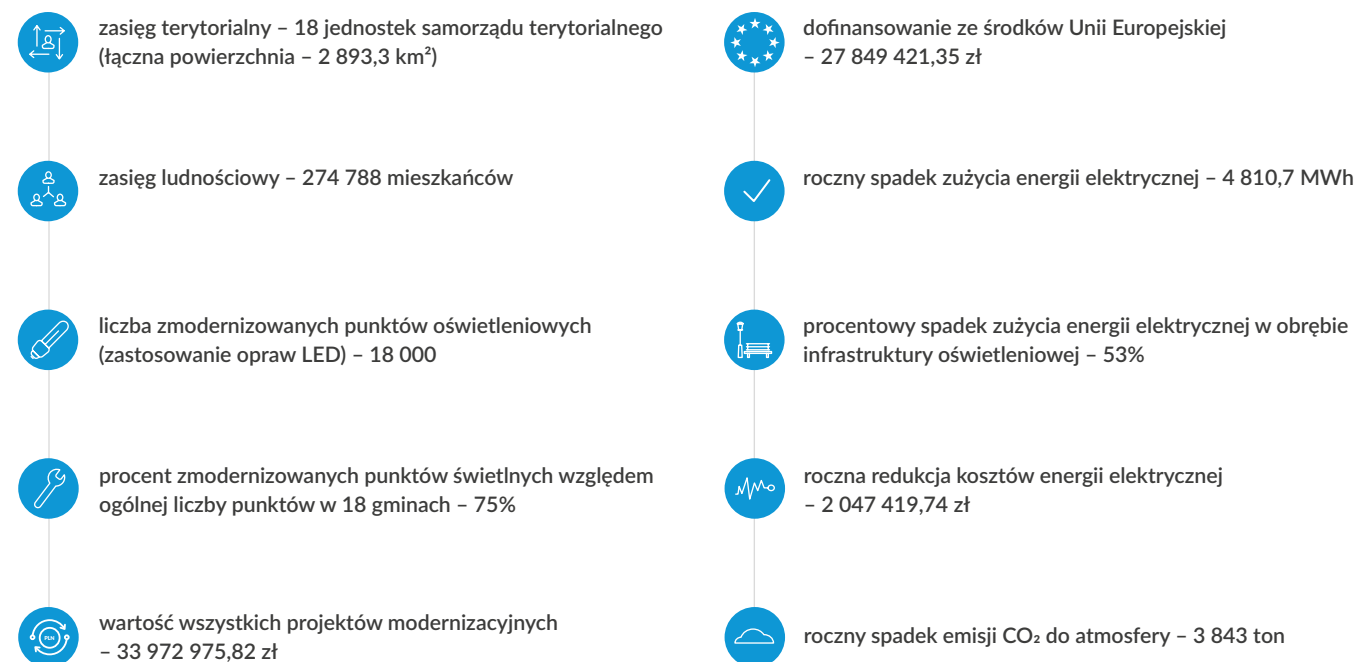
„Dzięki przeprowadzonym pracom rozbudowującym sieć ciepłowniczą coraz więcej kaliszczan będzie mogło korzystać z nowoczesnego, energooszczędnego, a co najważniejsze, niezawodnego systemu ciepłowniczego. Wszystkie nasze działania mają służyć przede wszystkim mieszkańcom Kalisza”.

## Modernizacja infrastruktury oświetleniowej

Energa Oświetlenie Sp. z o.o. w roku 2016 podjęła inicjatywę wprowadzającą nowy model współpracy z jednostkami samorządu terytorialnego województwa pomorskiego. W celu umożliwienia gminom pozyskania dofinansowania z funduszy europejskich na modernizację infrastruktury oświetleniowej, udostępniła gminom własny majątek oświetleniowy. Wypracowany przez Energa Oświetlenie Sp. z o.o. model biznesowy współpracy z jednostkami samorządu terytorialnego województwa pomorskiego umożliwia gminom i miastom ubieganie się o dofinansowanie na modernizację infrastruktury oświetleniowej z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Pomorskiego – Działanie 10.4 – Redukcja Emisji. W wyniku współpracy 18 jednostek samorządu terytorialnego województwa pomorskiego zdecydowało się na udział w projekcie i złożyło wnioski

o dofinansowanie z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Pomorskiego projektów modernizacji oświetlenia polegających na wymianie energochłonnych opraw rtęciowych i sodowych na nowoczesne energooszczędne oprawy LED. Energa Oświetlenie aktywnie uczestniczyła w procesie przygotowywania wniosków o dofinansowanie, zlecając na własny koszt przeprowadzenie audytów energetycznych oraz studiów wykonalności, a także koordynując pracę gmin w zakresie przygotowania niezbędnej dokumentacji.

pozytywne rozpatrzenie wniosków o dofinansowanie pozwoli na przeprowadzenie modernizacji oświetlenia w latach 2017–2018 oraz osiągnięcie wymiernych celów społecznych, finansowych oraz ekologicznych:



„Świeć się z Energa” to coroczny plebiscyt realizowany przez Grupę Energa. Już od ośmiu lat Polacy głosują na najpiękniej udekorowane światłem miejsca w kraju. Za sprawą akcji najpiękniej oświetlone miasta mają szansę zmierzyć się z innymi miejscowościami i rywalizować o charytatywne nagrody. Na zwycięzców – 16 miast z całej Polski (po jednym z każdego województwa) – czeka energooszczędny sprzęt AGD, który jest przekazywany na rzecz najbardziej potrzebujących placówek i instytucji w danym regionie.

