

ZSE Energia, a. s.

Výročná správa za rok 2022

Obsah:

01 Predstavenie spoločnosti ZSE Energia, a. s.

 Úvodné slovo predsedu predstavenstva
 Orgány Spoločnosti
 Predmet činnosti

02 Ekonomika

03 Ľudské zdroje

04 Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci

05 Životné prostredie

06 Produkty a služby

07 Spoločenská zodpovednosť

Príloha:

Účtovná závierka a správa nezávislého audítora - 31. december 2022

01 Predstavenie spoločnosti ZSE Energia, a. s.

Úvodné slovo predsedu predstavenstva

Rok 2022 asi najlepšie vystihuje slovo rýchly. Bol to rok, v ktorom sme museli veľmi rýchlo implementovať obrovské množstvo legislatívnych zmien, ako dodávateľ poslednej inštancie sme museli veľmi rýchlo prijať do našich systémov viac ako 150 tis. zákazníkov. Celý rok sme sledovali rýchlo sa meniaci vývoj na energetickom trhu a ešte rýchlejšie sme naň museli reagovať. Začiatok roka nám chvíľu dával nádej, že po dvoch pandemických rokoch sa situácia ukludní a dostane do normálu, ale vypuknutie vojnového konfliktu na Ukrajine prinieslo ešte viac neistoty a na energetickom trhu sa diali bezprecedentné zmeny.

K prudkému nárastu cien komodít na burze prišlo už v roku 2021. Dôvodov je niekoľko. Jedným z faktorov je isto pandémia, a s ňou spojené vplyvy zatvárania a ožiovania svetových ekonomík. Nedostatok elektrickej energie na burze bol spôsobený aj nižšou výrobou z obnoviteľných zdrojov a súbežným odstavením výroby z jadrových zdrojov. Do komoditného mixu na výrobu elektrickej energie sa vo veľkej miere vrátilo uhlie, plyn sa čoraz intenzívnejšie stával kľúčovou komoditou, ktorá nás prevedie zo starého sveta energetiky, do toho „zeleného“.

Táto chaotická situácia mala samozrejme vplyv na fungovanie jednotlivých účastníkov trhu. Málo voľných zdrojov a problém likvidity komodít na trhu vytvárali extrémny tlak na financovanie nákupu komodít, ako aj na precíznosť jeho plánovania. Nie všetky spoločnosti dokázali na situáciu flexibilne reagovať a boli sme svedkami ich odchodu z trhu.

Na začiatku roka sme sa preto museli vysporiadať s urýchlenným prijatím približne 150 tis. zákazníkov do nášho portfólia tak, aby bol pre nich tento prechod plynulý. Museli sme vyvinúť enormné úsilie na to, aby sme pre nich v tomto čase zabezpečili dodávku elektrickej energie, keďže komoditu sme nemali nakúpenú.

Počas celého roka sme čelili bezprecedentnej cenovej volatilite na veľkoobchodných trhoch. Bolo nesmierne náročné prepájať tieto cenové zmeny s objemami v rámci zákazníckeho portfólia. Len vďaka tomu, že naša spoločnosť má komplexne vyskladané portfólio služieb, sme dokázali zachovať štandardné fungovanie spoločnosti tak, aby sme eliminovali dopady zlej trhovej situácie a zabezpečili služby pre našich zákazníkov.

Aj v tomto krízovom manažmente sme sa usilovali o rozvoj nekomoditných služieb. Výrazne sme navýšili počet nabíjacích bodov v rámci siete ZSE Drive. Vo vybraných nekomoditných službách sme zvýšili počet zákazníkov, čím spoločnosť potvrdzuje svoje strategické smerovanie byť pre zákazníka partnerom pri riešení potrieb, týkajúc sa biznisu a domácnosti. Výrazne sa zvýšil záujem o využívanie virtuálnej batérie, v ktorej si zákazník dočasne uloží prebytočnú elektrinu a je mu vrátená v čase, keď ju potrebuje. Zaznamenali sme obrovský záujem o fotovoltické riešenia v rámci všetkých zákazníckych segmentov.

Práve fotovoltiku považujem za riešenie budúcnosti, ktoré môže prispieť k prekonaniu nielen energetickej ale aj environmentálnej krízy. Aktuálne zaznamenaný záujem o fotovoltické riešenia je pochopiteľný, pretože vzhľadom na geopolitickú situáciu a rekordné zdražovanie komodít, ide o čoraz výhodnejšiu investíciu. Na druhej strane samotní zákazníci vnímajú aj potrebu podporovať riešenia, ktoré prispievajú k väčšej udržateľnosti našich prírodných zdrojov.

Záujem o tzv. „zelené riešenia“ vníma ZSE už niekoľko rokov. Dokazuje ho aj produkt Zelená elektrina, ktorý od svojho uvedenia na trh pred dvoma rokmi využíva viac ako 125 000 domácností. Produkt Zelená elektrina sme uviedli na trh tesne pred vypuknutím pandémie, pričom zo strany zákazníkov bol hneď od začiatku veľký záujem. Ten sa ešte zvýšil po rozšírení ponuky Zelenej elektriny o možnosť výberu obnoviteľného zdroja elektriny (voda, slnko, vietor, biomasa). ZSE si aj vďaka tomuto produktu postupne posilňuje svoju pozíciu na trhu zelených riešení spojených s energiami.

Ceníme si postoj týchto zákazníkov a časť výnosov z produktu chceme vrátiť naspäť komunite prostredníctvom Nadácie ZSE. V roku 2022 sme zrealizovali pilotný projekt programu Slnčné strechy, v rámci ktorého budeme inštalovať na školy a zariadenia sociálnych služieb fotovoltické riešenia. V pilotnom projekte sme si vybrali osem zariadení, následne bol vyhlásený prvý ročník programu Slnčné strechy, o ktorý bol zo strany týchto inštitúcií obrovský záujem. Celkovo sme vybrali 12 inštitúcií, ktorým bude poskytnutá inštalácia fotovoltických panelov v celkovej hodnote až 200 tis. eur. Naša spoločnosť si uvedomuje, že rozvoj obnoviteľných zdrojov je dlhodobá aktivita a preto sme pripravení v tomto programe pokračovať aj v nasledujúcich rokoch.

Aj vzhľadom na geopolitický vývoj, bude prechod na tzv. zelenú energetiku komplikovanejší, ale berúc do úvahy klimatickú situáciu, je nevyhnutný. Rovnako je nevyhnutné, aby sme sa už dnes naň pripravovali. ZSE tak robí aj prostredníctvom pripravovaného projektu ELSEA. Do sústavy sa bude postupne pripájať veľký počet nových zariadení, z ktorých značná časť generuje nevyspytateľnosť alebo jej krátkodobú záťaž. Zvýši sa tak tlak na sústavu a potrebu jej flexibility. Len prvá fáza projektu, ktorá je v pokročilom štádiu prípravy, umožní pripojiť do sústavy ďalších približne 230 MW obnoviteľných zdrojov a tak ušetriť cca. 200 tis. ton CO₂ za rok.

Opäť máme za sebou dynamický rok, ktorý nás nútil veľmi rýchlo reagovať na meniace sa podmienky. Vďaka profesionálnemu prístupu kolegov sme aj napriek nepredvídateľným podmienkam zabezpečili nepretržitú dodávku našich produktov a služieb a snažili sme sa minimalizovať negatívne dopady na zákazníkov. Chcel by som sa im za tento prístup poďakovať. Rovnako ďakujem aj našim obchodným partnerom a zákazníkom, ktorí nám aj naďalej prejavujú svoju dôveru.