Pula nagród, mającej finał w styczniu 2017 roku kolejnej odsłony akcji, wynosi 200 tys. zł. Dla zwycięzcy przeznaczono urządzenia wyceniane na 50 tys. zł, zaś do każdego z 15 pozostałych finalistów, mistrzów województw, trafił sprzęt o wartości 10 tys. zł. W tegorocznej edycji ogólnopolskiego plebiscytu wzięło udział ponad 100 miejscowości z całej Polski.

Konkurs po raz pierwszy wygrał Zamość. Dzięki temu do 34 potrzebujących rodzin oraz lokalnych placówek społecznych trafiły lodówki, pralki i kuchenki – łącznie 41 sztuk nowoczesnego sprzętu, specjalnie dopasowanego do ich potrzeb. Nagrody trafiły także do wszystkich zwycięzców finałów regionalnych. W sumie na cele społeczne przeznaczonych zostało 161 różnych energooszczędnych urządzeń. Każde z miast dobierało nagrody indywidualnie, przekazując je dla potrzebujących ze swojego terenu.



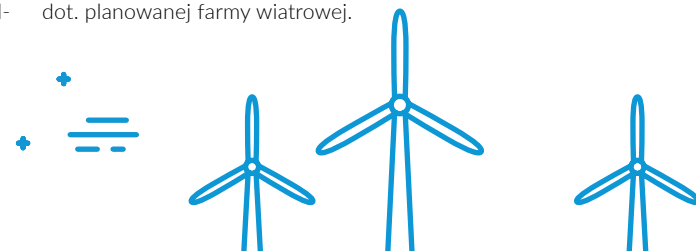
fot. Kazimierz Chmiel/swiatloczuly.pl



## Komunikacja ze społecznościami lokalnymi

Ludzie boją się zmian, a zwłaszcza tych, które dotyczą ich najbliższego otoczenia. Dlatego często z braku wiedzy mają negatywne nastawienie do nowych inwestycji. Grupa Energa, mając świadomość tych obaw, stara się je minimalizować i tym samym zmieniać negatywne nastawienie społeczności lokalnych do realizowanych inwestycji m.in. poprzez dialog, spotkania czy kampanie informacyjne. Jedną z form komunikacji ze społecznościami lokalnymi są konsultacje społeczne w zakresie inwestycji. Podczas spotkań, na które zapraszani są eksperci z różnych dziedzin, mieszkańcom prezentowane są istotne aspekty projektu oraz – w celu rozwiania wszelkich wątpliwości – udzielane są odpowiedzi na wszystkie pytania.

W I kwartale 2016 roku prowadzone były konsultacje społeczne dotyczące budowy farm wiatrowych w projektach FW Tuszyny, FW Manowo-Bonin, FW Królowe, FW Kętrzyn, FW Pyrzyce. Podczas spotkań przedstawiano informacje o inwestycji, prezentowano jej zakres oraz udzielano odpowiedzi na pytania i wątpliwości mieszkańców, dot. potencjalnego oddziaływania inwestycji na otoczenie poprzez m.in. prezentację badań ornitologicznych i chiropterologicznych (czyli badań pokazujących wpływ inwestycji na ptaki i nietoperze). Każdy uczestnik spotkania otrzymał folder i ulotkę dot. planowanej farmy wiatrowej.



**„**

**Jarosław Kołodziejcki**

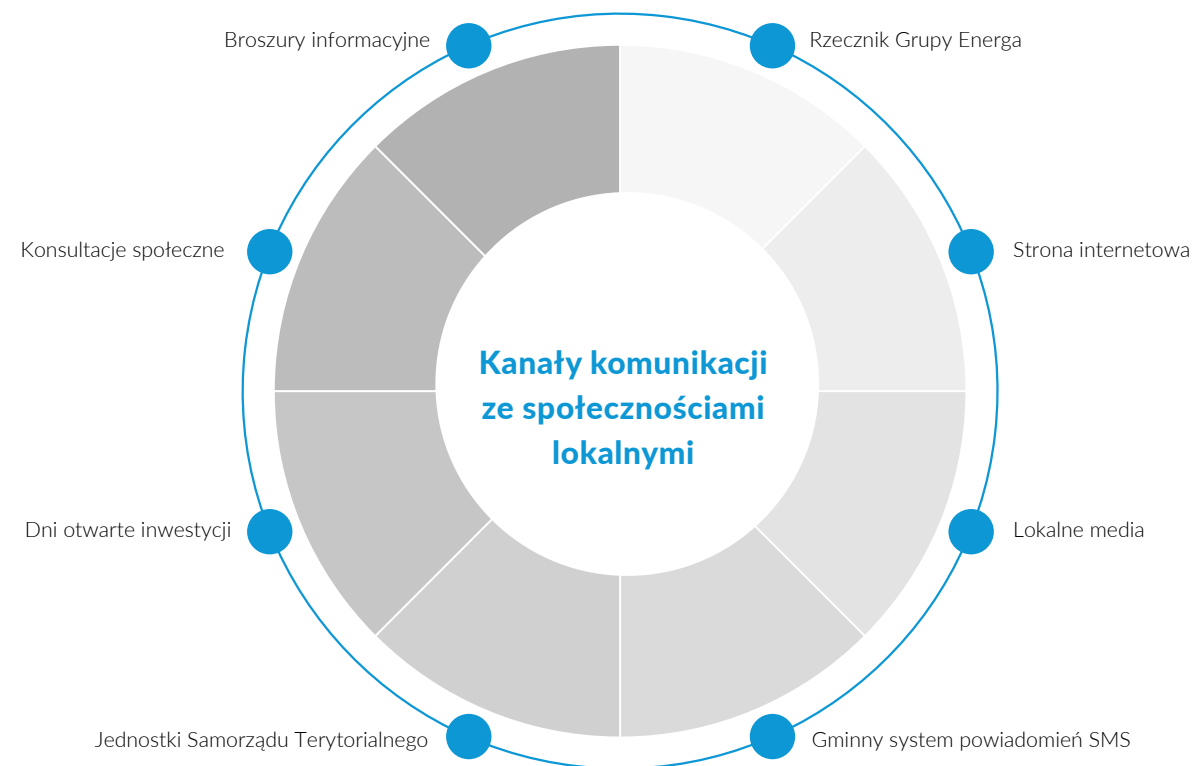
Menedżer projektów inwestycyjnych Energa Invest Sp. z o.o.

„Jako inwestor nie boimy się poruszać trudnych tematów podczas spotkań z mieszkańcami. Merytoryczne i profesjonalne przygotowanie do nich buduje zaufanie lokalnej społeczności. Przykładem mogą być konsultacje społeczne pozytywnie zakończone wydaniem, przez Urząd Gminy Świeszyno, Decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach dla farmy wiatrowej Manowo-Bonin. W trakcie spotkania, w którym wzięło udział około 40 osób, omówiono kwestie oddziaływania na sąsiadującą zabudowę w aspekcie hałasu, migotania i infradźwięków oraz wpływu na faunę, w szczególności na kolizje z ptakami i nietoperzami. Na pytania mieszkańców odpowiadał także ekspert współpracujący z Powiatową Stacją Sanitarno-Epidemiologiczną w Koszalinie”.

### Sposób przeprowadzania konsultacji społecznych

Konsultacje społeczne odbywają się zgodnie z przepisami Ustawy o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko z dnia 3.10.2008 r. (tj. Dz. U. z 2013 r. poz. 1235). Podczas procedury uzyskiwania decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach każdy ma prawo do składania uwag i wniosków w wyznaczonym terminie. W 2016 roku Grupa prowadziła postępowania o uzyskanie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach,

w których przeprowadzone byłyby konsultacje społeczne. Obok konsultacji istotną ścieżką komunikacji ze społecznością lokalną jest także uczestnictwo w targach. W roku 2016 przedstawiciele Grupy uczestniczyli m.in.: w Targach Energii Odnawialnej „TEO” w Bydgoszczy, podczas których promowane były obiekty przyjazne środowisku i usługi w zakresie OZE oraz w 41. Gdańskich Dniach Elektryki, podczas których reprezentant Grupy prezentował zrealizowane inwestycje.



Grupa Energa, mając na uwadze dbałość o podtrzymywanie dobrych relacji ze społecznościami lokalnymi, dokłada starań, aby prowadzenie uciążliwych

dla mieszkańców inwestycji czy prac remontowo-modernizacyjnych odbywało się w sposób minimalizujący negatywne oddziaływanie na otoczenie.

### Operacja dmuchania kotła K3 Elektrowni Ostrołęka

W lipcu 2016 roku Energa Elektrownie Ostrołęka SA przeprowadzała operację dmuchania kotła K3 Elektrowni Ostrołęka, której efektem był uciążliwy hałas. By zminimalizować niedogodności tej operacji, czas emisji hałasu zredukowano do niezbędnego minimum, stosując przy tym tłumiki hałasu, a całą operację dmuchania przeprowadzono w dniach roboczych,

w godzinach dziennych. Przed operacją, przy pomocy lokalnych mediów internetowych oraz prasy, przeprowadzono akcję informacyjną skierowaną do mieszkańców, władz oraz miejscowych organów odpowiedzialnych za nadzór nad ochroną środowiska.

## Zabezpieczanie linii energetycznych nad szlakami wodnymi

Dbając o poprawę żeglugi na szlakach znajdujących się na terenie spółki Energa-Operator, systematycznie przebudowywana jest sieć, tak aby nie stanowiła zagrożenia dla amatorów sportów wodnych. W 2016 roku podniesiono wysokość linii energetycznych nad Wisłą Królewiecką oraz skablowano

je pod dnem Szkarpawy. Regularnie odnawiana i poprawiana jest widoczność oznakowania infrastruktury energetycznej biegnącej wzdłuż szlaków wodnych.



Udział przedstawiciela Energi w Komitecie Sterującym do spraw Inwestycji na Śródlądowych Drogach Wodnych. Inicjatorem Komitetu jest Ministerstwo Gospodarki Morskiej i Żeglugi Śródlądowej. Partnerami są Ministerstwo Środowiska, Ministerstwo Rozwoju, Ministerstwo Infrastruktury i Budownictwa oraz przedstawiciele portów morskich, największych firm energetycznych, transportowych i logistycznych oraz zarządów województw. Celem komitetu jest praca nad rozwojem żeglugi śródlądowej.