Juraj Krajčár, predseda predstavenstva

Orgány Spoločnosti

Zloženie štatutárnych a dozorných orgánov spoločnosti ZSE Energia, a. s. bolo počas roka 2022 nasledujúce:

Štatutárny orgán

Predstavenstvo	
K 31. decembru 2022	
predseda	Mgr. Juraj Krajcár (vznik funkcie 30. marca 2020)
podpredseda	Ing. Miroslav Recký (vznik funkcie 1. septembra 2020)
členovia	Ing. Marián Suchý (vznik funkcie 01. augusta 2021)
	PhDr. Michal Dubeň (vznik funkcie 19. apríla 2021)
	Ing. Peter Pacek (vznik funkcie 1. septembra 2020)

Dozorný orgán

Dozorná rada	
K 31. decembru 2022	
predseda	Ing. Vladimír Poruban (vznik funkcie člena 20. novembra 2020, zvolený za predsedu 17. decembra 2020)
podpredseda	Mgr. Lucia Macaláková (vznik funkcie 1. júla 2019, zvolená za podpredsedníčku 9. októbra 2019 a skončenie funkcie 1. júla 2022) Mgr. Lucia Macaláková (vznik funkcie 1. júla 2022, zvolená za podpredsedníčku 28. septembra 2022)
členovia	Mgr. Tomáš Pavlíček (vznik funkcie 20. novembra 2020)
	Ing. Pavel Vrábik , PMP (vznik funkcie 20. novembra 2020)
	Mgr. Jozef Kramec (vznik funkcie 20. novembra 2020)
	JUDr. Soňa Tchirová (vznik funkcie 20. novembra 2020)
	Ing. Andrea Schlettová (vznik funkcie 29. november 2019 a skončenie funkcie 06. decembra 2022)
	Jana Buranská (vznik funkcie 7. decembra 2022)
	JUDr. Rastislav Hubač (vznik funkcie 29. november 2019 a skončenie funkcie 06. decembra 2022)
	Ing. Branislav Jurík (vznik funkcie 29. november 2019 a skončenie funkcie 06. decembra 2022)
	Ing. Branislav Jurík (vznik funkcie 7. decembra 2022)

Štruktúra akcionárov k 31. decembru 2022 bola nasledujúca:

Štruktúra akcionárov			
K 31. 12. 2022	Absolútna hodnota v EUR	Výška podielu na základnom imaní	Výška hlasovacích práv
Západoslovenská energetika, a.s.	6 638 784	100 %	100 %

Predmet činnosti

Údaje o Spoločnosti a predmet činnosti

Spoločnosť ZSE Energia, a. s. bola založená dňa 18. augusta 2006 a zapísaná do Obchodného registra SR dňa 22. septembra 2006. Spoločnosť je zaregistrovaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 3978/B. Dňa 1. júla 2007 začala vykonávať svoju hlavnú činnosť, dodávku elektriny.

Na konci roka 2011 začala Spoločnosť vykonávať činnosť dodávky plynu ponukou dodávky plynu veľkým priemyselným odberateľom a od apríla 2012 aj malým a stredným podnikom a domácnostiam.

Spoločnosť spolu so spoločnosťami Západoslovenská energetika, a. s., Západoslovenská distribučná, a. s., ZSE Elektrárne, s. r. o., ZSE Energy Solutions, s. r. o., ZSE MVE, s. r. o., ZSE Business Services, s. r. o. a ZSE Energetické služby, s. r. o. tvoria Skupinu ZSE.

Spoločnosť má tiež zriadenú organizačnú zložku v Českej republike.

Hlavným predmetom činnosti Spoločnosti je dodávka elektriny a dodávka plynu.

Spoločnosť nemá žiadne náklady na činnosť v oblasti výskumu a vývoja.

Spoločnosť neobstarala žiadne vlastné akcie, dočasné listy, obchodné podiely ani akcie, dočasné listy a obchodné podiely materskej účtovnej jednotky.

Riziká a neistoty

Hlavnou oblasťou pôsobenia spoločnosti ZSE Energia, a. s. je obchod s dodávkou elektrickej energie a plynu koncovým zákazníkom. V súvislosti so zabezpečením obchodu s dodávkou energií je spoločnosť ZSE Energia, a.s. vystavená viacerým rizikám. Najmä ide o kreditné a cenové komoditné riziko.

Kreditné riziko súvisí s rizikom likvidity na strane obchodných partnerov spoločnosti, najmä odberateľov elektrickej energie a plynu. Spoločnosť má interný proces hodnotenia kreditného rizika, ktorý zahŕňa pridelenie individuálneho úverového ratingu

svojim zákazníkom na základe kombinácie nezávislých finančných informácií a ich platobnej disciplíny. Navyše Spoločnosť aktívne využíva poistenie pohľadávok ako dodatočný nástroj na manažovanie rizika.

Trhové riziko je spôsobené zmenami trhových premenných v dôsledku vývoja ponuky a dopytu na komoditnom trhu. Odzrkadľuje sa v podobne fluktuácie cien energií a dynamikou ekonomického prostredia. Výkyvy cien môžu mať dopad na uzatváraciu cenu otvorenej pozície Spoločnosti. Spoločnosť aplikuje konzervatívny prístup k manažovaniu nákupu komodít prostredníctvom udržiavania limitovanej otvorenej pozície a nákupu komodít najmä prostredníctvom back-to-back, t. j. v momente kontraktácie objemu na strane predaja.

Významné udalosti, ktoré nastali po konci roka 2022 a vyžadujú si zverejnenie vo výročnej správe

Po konci roka 2022 nenastali žiadne udalosti, ktoré by mali vplyv na účtovnú závierku za rok končiaci 31. decembra 2022.

Compliance

Spoločnosť kontinuálne venuje špeciálnu pozornosť budovaniu, implementácii a posilňovaniu Compliance programu, čiže súboru procesov zameraných na dodržiavanie zákonov a na etické správanie zamestnancov Skupiny ZSE vo všetkých oblastiach pracovného života. Compliance program je postupne implementovaný a posilňovaný vo všetkých dcérskych spoločnostiach Skupiny ZSE, vrátane spoločnosti ZSE Energia, a.s.

Hlavným cieľom Compliance programu je predchádzať, odhaľovať a reagovať na správanie, ktoré by mohlo byť považované za konanie v rozpore s internými a právnymi predpismi s možným vyústením do osobnej zodpovednosti zúčastnených osôb, manažmentu Spoločnosti či Spoločnosti ako takej (trestná zodpovednosť právnických osôb).

Etický kódex

Základným dokumentom Compliance programu je Etický kódex Spoločnosti, v ktorom sú zakotvené princípy zodpovedného podnikania, ku ktorým sa spoločnosti Skupiny ZSE hlásia. Zároveň predstavuje záväznú príručku konania pre zamestnancov, dodávateľov a všetkých, ktorí so spoločnosťami Skupiny ZSE spolupracujú.

Etický kódex je ďalej rozvíjaný doplňujúcimi záväznými internými predpismi, ktorý poskytujú hlbší pohľad do príslušných compliance oblastí (napr. AML, konflikt záujmov, trestná zodpovednosť právnických osôb, whistleblowing).

S cieľom zvyšovať etické povedomie zamestnancov spoločnosti Skupiny ZSE organizujú rôzne druhy vzdelávacích aktivít, rozsah ktorých je definovaný v závislosti od úloh a zodpovednosti jednotlivých účastníkov.

V roku 2022 spoločnosti Skupiny ZSE pokračovali v sprístupňovaní nových e-learningových kurzov zamestnancom v rámci celej skupiny. Od roku 2020 musia všetci zamestnanci absolvovať e-learningový modul Etický kódex v pravidelných ročných intervaloch. V roku 2022 bolo školenie zamerané na etické dilemy a možnosti oznamovania nedovolených aktivít identifikovaných pri práci zamestnancami.

Aj uvedenou vzdelávacou aktivitou spoločnosti Skupiny ZSE pokračovali v podpore tzv. speak-up kultúry s cieľom povzbudení zamestnancov otvorene riešiť a eskalovať svoje obavy súvisiace s dodržiavaním pravidiel. Vzdelávací modul cez hypotetické situácie jasne ilustroval okolnosti, ktoré vyžadujú od zamestnancov, aby prevzali zodpovednosť a obrátili sa na Compliance Managera.

Zamestnanci v útvaroch bez prístupu na internet absolvovali školenie v offline formáte.