## Współpraca z administracją rządową

Głównymi zagadnieniami poruszonymi na poziomie rządowym są konsultacje w procesie legislacyjnym oraz udział w rządowych planach rozwoju w obszarach związanych z szeroko rozumianą energetyką.

Konsultacje, dialog oraz inne formy współdziałania z podmiotami publicznymi często odbywają się poprzez organizacje branżowe sektora energetycznego, w których uczestniczy Energa SA lub podmioty z Grupy Energa. Informacja o współpracy z organizacjami branżowymi opisana jest szerzej w niniejszym raporcie w rozdziale poświęconym Grupie Energa.

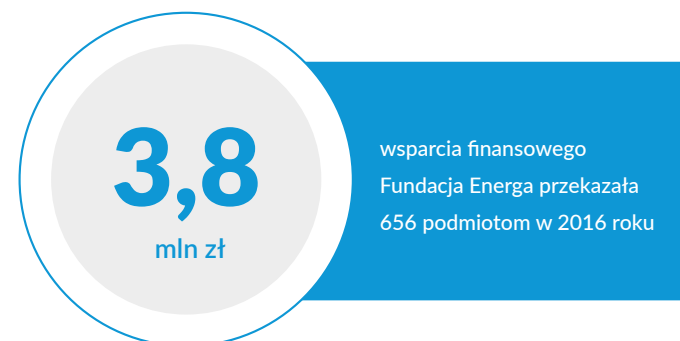
Przykładem innej formy współpracy na poziomie rządowym jest udział w konferencjach czy kongresach. W 2016 roku przedstawiciele Energi SA wzięli udział m.in.: w XIII Kongresie Nowego Przemysłu, który był poświęcony wspólnej polityce energetycznej Unii Europejskiej czy Konferencji „Okrągły Stół Energetyczny” poświęconej dywersyfikacji dostaw energii, przyszłości polskiego węgla w kontekście unijnej polityki klimatycznej oraz rozbudowie infrastruktury przesyłowej.

## 6.4. Działalność charytatywna

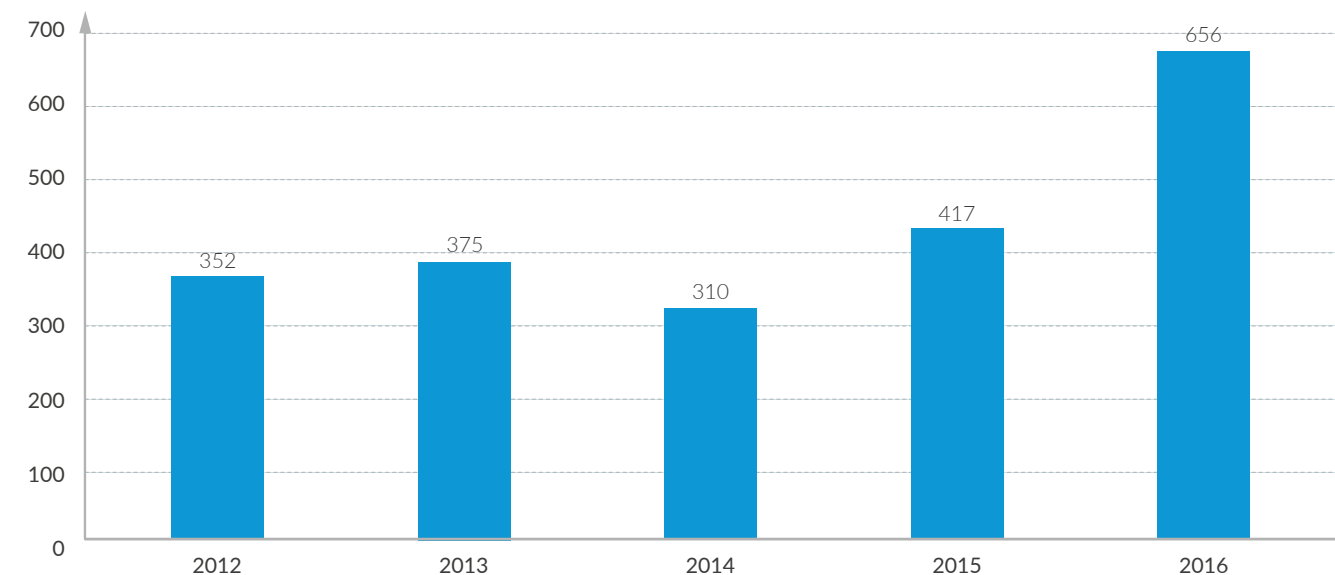
### Działalność Fundacji Energa

Realizując strategię odpowiedzialnego biznesu, jesteśmy otwarci na potrzeby drugiego człowieka. Od 2009 roku razem z Fundacją Energa prowadzimy dialog z lokalną społecznością, wstuchujemy się w ich głos i reagujemy na potrzeby.

Fundacja niesie pomoc głównie osobom młodym dotkniętym chorobą i niepełnosprawnością oraz pacjentom opieki paliatywnej, a także organizacjom i instytucjom działającym na ich rzecz. Pomaga także pracownikom Grupy, ich bliskim i znajomym oraz ofiarom klęsk żywiołowych. Od ubiegłego roku wsparciem otacza również osoby w podeszłym wieku.



## Liczba umów wsparcia



## Kluczowe wskaźniki działalności

Skonsolidowane dane finansowe	Rok	
	2015 [zł]	2016 [zł]
Wysokość kwot przekazanych na cele charytatywne	2 411 775	3 756 960
Przychody z działalności nieodpłatnej pomocy publicznej	3 222 776	3 227 310
w tym:		
z tyt. 1% podatku dochodowego od osób fizycznych	14 525	6 241
od osób prawnych	3 207 200	3 220 000
z innych źródeł	1 052	1 069
przychody finansowe	33 079	31 702

## Obszary zaangażowania Fundacji Energa w roku 2016:

- 1** Programy własne: „Pomagaj z Energa”, „W trosce o sen”, „Aktywni charytatywni” – 800 tys. zł
- 2** „Fundacja Energa na rzecz ochrony zdrowia i ratownictwa”:  
– 2 700 tys. zł:
  - Dofinansowanie oddziałów szpitalnych: onkologia, pediatria, ginekologia, rehabilitacja oraz motocyklowego pogotowia ratunkowego, a także placówek opieki paliatywnej – na kwotę 1 200 tys. zł
  - Wsparcie jednostek Ochotniczej Straży Pożarnej na kwotę 200 tys. zł
  - Wsparcie organizacji działających na rzecz potrzebujących, a także dofinansowanie leczenia i rehabilitacji indywidualnych beneficjentów, głównie dzieci, z terenu całej Polski, na kwotę ok. 1 300 tys. zł
- 3** Wsparcie na leczenie i rehabilitację dla pracowników i byłych pracowników Grupy Energa oraz ich rodzin na kwotę 170 tys. zł
- 4** Wsparcie na rzecz osób w podeszłym wieku na kwotę 36 tys. zł
- 5** Wsparcie na rzecz ofiar klęsk żywiołowych (trąby powietrzne, pożary) na kwotę 33 tys. zł

Fundacja obok działań podejmowanych w ramach tematu wiodącego jest także partnerem projektów o ogólnopolskim zasięgu oraz realizuje swoje autorskie projekty. Najważniejszymi projektami są „Pomagaj z Energa”,

„W trosce o sen” i „Aktywni charytatywni”. Program „Aktywni charytatywni” szerzej został opisany w części poświęconej pracownikom.

”

**Halina Lewkowska**

Wiceprezes Zarządu  
Fundacji Energa

„Fundacja Energa realizuje plan zatwierdzony przez Radę Fundacji. Tematem wiodącym działań podejmowanych w 2016 roku było hasło „Fundacja Energa na rzecz ochrony zdrowia i ratownictwa”, w ramach którego przekazaliśmy instytucjom medycznym i ratunkowym ponad 1 mln zł. Niezależnie od rocznego tematu wiodącego każdego roku wspieramy organizacje i instytucje działające na rzecz chorych i niepełnosprawnych, wychowanków domów dziecka, osoby w podeszłym wieku, podopiecznych hospicjów, pracowników i byłych pracowników Grupy Energa będących w potrzebie oraz ofiary klęsk żywiołowych. Osiągnięciem Fundacji Energa jest skuteczność w niesieniu pomocy oraz coraz większy zasięg działania”.

## „Pomagaj z Energa”

W 2016 roku zrealizowana została VII edycja programu, którego głównym celem jest integracja pracowników Grupy Energa wokół idei niesienia pomocy lokalnym organizacjom pożytku publicznego oraz ich podopiecznym.

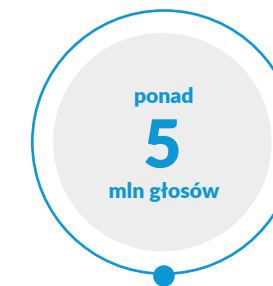
Beneficjentami tegorocznej edycji programu było 88 organizacji pożytku publicznego i ponad 100 indywidualnych podopiecznych.



przekazano w formie darowizn w ramach VII edycji programu „Pomagaj z Energa”



Grupy Energa wzięło udział w akcji, to prawie 760 pracowników więcej niż w poprzedniej edycji



łącznie oddano na OPP od początku realizacji programu



przekazanych darowizn na OPP od początku realizacji programu

## „W trosce o sen”

Pionierski ogólnopolski program, który objął opieką wszystkie dzieci dotknięte zespołem wrodzonej ośrodkowej hipowentylacji, chorobą o podłożu genetycznym uważaną za śmiertelną. W 2016 roku 17 dzieci otrzymało systematyczne, comiesięczne wsparcie finansowe z przeznaczeniem

na terapię, rehabilitację oraz zakup sprzętu medycznego i udział w turnusach rehabilitacyjnych. Kwota zabezpieczająca realizację programu przekracza 200 tys. złotych.

Status organizacji pożytku publicznego nakłada na Zarząd Fundacji obowiązek transparentnego działania. Prośby wpływające do Fundacji Energa rozpatrywane są systematycznie, zgodnie z przyjętymi zasadami udzielania wsparcia finansowego oraz aktualnymi możliwościami budżetowymi. Pozytywnie rozpatrzone są wnioski spełniające warunki formalne,

wpisujące się w priorytetowe cele statutowe objęte planem działania na bieżący rok. Informacje, kto i w jakiej formie może ubiegać się o wsparcie, są dostępne na stronie Grupy Energa pod adresem:

[http://grupa.energa.pl/komu\\_pomagamy.xml](http://grupa.energa.pl/komu_pomagamy.xml)