Noví zamestnanci absolvovali e-learning, resp. prezenčné školenie o Etickom kódexe, pričom boli oboznámení s compliance pravidlami Skupiny ZSE, ako aj s tým, koho v prípade potreby konzultácie či podania podnetu majú kontaktovať.

Navyše, všetci aktuálni, ako aj noví lídri Skupiny ZSE absolvovali e-learningové školenie Lídri a integrita, ktoré podčiarkuje ich nenahraditeľnú úlohu vzorov v kultúre dodržiavania predpisov Skupiny ZSE.

Compliance a oznámenia

Skupina ZSE má zriadené kanály oznamovania, prostredníctvom ktorých môžu zamestnanci upozorniť na porušenia interných alebo právnych predpisov. Zamestnanci sú detailne inštruovaní o spôsoboch oznamovania, o ich postavení v procese šetrenia, pričom v prípade záujmu, môžu vykonať oznámenie aj v anonymite pri využití interných oznamovacích kanálov. Pre úplnosť, v zmysle interných pravidiel Skupiny ZSE môžu oznámenie vykonať aj tretie strany, pričom ich podnet bude tiež podliehať prevereniu podľa interných procesov spoločností Skupiny ZSE.

Počet compliance oznámení v Skupine ZSE počas roku 2022

S ohľadom na aspekt transparentnosti a prehľadnosti rozdeľujeme oznámenia do nasledovných kategórií

• Podnet ohľadom obchodnej integrity, potenciálna nezákonná činnosť, porušenie právnych predpisov, korupcia, antitrustové pravidlá, dodržiavanie pravidiel KYC a integrity obchodných partnerov, insider trading	0
• Podvody proti spoločnostiam Skupiny ZSE, ako sú krádež, sprenevera, iné podvodné správanie	8
• Podnet ohľadom obáv súvisiacich s HR oblasťou, ako je konflikt záujmov, mobbing, bossing, sexuálne obťažovanie, diskriminácia atď.	4
• Akékoľvek ďalšie témy súvisiace s Etickým kódexom	3
SPOLU	15

Nulová tolerancia korupcie

V súlade s desiatimi princípmi Global Compact, podľa ktorých sa spoločnosti a firmy usilujú zabrániť korupcii v akejkoľvek forme, sa Skupina ZSE angažuje v boji proti korupcii a tento záväzok vyjadruje v pláne nulovej tolerancie v boji proti korupcii. Tento plán je súčasťou Etického kódexu a bol vyhotovený na základe analýzy aktivít, ktoré sú najviac vystavené rizikám korupcie a nekalých praktík. Záväzok je tiež reflektovaný aj medzi Skupinou ZSE a jej dodávateľmi, keďže tento je zapracovaný do Kódexu správania dodávateľov Skupiny ZSE.

• Poskytovanie a prijímanie darov

Postupy poskytovania a prijímania darov sú súčasťou protikorupčných opatrení zapracovaných do Etického kódexu. Všetky poskytované dary, s výnimkou darov v rámci definovaných limitov, musia byť odsúhlasené a zdokumentované podľa stanovených postupov v centrálnom registri darov.

Téma protikorupčného správania, poskytovania a prijímania darov či pohostení je zamestnancom pravidelne komunikovaná internými komunikačnými kanálmi. Oblasť darov a pohostení je tiež pravidelne školená rovnako smerom k novým zamestnancom, ako aj v rámci pravidelných ročných školení ohľadom compliance a Etického kódexu.

• Príspevky politickým stranám, dary na dobročinnosť a sponzorstvo

Programy darov a sponzorstva sú transparentné. Prostredníctvom sponzorstva Skupina ZSE podporuje konkrétne projekty a iniciatívy v oblastiach: vzdelávania, ochrany životného prostredia, inovácií a komunitného rozvoja za predpokladu, že spĺňajú nasledovné kritériá:

- ciele sa viažu na ciele a poslanie Spoločnosti,

- finančné prostriedky majú jasné určenie a ich použitie je riadne a transparentne zdokumentované a kedykoľvek overiteľné.

Skupina ZSE nefinancuje politické strany, ich kandidátov alebo zástupcov, či už na Slovensku alebo v zahraničí, ani nesponzoruje zjazdy alebo zhromaždenia, ktorých jediným alebo hlavným účelom je politická propagácia.

• **Boj proti praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu**

V boji proti praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu postupuje Skupina ZSE v súlade so slovenskou, ako aj európskou legislatívou. Skupina ZSE nikdy neospravedlňuje, neľahčuje ani nepodporuje pranie špinavých peňazí, či financovanie terorizmu, čo znamená že:

- dodržiava zákony a predpisy týkajúce sa prania špinavých peňazí a financovania terorizmu,
- nikdy sa nezapája do rizikových činností, ktoré by mohli byť zamerané na financovanie alebo podporu trestnej činnosti alebo terorizmu,
- prijíma opatrenia a mechanizmy na posúdenie potenciálnych ako aj súčasných obchodných partnerov.

Hospodárska súťaž a nesúťažné správanie

V Skupine ZSE sme presvedčení, že zákazníkov si môžeme získať a udržať a stabilné vzťahy so zainteresovanými stranami budovať iba ak konáme zodpovedne a čestne.

Skupina ZSE sa riadi pravidlami hospodárskej súťaže a žiadnym spôsobom netoleruje zakázané dohody obmedzujúce hospodársku súťaž (kartelové dohody) či zneužívanie dominantného postavenia. Všetci zamestnanci Skupiny ZSE sú povinní správať sa v súlade s pravidlami ochrany hospodárskej súťaže, pričom tieto pravidlá bližšie rozoberá Etický kódex.

Zvláštna pozornosť sa v zmysle interných pravidiel Skupiny ZSE venuje dodržiavaniu zásad ochrany hospodárskej súťaže v styku s konkurentmi. Pri kontakte s konkurentmi musia zamestnanci zabezpečiť, že neprijmú ani neposkytnú akúkoľvek informáciu, ktorá by viedla k záverom o aktuálnom alebo budúcom správaní sa spoločností Skupiny ZSE alebo jej konkurentov na trhu.

Pre Skupinu ZSE je tiež nesmierne dôležité dodržiavať pravidlá národného a medzinárodného práva. Rovnako dané spoločnosti Skupiny ZSE vyžadujú aj od svojich obchodných partnerov.

Kontrola Poznaj svoju protistranu (KYC)

Skupina ZSE si vyberá svojich obchodných partnerov na základe profesionálnych a ekonomických kritérií. Pozorne sa však pozerá aj na aspekt ochrany životného prostredia, dodržiavania ľudských práv, pracovných a iných všeobecne záväzných noriem či antidiskriminačných a protikorupčných politík. Pri výbere obchodných partnerov tiež reflektuje medzinárodné sankcie, ako aj regulátorne, právne či reputačné riziká spôsobilé vyvolať závažné dopady na Skupinu ZSE.

Vnútorný kontrolný systém:

je nepretržitý proces, ktorý vykonáva **predstavenstvo**, prostredníctvom **manažérov a odborníkov** Spoločnosti, aby boli všetkým zainteresovaným stranám poskytnuté **primerané záruky** dosiahnutia **strategických cieľov** Spoločnosti. Spoločnosť má pre tieto účely zriadené:

1. **Interné kontrolné mechanizmy.** Na úrovni jednotlivých procesov boli implementované interné kontrolné mechanizmy za účelom identifikácie a zamedzenia rizík podvodov, korupcie a nekalých praktík. Úlohou systému interných kontrol je predchádzanie a včasná identifikácia chýb a nesprávností, ktoré môžu vzniknúť v dôsledku úmyselného podvodu, ako aj neúmyselného konania alebo opomenutia.
2. **Interný audit** je súhrn nezávislých, objektívnych, uisťovacích a konzultačných činností zameraných na zdokonaľovanie riadiacich a kontrolných procesov so zohľadnením medzinárodne uznávaných audítorských štandardov „Medzinárodné štandardy pre profesionálnu prax interného auditu“. Skupina ZSE má zriadený útvar interného auditu, ktorý neustále monitoruje systém implementovaných kontrolných mechanizmov, identifikuje jeho nedostatky a navrhuje akčné plány, zamerané na zlepšenie a zefektívnenie vnútorného kontrolného systému. Vedúci interného auditu zodpovedá za vypracovanie a plnenie plánu Interného auditu, ktorý vychádza z hodnotenia rizík, pričom zohľadňuje rámec riadenia rizík v Spoločnosti ako aj úrovne odozvy manažmentu na riziko pre rozličné činnosti.
3. **Compliance Manager** je súčasťou organizačnej štruktúry Skupiny ZSE a medzi úlohy tejto funkcie patria najmä, ale nielen, vypracovanie, implementácia a aktualizácia dokumentácie súvisiacej s Compliance programom, aktualizácia Etického kódexu Skupiny ZSE a vykonávanie činností týkajúcich sa školiacej činnosti, metodickej podpory a prešetrovania porušení Etického kódexu.