## 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	8	Mapa – wewnętrzna strona okładki raportu
G4-6	Liczba krajów, w których działa organizacja oraz podanie nazw tych krajów	Grupa Energa	PEŁNY	8, 10	Spółki Grupy Energa działają na terenie Polski. Grupa posiada dwie spółki z siedzibą poza granicami kraju tj. Energa Slovakia s.r.o. z siedzibą w Bratysławie oraz Energa Finance AB(publ.) z siedzibą w Sztokholmie
G4-7	Forma własności i struktura prawna organizacji	Grupa Energa	PEŁNY	8, 11, 12-16	
G4-8	Obsługiwane rynki z zaznaczeniem zasięgu geograficznego, obsługiwanych sektorów, charakterystyki klientów/konsumentów i beneficjentów	Grupa Energa	PEŁNY	8-15	Mapa – wewnętrzna strona okładki raportu
G4-9	Skala działalności	Grupa Energa	PEŁNY	8-15	Mapa – wewnętrzna strona okładki raportu, więcej informacji w Raporcie rocznym 2016
G4-10	Liczba pracowników według regionów działalności, wieku, płci oraz rodzaju umowy	Grupa Energa	PEŁNY	9, 116, 117, 132, 133, 134	
G4-11	Procent pracowników objętych umowami zbiorowymi	Grupa Energa	PEŁNY	120	
G4-12	Łańcuch dostaw organizacji	Grupa Energa	PEŁNY	28, 29	
G4-13	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury lub formy własności	Grupa Energa	PEŁNY	15	Szczegółowe Informacje znajdują się w Raporcie rocznym Grupy Energa 2016
G4-14	Zasada ostrożności	Grupa Energa	PEŁNY	23-25	
G4-15	Lista zewnętrznych inicjatyw przyjętych przez organizację	Grupa Energa	PEŁNY	17	

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Spółki raportujące wskaźnik	Stopień raportowania	Strony	Informacje dodatkowe
G4-16	Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych/ międzynarodowych organizacjach orzeczniczych	Grupa Energa	PEŁNY	17	Organizacje o istotnym znaczeniu dla Grupy, w których działają spółki: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centrum Cen Transferowych</li> <li>• Polski Komitet Energii Elektrycznej</li> <li>• Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych</li> <li>• Fundacja Global Compact</li> <li>• Stowarzyszenie Polskich Skarbników</li> <li>• Polskie Towarzystwo Przesytu i Rozdziału Energii Elektrycznej</li> <li>• Stowarzyszenie Elektryków Polskich O/Płock</li> <li>• Polskie Stowarzyszenie Energetyki Wiatrowej</li> <li>• Towarzystwo Elektrowni Wodnych</li> <li>• Towarzystwo Obrotu Energią</li> <li>• Izba Gospodarcza Energetyki i Ochrony Środowiska</li> <li>• Towarzystwo Gospodarcze Polskie Elektrownie</li> </ul>
G4-17	Lista podmiotów ujętych w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym organizacji	Grupa Energa	PEŁNY	30	
G4-18	Proces definiowania zawartości raportu oraz bariery raportowania istotnych aspektów	Grupa Energa	PEŁNY	31-35	
G4-19	Istotne aspekty zidentyfikowane w procesie definiowania zawartości raportu	Grupa Energa	PEŁNY	34, 35	
G4-20	Zakres i istotność zidentyfikowanych aspektów dla poszczególnych podmiotów biznesowych organizacji	Grupa Energa	PEŁNY	34, 35	
G4-21	Zakres i istotność zidentyfikowanych aspektów dla poszczególnych podmiotów spoza organizacji	Grupa Energa	PEŁNY	34, 35	
G4-22	Konsekwencje korekt informacji zawartych w poprzednim raporcie i przyczyny	Grupa Energa	PEŁNY	-	Brak korekt informacji zawartych w poprzednim raporcie
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 angażowanych przez organizację	Grupa Energa	PEŁNY	31-33	
G4-25	Identyfikacja i wybór interesariuszy angażowanych przez organizację	Grupa Energa	PEŁNY	32, 33	
G4-26	Podejście do angażowania interesariuszy	Grupa Energa	PEŁNY	32, 33	
G4-27	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	Grupa Energa	PEŁNY	34, 35	
G4-28	Okres raportowania	Grupa Energa	PEŁNY	-	31.01.2016 r. - 31.12.2016 r.