Zákaznícky ombudsman

Zákaznícky ombudsman je pre ZSE veľmi dôležitý pretože pôsobí ako dôležitá línia komunikácie medzi spoločnosťou a jej zákazníkmi a buduje v nich dôveru. Energetický trh je veľmi regulovaný a zákazníci môžu mať obavy vo veci úrovne poskytovania služieb, fakturácie alebo iných oblastí, kde sa dostatočne neorientujú. Zákaznícky ombudsman slúži ako bod kontaktu pre zákazníkov pre vypočutie ich obáv a adresnosť ich požiadaviek. Jeho úloha je podstatná pri riešení sporov, hľadaní vhodných riešení primeraným a nestranným spôsobom.

Zákaznícky ombudsman rieši sťažnosti a v spolupráci s kolegami v skupine ZSE ako aj zákazníkom hľadá najlepšie riešenie pre obe strany. Navyiac ombudsman pomáha spoločnosti dodržiavať reguláciu a štandardy odvetvia.

Zákaznícky ombudsman ZSE riešil v minulom roku 948 prípadov zákazníkov, čo je v súlade s dlhodobým priemerom. Len malá časť prípadov (108) sú oficiálne podnety prijaté emailom. Prípady vieme primárne rozdeliť do dvoch kategórií. Prvou je aj základná pomoc s úkonmi pre skupinu zákazníkov, kde existuje reálny predpoklad, že vyžadujú asistenciu. Títo zákazníci môžu byť napr. sluchovo a zrakovo postihnutí, telesne hendikepovaní alebo seniori v pokročilom veku. Druhou skupinou sú zákazníci, ktorí nie sú spokojní s obsluhou svojho podnetu na existujúcom kontaktnom mieste alebo je ich prípad komplikovanejší.

Približne 1/6 podnetov boli klasifikované ako žiadosti. Ide predovšetkým o pomoc s vyplnením formulára, podaním žiadosti alebo skompletizovaním materiálov. 1/3 podnetov boli klasifikované ako reklamácie. Ombudsman vstupuje v týchto prípadoch do procesu v čase, kedy nastalo nedorozumenie a štandardný proces uviazol. Najčastejšie sa v tejto oblasti vyskytujú reklamácie vo veci zmluvy o pripojení, prípadne poruchy elektromera. V poslednom čase s nástupom inštalácie fotovoltických panelov a dlhším vybavovacím časom prichádzajú na ombudsmana podnety aj v tejto oblasti. Najväčšia – až 1/2 - časť kontaktov ombudsmana so zákazníkom je konzultácia, respektíve poradenstvo. Hlavným dôvodom je, že zákazník pochopiteľne nepozná proces, a často je pre neho jednoduchšie prísť a nechať si to vysvetliť ľudskou rečou.

Navyše ombudsman pomáha identifikovať a adresovať systémové problémy v rámci spoločnosti a tak zlepšovať celkovú zákaznícku skúsenosť. Práve prostredníctvom zákazníckeho ombudsmana sa v ZSE darí budovať lepšie vzťahy so zákazníkmi, získavať ich dôveru, čo v dlhodobom horizonte vedie k zvyšovaniu lojality a udržiavaniu zákazníckeho kmeňa.

Kybernetická bezpečnosť

V súčasnom digitálnom svete patria technológie a ich používanie k dennému štandardu pracovného ale i súkromného života. S rastúcim používaním internetu a zariadení pripojených na internet rastie aj potenciál hrozby kybernetických útokov alebo úniku dát. Energetický sektor a jeho infraštruktúra je nevyhnutnou súčasťou ekonomiky. Digitalizácia procesov a smartifikácia zariadení vytvára tlak na implementáciu robustných riešení kybernetickej bezpečnosti. Stabilita dodávky v energetickom sektore je úzko spätá s kybernetickou bezpečnosťou. Útok na infraštruktúru môže prerušiť dodávky elektriny ale dokonca spôsobiť blackouty a mať vážne dôsledky na jednotlivcov a podniky.

Pre zabezpečenie stability dodávky elektrickej energie je dôležitá správna ochrana našich systémov a sietí. Spoločnosť spolupracuje s vládnyimi agentúrami a ostatnými významnými partnermi na zdieľaní informácií o potenciálnych hrozbách a monitorujeme najlepšie metódy v bezpečnosti.

V priebehu minulého roka bolo detekovaných a odrazených viac ako 1 400 útokov na naše serverové prostredie. Systémy monitoringu elektronickej pošty identifikovali a zablokovali v najintenzívnejšom mesiaci až 20 000 phishingových emailov. Je využívaná pokročilá analytika SIEM (Security Information and Event Management) na odhaľovanie bezpečnostných udalostí vyššej komplexity, ktoré vyplývajú z identifikácie neštandardného správania a korelácií udalostí známych útokov. SIEM v priebehu roka zaregistroval skoro 10 000 bezpečnostných udalostí.

V roku 2022 bolo implementované sieťové bezpečnostné riešenie, ktoré sa prostredníctvom strojového učenia učí vzorne zvyčajnému správaniu sieťovej prevádzky a následne rozlišuje medzi štandardným a podozrivým správaním. Tiež bola v rámci útvaru kybernetickej bezpečnosti segregovaná kritická časť siete, na ktorej sa uskutočňuje monitoring prenášaných dát, aktívne používanie firewallu až na aplikačnej úrovni. Nastavené pravidlá tak umožňujú komunikovať s prvkami siete výhradne z autorizovaných dispečerských staníc.

So správnou stratégiou a technológiou sa spoločnosť dokáže brániť proti kybernetickým útokom, eliminovať nepriaznivé dopady incidentov a zabezpečovať tak neprerušenú dodávku elektrickej energie našim zákazníkom.

02 Ekonomika

Štruktúra zdrojov a využitia zemného plynu a elektrickej energie

Štruktúra dodávky plynu

	2022	podiel (%)	2021	podiel (%)
Objem dodaného plynu (GWh)	2 757	100 %	3 524	100 %
z toho dodávka pre domácnosti (GWh)	1 458	53%	1 632	46 %
z toho dodávka mimo domácnosti (GWh)	1 299	47%	1 892	54 %

Ukazovatele

	2022	2021
Tržby z predaja zemného plynu (tis. EUR)*	278 084	179 773
Objem dodaného plynu (GWh)	2 757	3 524
Objem nakúpeného plynu/cudzie zdroje (GWh)	2 757	3 524
Objem vyrobeného plynu/vlastné zdroje (GWh)	0	0
Počet odberných miest	94 546	89 400

* na základe zmluvy o združenej dodávke plynu

Štruktúra dodávky elektrickej energie

	2022	podiel (%)	2021	podiel (%)
Objem dodanej elektrickej energie vrátane strát (GWh)	6 528	100 %	6 815	100 %
z toho dodávka pre domácnosti (GWh)	2 287	35%	2 251	33 %
z toho dodávka mimo domácnosti (GWh)	4 241	65%	4 564	67 %

Ukazovatele

	2022	2021
Tržby z predaja elektrickej energie (tis. EUR)*	2 035 541	1 114 254
Objem dodanej elektrickej energie vrátane strát (GWh)	6 528	6 815
Objem nakúpenej elektrickej energie/cudzie zdroje (GWh)	6 528	6 815
Objem vyrobenej elektrickej energie/vlastné zdroje (GWh)	0	0
Počet odberných miest	1 016 350	1 002 782

* na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny

Užitočná dodávka elektrickej energie (GWh)	
2022	6 528
2021	6 815

Kľúčové ukazovatele o Spoločnosti

ZSE Energia, a. s. v roku 2022 na dosiahnutie zisku vo výške 47 855 tis. EUR, pri výške tržieb 2 330 378 tis. EUR, vynaložila celkové náklady v objeme 2 269 781 tis. EUR.

Kľúčové údaje o Spoločnosti podľa medzinárodných štandardov pre finančné výkazníctvo platných v Európskej únii:

Kľúčové údaje o Spoločnosti k 31. decembru		
V tis. EUR	2022	2021
Dlhodobý majetok	24 623	18 157
Krátkodobý majetok	394 995	239 710
Aktíva spolu	419 618	257 867
Vlastné imanie	75 785	45 970
Dlhodobé záväzky	7 166	7 695
Krátkodobé záväzky	336 667	204 202
Vlastné imanie a záväzky spolu	419 618	257 867
Tržby	2 330 378	1 302 883
EBIT (zisk z prevádzkovej činnosti)	63 087	24 213
EBITDA	65 010	25 517
Celkové výnosy	2 332 686	1 305 495
Celkové náklady	2 269 781	1 281 440
Zisk pred zdanením	62 905	24 055
Zisk za rok	47 855	18 401
Priemerný počet zamestnancov	289	276

Rozdelenie zisku za rok 2021

Rozhodnutím jediného akcionára Spoločnosti urobeným pri výkone pôsobnosti valného zhromaždenia zo dňa 16. júna 2022 bolo odsúhlasené rozdelenie účtovného zisku za rok 2021 vo výške 18 401 tis. EUR a vyplatené dividendy v objeme 18 149 tis. EUR.

Pohľadávky a záväzky

Pohľadávky a záväzky z obchodného styku		
V tis. EUR	2022	2021
Pohľadávky z obchodného styku a iné pohľadávky	355 830	234 506
z toho: po lehote splatnosti	24 124	14 158
Záväzky z obchodného styku a iné záväzky	274 217	168 823
z toho: po lehote splatnosti	-	9

Návrh na rozdelenie zisku ZSE Energia, a. s. za rok 2022

Návrh na rozdelenie zisku ZSE Energia, a. s. za rok 2022	
predložený Predstavenstvu ZSE Energia, a.s. dňa 28. marca 2023	V tis. EUR
Výsledok hospodárenia za účtovné obdobie	47 855
Výsledok hospodárenia k rozdeleniu	47 855
Prídel do sociálneho fondu	228
Dividendy	47 627
Rozdelenie zisku spolu	47 855

03 Ľudské zdroje

V roku 2022 pracovalo v spoločnosti ZSE Energia, a. s. v priemere 289,42 zamestnancov (bez členov predstavenstva a dozornej rady a zamestnancov pracujúcich na dohodu o vykonaní práce). Priemerný vek zamestnanca predstavoval 42,97 rokov.

- Podiel žien/mužov – ženy 61 %, muži 39 %.
- Vzdelanie – VŠ 56,61 % úplné stredné odborné vzdelanie 41,69 %; stredné odborné vzdelanie 0,68 %; základné 1,02 %.

Odmeňovanie zamestnancov

V súlade so záväzkami z kolektívnej zmluvy, bol zabezpečený priemerný nárast miezd, pozostávajúcej zo základnej a variabilnej časti o 2 %. Zamestnancom sa základná mzda zvýšila od 1.7.2022 o 30 €.

Obdobie od 1.1.2022 do 30.6.2022 bolo doplatené jednorazovou platbou vo výške 180 €. Základná mzda bola prehodnotená od 1.7.2022 diferencovane o 1,14 %. Zamestnanci boli odmeňovaní aj na základe výkonnosti, ktorá priamo vplývala na výšku vyplácanej variabilnej zložky mzdy a mimoriadnych odmien.

Všetkým zamestnancom bol poskytnutý príspevok zo sociálneho fondu na regeneráciu pracovnej sily.

Aj v roku 2022 zamestnávateľ prispieval na doplnkové dôchodkové sporenie. Každý zamestnanec mal nárok na 5 dní dovolenky nad rámec Zákonníka práce.

Vzdelávanie a rozvoj zamestnancov

Talent manažment:

V roku 2022 boli spustené dva nové talentové programy, Grow Hub – rozvoj manažérskeho potenciálu a Expert Lab, rozvoj expertného potenciálu a potenciálu inovovať.

Ďalšími strategickými programami v roku 2022 boli programy Akadémie tímlídov (nástupnícka akadémia), Akadémia rozvoja manažérskych zručností koordinátorov v ZSD („Práca s ľuďmi a ich vedenie“), príprava manažérov na prechod k Novému Normálu (hybridné fungovanie), program rozvoja senior manažérov vo VUCA svete („Our Future is now“).

V prípade potreby majú zamestnanci možnosť absolvovať koučovacie prednášky na rozvoj svojich mäkkých a tvrdých zručností.

V rámci tém o ľudských zdrojoch, diverzite a inklúzii spoločnosť nezabúda na nevyhnutnosť neustáleho celoživotného vzdelávania nielen v oblasti hard skills, ale aj s dôrazom na všímavosť, pozitívne myslenie či telesnú rovnováhu.

Podpora mentálneho zdravia /wellbeing

V roku 2022 sa spoločnosť stala členom Koalície firiem pre duševné zdravie, v rámci tejto spolupráce bola každý mesiac pre všetkých zamestnancov organizovaná online odborná diskusia na podporu duševného zdravia a well-beingu.

04 Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci

Spoločnosť sústavne monitoruje a prehodnocuje riziká, vyplývajúce z práce a pracovného prostredia a prijíma opatrenia na ich zníženie a predchádzanie.

Vzhľadom na charakter práce v energetike je dodržiavanie pravidiel BOZP vysokou prioritou. Spoločnosť sa dlhodobo venuje systematickému vzdelávaniu zamestnancov v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci. Vstupné oboznámenie pre novonastúpených zamestnancov boli vykonávané formou dištančného vzdelávania prostredníctvom aplikácie MS Teams, ako aj prezenčnou formou., V roku 2022 bolo vykonaných 23 oboznámení, spolu pre 57 zamestnancov. Dištančnou formou bolo zabezpečené aj oboznamovanie pre dodávateľov a zástupcov zamestnancov pre bezpečnosť. V roku 2022 boli realizované pilotné workshopy BOZP a HR pre manažérov spoločnosti. V spoločnosti boli realizované kampane zamerané na oblasť BOZP podporené internou komunikáciou. Na podporu povedomia zamestnancov v oblasti BOZP boli publikované na intranete rôzne články a súťaže. V oblasti ochrany zdravia zamestnancov boli realizované webináre zamerané na wellbeing a ochranu duševného zdravia. Spoločnosť zabezpečuje pre vybraných zamestnancov aj lekárske preventívne prehliadky nad rámec zákona. Na osobné a ochranné pracovné prostriedky a pomôcky, legislatívne školenia BOZP a preventívne lekárske prehliadky, boli pre spoločnosť ZSE Energia, a.s. vynaložené prostriedky vo výške 76 490 EUR.

V Skupine ZSE sa sleduje ukazovateľ TRIF comb, LTIF comb. a NMFR pre zamestnancov. V roku 2022 dosiahol TRIF comb. hodnotu 1,8, LTIF comb. dosiahol hodnotu 1,0 a NMFR dosiahol hodnotu 142,05.

V roku 2022 v ZSE Energia, a. s. nebol zaznamenaný žiadny registrovaný pracovný úraz.