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Spółki raportujące wskaźnik	Stopień raportowania	Strony	Informacje dodatkowe
G4-29	Data publikacji ostatniego raportu	Grupa Energa	PEŁNY	-	4 kwietnia 2015 r.
G4-30	Cykl raportowania	Grupa Energa	PEŁNY	30	roczny
G4-31	Dane kontaktowe	Grupa Energa	PEŁNY	35	
G4-34	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy	Grupa Energa	PEŁNY	16	Więcej informacji w Raporcie rocznym 2016
G4-56	Wartości, zasady, standardy i normy zachowania, takie jak kodeksy postępowania i kodeksy etyki	Grupa Energa	PEŁNY	25-27	
G4-DMA w zakresie badania i rozwoju	Podjęcie zarządcze z zakresie badania i rozwoju	Grupa Energa	PEŁNY	29, 93, 94, 95	
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	11	Więcej informacji w Raporcie rocznym 2016
G4-DMA	Podjęcie zarządcze pośredni wpływ ekonomiczny	Grupa Energa	CZĘŚCIOWO		Aspekt jest ważny dla spółki Energa Invest. Pozwala ocenić wpływ działalności Spółki na społeczności lokalne na terenach, na których prowadzone są działania operacyjne (prace budowlane i elektroenergetyczne). Punktem odniesienia są aktualne plany rozwojowe gmin oraz Miejscowe Plany Zagospodarowania Przestrzennego. Organizacja preferuje podjęcie zarządcze do tego aspektu, które ma na celu uzyskanie pozytywnych efektów dla społeczności lokalnych. Prowadzona działalność jest wykonywana zgodnie z obowiązującymi miejscowymi aktami prawnymi, lub na wyraźne zamówienie przedstawicieli samorządów (np. mikroinstalacje OZE). Na wewnętrzne potrzeby stworzona została księga dobrych praktyk, która w oparciu o dotychczasowe doświadczenia z organami państwa i samorządu oraz z przedstawicielami społeczności lokalnych zawiera zbiór przykładowych rozwiązań.
G4-EC7	Rozwój i wpływ inwestycji infrastrukturalnych i świadczenie usług na rzecz społeczeństwa	Grupa Energa	PEŁNY	153-159	
G4-DMA	Podjęcie zarządcze w zakresie oceny wpływu społecznego	Grupa Energa	PEŁNY	138, 139, 140	
G4-SO1	Odsetek operacji, w których zaangażowano społeczność lokalną, zastosowano ocenę skutków i programy rozwoju	Grupa Energa	PEŁNY	141-149, 156-162	

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Spółki raportujące wskaźnik	Stopień raportowania	Strony	Informacje dodatkowe
G4-SO2	Operacje ze znaczącym rzeczywistym lub potencjalnym negatywnym wpływem na społeczność lokalne	Grupa Energa	PEŁNY	156-160	
G4-DMA	Podejście zarządcze w zakresie przeciwdziałania korupcji	Grupa Energa	PEŁNY	24	
G4-SO4	Komunikacja i szkolenia w zakresie polityki i procedur antykorupcyjnych	Grupa Energa	PEŁNY	24, 25	
G4-SO5	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	Grupa Energa	PEŁNY	25	
G4-DMA	Podejście zarządcze w zakresie oznakowania	Grupa Energa	PEŁNY		Aspekt istotny dla Energa-Operator SA ze względu na bezpieczeństwo pracowników i interesariuszy. Działając zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Gospodarki z dnia 28.03.2013 r. w sprawie bezpieczeństwa i higieny pracy przy urządzeniach energetycznych, a także zgodnie z „Wytocznymi dokonywania oględzin, przeglądów, oceny stanu technicznego oraz konserwacji i remontów urządzeń, instalacji oraz sieci dystrybucyjnych eksploatowanych przez Energa-Operator SA” stanowiących załącznik do IRIESD, w ramach eksploatacyjnych oględzin i przeglądów realizowane są sprawdzenia stanu napisów: informacyjnych i ostrzegawczych oraz zgodność oznaczeń z dokumentacją techniczną, zachowania prawidłowej odległości przewodów od ziemi, zarośli, gałęzi drzew oraz od obiektów znajdujących się w pobliżu linii, a także czy oględziny prowadzone są w zakresie zabezpieczenia infrastruktury przed niepożądanym dostępem.
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	51	
G4-PR5	Wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta	Grupa Energa	PEŁNY	54	
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	52	
G4-PR9	Wartość pieniężna istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami, dotyczącymi dostawy i użytkowania produktów i usług	Grupa Energa	PEŁNY	52	
G4-DMA	Podejście zarządcze w zakresie: materiałów, surowców, zużycia energii, zużycia wody, zarządzania emisjami, zarządzania ściekami i odpadami	Grupa Energa	PEŁNY	58-62	