Spoločnosť ZSE Energia, a. s. v roku 2022 preukázala v rámci recertifikačného auditu zlepšovanie zavedeného systému integrovaného manažérstva (SIM) a udržala si medzinárodné certifikáty ISO 9001. ISO 14001 a ISO 45 001. Pri audite certifikačná spoločnosť identifikovala silné stránky a zlepšenia SIM a zhodnotila, že SIM je v zhode s požiadavkami noriem ISO 9001, ISO 14001 a ISO 45 001, požiadavkami právnych predpisov a dosahuje trvalé zlepšovanie. Výsledkom auditu bolo vydanie odporúčania certifikačnej spoločnosti naďalej pokračovať v certifikácii.

05 Životné prostredie

Spoločnosť ZSE Energia, a. s. poskytuje zákazníkom služby podporujúce riešenia na šetrenie prírodných zdrojov a využívanie obnoviteľných zdrojov energie. Už niekoľko rokov ponúka fotovoltické riešenia aj s Virtuálnou batériou, určené pre domácnosti, ktorí chcú elektrinu z obnoviteľných zdrojov nielen využívať ale si ju aj sami vyrábať. Tým zákazníkom, pre ktorých sú takéto riešenia nedostupné, ponúka spoločnosť službu Zelená elektrina, v rámci ktorej získa od spoločnosti tzv. zelený certifikát, ktorý mu zaručuje, že elektrina dodávaná do jeho domácnosti, je 100 % krytá elektrinou z obnoviteľných zdrojov.

Z pohľadu ochrany životného prostredia je nezanedbateľný aj tzv. online účet ZSE. Pri jeho aktivovaní smeruje spoločnosť zákazníka k využívaniu elektronickej faktúry, k využívaniu elektronickej platby a k nastaveniu bankového účtu pre zasielanie preplatiek.

V roku 2022 si aktivovalo elektronickú faktúru namiesto papierovej viac ako 67 000 zákazníkov, čo znamená, že túto formu faktúry využíva už viac ako 455 000 našich zákazníkov. Viac ako 67 700 zákazníkov z radov domácností začalo v minulom roku platiť bezhotovostne, namiesto papierových poštových poukázok, ktoré sa predtým týmto zákazníkom museli tlačiť a posilať. Elektronickú formu platieb teda používa už viac ako 592 000 domácností. V oblasti zákazníckej starostlivosti je online účet priebežne inovovaný o nové funkcionality, ktoré smerujú k presunu čo najväčšieho počtu transakcií a zákazníckych dopytov do online prostredia.

Dôležitým environmentálnym aspektom online účtu je aj možnosť online objednania služieb bez potreby zasielania papierovej dokumentácie. K ďalším produktom zameraným na zvýšenie energetickej efektívnosti, patrí služba energetického certifikátu, energetického auditu aj s kompletným návrhom opatrení súvisiacich s úsporou energií.

ZSE Energia, a. s. je garantom poradenského portálu www.setri.sk, ktorý sa podieľa na podpore environmentálneho povedomia vo verejnosti. V roku 2022 sme pokračovali v rozširovaní portálu o články, rozhovory a videá so zaujímavými osobnosťami, ktoré sa venujú témam, napríklad obnoviteľné zdroje energie alebo elektromobilita (napr. architekt nízkoenergetických domov Martin Pribila, odborník na automobily Drahomír Piok, popularizátor vedy Samuel Kováčik a ďalší).

Odbornosť a kompetencie v oblasti zelených riešení chce spoločnosť priniesť aj k zákazníkom. V rámci ZSE Centier bol rozšírený tím poradcov pre zelené riešenia. Tí vedú zákazníkom poskytnúť základné rady, ktoré môžu využívať v podstate okamžite – ako si správne nastaviť sadzbu a zmluvu, ako predĺžiť životnosť spotrebičom, či

praktické rady pre úsporu energií v domácnosti. Rovnako aj komplexnejšie riešenia, ktoré si už vyžadujú väčšiu investíciu napríklad fotovoltické riešenia.

06 Produkty a služby

Spoločnosť ZSE Energia, a. s. poskytuje svoje produkty a služby pod značkou ZSE.

ZSE Energia je jednotka na trhu v Zelených riešeniach

Výroba elektrickej energie z konvenčných zdrojov výrazne vplýva na európsku produkciu CO₂, energetický sektor v Európskej únii vyprodukuje ročne až 1,17 miliardy ton emisií. Krajiny Európskej únie zavádzajú tzv. zelené zmeny v energetike. Jednou z nich je zvyšovanie podielu obnoviteľných zdrojov v energetickom mixe, v roku 2020 na 20 % a v roku 2030 až na 32 %.

Tento vývoj ZSE Energia, a. s. dlhodobo reflektuje vo svojej produktovej ponuke. Záujem obyvateľov a firiem na Slovensku o témy, ako sú globálne otepľovanie či ochrana životného prostredia, v posledných rokoch stúpa. Staranie sa o klímu, snaha o energetickú samostatnosť a zodpovednosť prestáva byť otázkou atraktívneho trendu, ale začína byť nutnosť. Paradoxne, vojnový konflikt na Ukrajine výrazne prispel k záujmu o zelené riešenia a energetickú nezávislosť. ZSE Energia, a. s. si úspešne buduje svoju pozíciu na trhu zelených riešení spojených s energiami, či už v domácnostiach alebo vo firmách.

Pritom nejde len o aktuálny trend. Riešenia využívajúce obnoviteľné zdroje energie, ako sú fotovoltické panely či solárne kolektory, spoločnosť ponúka od roku 2015 a je jednoznačným lídrom v ich poskytovaní pre domácnosti. Uvedením produktu Zelená elektrina pre domácnosti začiatkom roka 2020 ZSE Energia, a. s. doplnila svoje portfólio tak, že všetci zákazníci môžu využívať elektrinu vyrobenú z obnoviteľných zdrojov. Teda aj tí, ktorí si ju sami nevyrábajú. Vysoký záujem o Zelenú elektrinu pre domácnosti pretrvával aj v roku 2022 a ku koncu roka ju využívalo viac ako 124 000 domácností, čo je nárast približne o 37 000 domácností, len v priebehu roka 2022. Najžiadanejším produktovým variantom bola Zelená elektrina zo slovenských slnečných elektrární, vysoký záujem bol aj o Zelenú elektrinu zo slovenských vodných elektrární.

O Zelenú elektrinu prejavujú čoraz väčší záujem aj menšie firmy a ku koncu roka 2022 ich túto službu využívalo už niekoľko stoviek.

ZSE Energia, a. s. už dlhodobo podporuje procesy, ktoré súvisia s dekarbonizáciou spoločnosti – a to ako v priemysle, v službách, v doprave, ale aj v komunitách a municipalitách. Preto spoločnosť pokračovala v roku 2022 v dlhodobom projekte, v

rámci ktorého vracia časť finančných prostriedkov vyzbieraných od svojich zákazníkov za poskytovanie služby Zelená elektrina späť do regiónov - mestám, obciam, komunitám.

Prínosov tohto projektu je viacero – v prvom rade sa chráni životné prostredie využívaním elektriny z obnoviteľných zdrojov, druhým prínosom je úspora financií samosprávy, keďže značnú časť elektriny si školy, resp. sociálne zariadenia vyrobia sama. V neposlednom rade je tu aj prínos edukatívny – a to nielen u žiakov na hodinách fyziky, biológie alebo environmentálnej výchovy, ale aj v celej komunite, ktorá pozitívne vníma, že obec alebo samosprávny kraj takto využíva obnoviteľné zdroje energie.

Doplnkové služby a služby s pridanou hodnotou

Najpopulárnejšou doplnkovou službou bola aj v roku 2022 služba **ZSE Asistuje Plus**. Ide o kompletnú havarijnú službu, v rámci ktorej sa spoločnosť postará o odstránenie havárie elektriny, plynu, vody a kúrenia už do 2 hodín. Za opravy spotrebičov, bielej a čiernej techniky, vrátane náhradných dielov či rozbitého okna zákazník neplatí. Počet jednotlivých úhrad za rok je neobmedzený a limit úhrad je 200 EUR na haváriu/opravu. Túto službu využívalo v roku 2022 už približne 128 000 spokojných zákazníkov.

Služba **ZSE Zdravie**, ktorú využívalo približne 30 000 zákazníkov, zahŕňa rodinného lekára na telefóne 24 hodín denne a nadštandardné služby pri hospitalizácii pre rodinu až do výšky 200 EUR. Služba pokrýva napríklad ubytovanie rodiča s dieťaťom, úhradu za pobyt v nemocnici, sprevádzanie k lekárovi a ďalšie.

Služba **ZSE IT Pomoc** pomôže zákazníkovi nainštalovať softvér do počítača cez vzdialený prístup, zabezpečí telefonickú asistenciu pri nastavení mobilného telefónu či domácej elektroniky alebo obnovíme dáta z pokazeného dátového nosiča, ktorý vyzdvihne technik priamo doma u zákazníka. Výhody služieb ZSE Asistuje Plus, ZSE Zdravie a ZSE IT Pomoc môžu zákazníci využívať aj v jednom balíku pod názvom ZSE Balík Domov.

Spomedzi produktových balíkov si zákazníci mohli vybrať aj **ZSE Balík Domov 2**, ktorý okrem populárnej služby ZSE Asistuje Plus ponúka aj rozšírenú službu ZSE Zdravie Plus. Táto okrem vlastností klasickej služby ZSE Zdravie obsahuje aj unikátnu službu Diagnose.me – možnosť druhého lekárskeho názoru a konzultácie diagnózy so špičkovými zahraničnými lekármi.

Pre náročnejších bol v ponuke výhodný **ZSE Balík Domov Komplet**, ktorý u zákazníkov získava čoraz väčšiu obľubu. Tento balík je kombináciou služieb ZSE Asistuje Plus, ZSE Zdravie Plus a ZSE IT Pomoc.

V rámci služby **ZSE Poistenie platieb** zákazník získa poistenie pravidelných mesačných platieb pre prípad práceneschopnosti, poistenie asistenčných služieb pre prípad rehabilitácie, kúpeľnej liečby, poistenie pre prípad hospitalizácie v dôsledku úrazu. Službu ku koncu roka využívalo takmer ako 8 000 zákazníkov.

Kompletné riešenia pre domácnosti

ZSE Fotovolt je ideálnym riešením, ak si chce zákazník vyrábať elektrinu pre vlastnú spotrebu, usporiť energie a správať sa k životnému prostrediu šetrnejšie. Unikátnou vlastnosťou bola aj v roku 2022 garancia objemu vyrobenej elektriny z fotovoltického riešenia od ZSE Energia, a. s., a to bez ohľadu na počasie alebo umiestnenie fotovoltiky. Ak riešenie nevyrobí predpokladané množstvo elektrickej energie, doplní ZSE Energia, a. s. chýbajúce množstvo elektrickej energie pri vyúčtovaní za elektrinu vo forme finančnej hodnoty. Takmer všetci noví zákazníci fotovoltiky od ZSE Energia, a.s. zároveň využívajú službu Virtuálna batéria, vďaka ktorej si zákazník dočasne uloží v ZSE Energia, a. s. prebytočnú vyrobenú elektrinu a my mu ju vrátime v čase, kedy ju bude potrebovať. Doteraz spoločnosť nainštalovala svojim zákazníkom už viac ako 2 200 solárnych riešení, z ktorých prevažná väčšina riešenia ZSE Fotovolt.

Po spustení predaja klimatizácií od ZSE Energia, a. s. v roku 2018 sa stáva tento produktový pilier jedným z kľúčových v stratégii poskytovania „kompletných energetických riešení“.

Predajný výsledok roka 2022 bol pozitívne ovplyvnený post-pandemickým oživením a veľmi priaznivým počasím najmä v mesiacoch apríl a máj. Spoločnosti sa podarilo nainštalovať do domácností 1 775 klimatizácií, čo znamenalo nárast oproti roku 2021 o viac ako 600 kusov a prekonanie doteraz rekordného roku 2019 (1 300 klimatizácií).

Darilo sa tiež zvyšovať podiel riešenia ZSE Klima Bezstarosti, čo je unikátny produkt, pri ktorom ZSE Energia, a. s. poskytuje klimatizáciu ako službu, v rámci ktorej zákazníci mohli získať špičkovú klimatizáciu s dopravou a montážou len za 1 EUR denne, elektrinu pre klimatizáciu na rok úplne zadarmo, doživotný servis a predĺženú záruku počas celej doby využívania služby. V praxi to znamená, že ZSE Energia, a. s. počas celej doby využívania služby zákazníkovi zaručuje funkčnosť klimatizácie, v prípade, že sa klimatizácia pokazí a nedá sa priamo na mieste opraviť, realizuje sa okamžitá výmena zariadenia.

Zvýšil sa aj počet objednávok a inštalácií do malých firiem, pričom v tomto segmente sme nainštalovali v roku 2020 takmer 50 kusov.

Firmy

Komodity elektrina/plyn

Ponuka **E.Partner** bola určená pre segment regulovaných zákazníkov s ročnou spotrebou elektriny do 30 MWh na všetkých odberných miestach a neregulovaných zákazníkov s ročnou spotrebou elektriny od 0 do 250 MWh alebo aj nad 250 MWh, pokiaľ má zákazník viac ako 50 odberných miest. Zákazník v rámci Ponuky E.Partner získal percentuálnu zľavu z aktuálneho cenníka na obdobie 24 mesiacov s opakovanou automatickou prolongáciou.

Firma Výhoda Plus bola určená pre segment neregulovaných zákazníkov s platnou zmluvou s tarifnými produktmi. Zákazníkom sa poskytujú v závislosti od spotreby výrazne nižšie ceny v porovnaní s aktuálnym štandardným cenníkom.

Firma Komfort Plyn Plus ponúka atraktívnu nízku cenu komodity nielen za dodávku plynu, ale aj celkovej združenej dodávky plynu, hlavne v porovnaní s cenami u dominantného dodávateľa plynu na trhu s plynom v rámci SR. Produkt je určený pre neregulovaných odberateľov (firmy, podnikatelia a organizácie) s jedným alebo s viacerými odbernými miestami, kde spotreba plynu za všetky odberné miesta odberateľa nepresiahne za 12 za sebou nasledujúcich kalendárnych mesiacov hodnotu 641,400 MWh a zároveň každé odberné miesto spĺňa podmienky kategórie Maloodber.

Doplnkové služby

SMART elektromery priniesli firemným zákazníkom mnohé výhody. Fyzický odpočet elektromera už nie je potrebný, pretože údaje sú zasielané distribučnej spoločnosti automaticky zo SMART elektromera a zaznamenávajú vývoj zákazníkovej spotreby. Zákazník má detailný prehľad o priebehu spotreby počas dňa, vďaka čomu môže optimalizovať náklady na elektrinu, napríklad presunutím časti spotreby do nízkej tarify, ktorá je lacnejšia. Súčasťou starostlivosti ZSE Energia, a. s. pre firemných zákazníkov bolo aj odborné poradenstvo, napríklad pri správnom nastavení rezervovanej kapacity, maximálnej rezervovanej kapacity alebo dodržanie účinníka.

Pre veľkých firemných zákazníkov poskytovala ZSE Energia, a.s. celý rad rôznych riešení, napríklad kompenzačné zariadenia, energetické audity a certifikáty, klimatizačné a chladiace zariadenia, nabíjacie stanice pre automobily, ako aj fotovoltické riešenia pre firmy.

Kompletné riešenia pre firmy

V roku 2022 ZSE Energia, a. s. rozšírila portfólio ponúkaných klimatizačných zariadení pre malé firmy a inštalovala v tomto segmente v minulom roku takmer 50 zariadení.

Uplynulý rok spoločnosť zaznamenala výrazný nárast záujmu firiem o inštaláciu lokálneho fotovoltického zdroja.