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Spółki raportujące wskaźnik	Stopień raportowania	Strony	Informacje dodatkowe
G4-DMA	Podejście zarządcze w zakresie komunikacji marketingowej	Grupa Energa	PEŁNY	-	Komunikacja marketingowa ma na celu przede wszystkim umacnianie pozycji rynkowej Grupy Energa, czemu sprzyja przyjęty jeden wspólny znak dla wszystkich spółek grupy kapitałowej. Celem proaktywnej komunikacji marketingowej jest przede wszystkim generowanie pozytywnych skutków dla spółek Grupy, ale przy działalności uzależnionej od niekontrolowanych warunków atmosferycznych, czy wydarzeń losowych, reagujemy szybko, żeby ograniczać negatywne wpływy takich zdarzeń. Wiarygodna komunikacja dot. produktów i usług przez nas oferowanych to niezbędny element budowania relacji z klientami. W podejmowanych przez nas działaniach komunikacyjnych dot. ofert Grupy Energa dążymy do przekazywania wiedzy w sposób jasny i przyjazny, co sprzyja optymalnemu doborowi produktów i usług, które mają stanowić dla klientów źródło satysfakcji. Dużo uwagi poświęcamy promocji coraz częściej wybieranych przez klientów, wygodnych elektronicznych kanałów kontaktu. Niezwykle istotna z punktu widzenia klienta Energi jest szybka i jasna komunikacja w zakresie planowych i bieżących wyłączeń prądu, szczególnie w okresie zwiększonego zagrożenia pogodowego. W takich sytuacjach bardzo ważne jest z jednej strony udostępnienie klientom informacji o wyłączeniach (dostępna na stronie Energa-Operator mapa prezentująca dane w czasie rzeczywistym), a z drugiej – przyjmowanie zgłoszeń telefonicznych na dostępne całą dobę numery alarmowe 991 lub 801 404 404, sms-em o treści AWARIA na numer 3991 oraz poprzez formularz zgłoszeniowy na stronie www.energa-operator.pl. Klienci dzwoniący, w sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub mienia, pod numer alarmowy, są automatycznie przekierowywani do wykwalifikowanego konsultanta, który pomaga we właściwym sklasyfikowaniu zdarzenia. Także Energa-Obrót w sytuacjach wystąpienia planowanych i nieplanowanych wyłączeń systemów bilingowych, systemów transakcyjnych oraz innych awarii systemowych niezwłocznie komunikuje się z klientami. Standardowo komunikacja obejmuje aktualności na stronie internetowej, „okienka” informacyjne w eBOK oraz plansze na monitorach reklamowych w Salonach Sprzedaży i paski komunikatów w info kioskach. W sytuacji awarii masowych nasi klienci mogą też liczyć na kontakt z infolinią 555 555 555. W komunikacji marketingowej kładziemy także duży nacisk na promocję istotnych dla nas i społeczeństwa postaw oraz zachowań, dotyczy to w szczególności świadomego, racjonalnego użytkownika energii elektrycznej czy poszanowania środowiska naturalnego. W takie działania wpisują się prowadzone przez nas i szeroko komunikowane programy edukacyjne, proekologiczne czy sportowe (szerzej opisane w rozdziale Społeczeństwo). Podejmowane przez nas działania marketingowe realizowane są w zgodzie z branżowymi regulacjami (np. Międzynarodowym Kodeksem Badań Rynku i Badań Społecznych ICC/ESOMAR) oraz z wytycznymi wewnętrznymi. Obowiązują nas zapisy Strategii Grupy Kapitałowej i Kodeksu Dobrych Praktyk.
G4-EN1	Wykorzystane surowce/materiały według wagi i objętości	Grupa Energa	PEŁNY	66-67	
G4-EN3	Zużycie energii w organizacji	Grupa Energa	PEŁNY	63-66	
G4-EN8	Łączny pobór wód według źródła	Grupa Energa	PEŁNY	75-77	
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	CZĘŚCIOWY	84-85	
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	84-85	



Wskaźnik	Opis wskaźnika	Spółki raportujące wskaźnik	Stopień raportowania	Strony	Informacje dodatkowe
G4-EN15	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych	Grupa Energa	PEŁNY	67-70	
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	70-73	
G4-EN22	Całkowita objętość ścieków według jakości i miejsca przeznaczenia	Grupa Energa	PEŁNY	78-79	
G4-EN23	Całkowita waga odpadów według rodzaju odpadu oraz metody postępowania z odpadem	Grupa Energa	PEŁNY	80-83	
G4-EN31	Łączne wydatki i inwestycje przeznaczone na ochronę środowiska	Grupa Energa	PEŁNY	91-92	
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	89	
G4-EU2	Ilość energii wyprodukowanej netto w podziale na główne źródło energii (oraz wymogi regulatora)	Energa Wytwarzanie SA, Energa Kogeneracja, Energa Elektrownie Ostrołęka, Ciepło Kaliskie	PEŁNY	90	
G4-EU3	Ilość zarejestrowanych użytkowników indywidualnych, przemysłowych, instytucjonalnych oraz komercyjnych	Energa-Operator SA	PEŁNY	43	
G4-EU4	Długość naziemnych i podziemnych linii transmisyjnych i dystrybucyjnych według systemu regulacyjnego [km]	Energa-Operator SA	PEŁNY	102-103	
G4-EU5	Ilość przyznanych nieodpłatnych uprawnień do emisji CO <sub>2</sub>	Energa Kogeneracja, Energa Elektrownie Ostrołęka, Ciepło Kaliskie	PEŁNY	74	
G4-EU12	Straty przesyłowe i dystrybucyjne jako procent całkowitej energii przesłanej/dystrybuowanej	Energa-Operator SA	PEŁNY	101	

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Spółki raportujące wskaźnik	Stopień raportowania	Strony	Informacje dodatkowe
G4-EU18	Procent pracowników wykonawców lub podwykonawców, którzy przeszli odpowiednie do wykonywanej pracy szkolenia BHP	Grupa Energa	PEŁNY	123	
G4-EU27	Ilość odłączeń mieszkań w wyniku niewnoszenia opłat za energię w podziale na okres odłączenia	Energa-Operator SA, Energa-Obrót SA	PEŁNY	44	
G4-EU28	Częstość przerw w dostawie energii	Energa-Operator SA	PEŁNY	106	
G4-EU29	Średni czas trwania przerw w dostawie energii	Energa-Operator SA	PEŁNY	106	
G4-EU-DMA	Podjęcie zarządcze w zakresie zarządzania popytem	Grupa Energa	PEŁNY	42-45	
G4-DMA	Podjęcie zarządcze w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	Grupa Energa	PEŁNY	121-125	
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	119	
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	124, 125, 134, 135	
G4-LA9	Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na pracownika w podziale na płeć i kategorie zatrudnienia	Grupa Energa	PEŁNY	135	
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	132, 133	
G4-LA14	Odsetek dostawców, którzy zostali poddani ocenie pod kątem kryteriów pracowniczych	Grupa Energa	PEŁNY	29	