Na konci roka 2022 sme nainštalovali a spustili do prevádzky spolu 14 lokálnych zdrojov so sumárnym inštalovaným výkonom 174 kWp, spolu tak je v prevádzke už 274 kWp inštalovaných lokálnych zdrojov od ZSE. V realizácii bolo ďalších 24 zdrojov (ich inštalovaný výkon bude 2 965 kWp) a v projektovaní 53 zdrojov (ich inštalovaný výkon bude 5 392 kWp),

Výskum a vývoj

ZSE Energia, a.s. sa dlhodobo venuje rozvoju inovácií. Energetika bude v najbližších rokoch prechádzať jednou z najväčších transformácií vôbec. Pre úspech v konkurencii s novými účastníkmi a formami trhu budú kľúčové dáta, algoritmy a formy ich spracovania. A práve dáta, ich spracovanie formou umelej inteligencie a technológií strojového učenia, je priestor prieniku medzi obchodnými cieľmi ZSE Energia, a.s. a vedeckými kapacitami inštitútu KInIT, ktorý sa zameriava na výskum inteligentných technológií. V roku 2021 začala spoločnosť ZSE Energia, a.s. spoluprácu s týmto inštitútom, ktorá je zameraná na oblasť efektívneho využitia dát a inovácií v energetike.

Online účet

Domácnosti | Firmy

Online účet od ZSE koncom roka 2022 využívalo viac ako 424 000 zákazníkov. Po aktivovaní odberného miesta v online účte získa zákazník prehľad o svojej spotrebe, o svojich platbách a faktúrach, ktoré môže hneď aj uhrádzať cez platobnú bránu. Taktiež si môže online aktivovať elektronickú faktúru, zmeniť si svoje kontaktné údaje, výšku preddavkov alebo spôsob platby, či nastaviť si účet na zasielanie preplatkov. V online účte môže zákazník zrealizovať zmenu dodávateľa plynu alebo prepis odberného miesta na iného odberateľa. Bezpečnosť všetkých aktívnych operácií zo strany zákazníka je zaistená vďaka overeniu cez SMS kód na mobilnom telefóne zákazníka.

Firemní zákazníci môžu v rámci online účtu využívať funkcionality, ako sú napríklad hromadné sťahovanie zoznamu faktúr vo formáte XML alebo XLSX, možnosť vytvárať si vlastné pohľady, resp. filtrovať faktúry podľa vlastných kritérií. Zároveň majú možnosť vyhľadať faktúry podľa ich čísiel, či rozšírené možnosti filtrovania faktúr podľa dátumu vytvorenia, splatnosti alebo spôsobu platby.

Online účet má aj výrazný ekologický rozmer, keďže zákazník nedostáva pri zmenách, žiadostiach a objednávkach cez online účet žiadne papiere na podpis, všetky zmeny sú spracované automaticky a online.

07 Spoločenská zodpovednosť

V oblasti zodpovedného podnikania sa Skupina ZSE zameriava najmä na podporu v oblasti vzdelávania, komunitného a rozvoja ochrany životného prostredia.

Vzdelávanie

Elektrárňa Piešťany, bývalá obecná elektráreň, je zrekonštruovaná priemyselná pamiatka, ktorá svoju činnosť začala v roku 1906 a je zapísaná na zozname národných kultúrnych pamiatok. V priestoroch Elektrárne sa od jesene 2016 realizuje projekt s názvom „Elektrárňa Piešťany - Centrum kreatívnej energie a umenia“, ktorého cieľom je postupne vytvoriť jedinečné centrum pre zážitkové vzdelávanie v oblasti vedy, techniky a umenia. Prostredníctvom interaktívnych inštalácií a expozícií študentom a návštevníkom zábavnou formou približuje fungovanie elektrickej, magnetickej, slnečnej a vodnej energie. Vzdelávanie pre školy tvoria interaktívne výstavy a workshopy zamerané na podporu vzdelávania a získavanie nových vedomostí z oblasti fyziky, ekológie, trvaloudržateľného rozvoja a prírodných vied. Začiatkom roka 2022 bola realizácia aktivít ešte stále poznačená obmedzeniami v dôsledku pandémie koronavírusu. Tím Elektrárne Piešťany toto obdobie využil na rozvoj interaktívnych vzdelávacích programov dostupných na stránke www.elektrarnapiestany.sk. V roku 2022 sa rekonštrukcie dočkali aj priestory, ktoré boli širokej verejnosti dlhodobo neprístupné. Realizácia rekonštrukcie priestorov vodojemnej a bleskozvodnej veže sa uskutočnila pri príležitosti 100. výročia založenia spoločnosti ZSE. V obnovených priestoroch vzniklo okrem iného múzeum elektrárne a elektrikárskeho povolania. Vďaka moderným technológiám sa v priestore využíva aj virtuálna prechádzka generátorovou halou, pribudli tiež interaktívne prvky k vzdelávacím programom, napr. aj chôdza po lane simulujúca prácu elektrikárov vo výškach.

Zvyšovanie kvality vzdelávania na Slovensku podporuje Skupina ZSE aj prostredníctvom grantového programu Výnimočné školy. V roku 2022 vyhlásila Nadácia ZSE už štvrtý ročník programu. Cieľom bola opäť podpora učiteliek a učiteľov základných a stredných škôl na celom Slovensku. Tých, ktorí napriek prekážkam nestratili odhodlanie učiť inak a byť inšpiráciou pre svojich žiakov a kolegov, a ktorí sa chcú vo svojom povolaní rozvíjať a aktívne prispieť k zmene vyučovania. V grantovom programe Výnimočné školy v roku 2022 pri príležitosti 100. výročia spoločnosti ZSE bola prerozdelená celková suma až 100 000 eur na podporu 50 projektov.

V oblasti vzdelávania Nadácia ZSE takisto pokračovala rozvojom webstránky www.vynimocneskoly.sk, ktorá poskytuje voľne dostupné vzdelávacie materiály

kedykoľvek v priebehu školského roka na doplnenie či vysvetlenie chýbajúceho učiva. Do programu Učíme sa spolu online sa aj v školskom roku 2022/2023 mohli zapojiť učiteľky a učelia so záujmom o rozvoj svojich digitálnych zručností. Nadácia ZSE z predložených projektov podporila 10 uchádzačov a budúcich tvorcov obsahu sumou 24 180 eur.

V roku 2022 druhým rokom pokračovala strategická spolupráca Nadácie ZSE s neziskovou organizáciou Indícia, ktorá sa už 10 rokov venuje vzdelávaniu a inšpirovaniu učiteľov a manažérov na školách. V spolupráci s Indíciou sa po dlhých mesiacoch podarilo v priestoroch Elektrárne Piešťany privítať učiteľov z celého Slovenska na inšpiratívnej konferencii Reštart učenia. Spoločne s odborníkmi na vzdelávanie sa predstavili aj inšpiratívni učelia a učiteľky podporení v grantovom programe Výnimočné školy.

Ochrana životného prostredia

Zodpovednosť voči životnému prostrediu patrí dlhodobo k prioritám Skupiny ZSE. Na vytváraní harmónie medzi krajinou a priemyselnou činnosťou na území, ktoré je zároveň súčasťou distribučnej oblasti ZSE, sa energetici podieľajú spoločne s ochranármi už viac ako 20 rokov. Naša spolupráca s organizáciou Ochrana dravcov na Slovensku sa v priebehu rokov rozšírila do realizácie viacerých aktivít. Organizácia sa venuje výskumu a ochrane voľne žijúcich dravých vtákov a sov vo voľnej prírode na celom území Slovenska. Dlhodobo a systematicky sa zaoberá vplyvom nadzemných elektrických vedení na vtáctvo. Aj v roku 2022 pokračovala naša spolupráca pri realizácii projektu 3DodZSE (3D = DávameDomovDravcom), ktorý je zameraný na ochranu a monitoring populácií dravcov a sov. Jednou z aktivít projektu je tiež inštalácia búdok na stožiare vysokého napätia. Neodlúčiteľnou súčasťou projektu je komunikácia s úradníkmi a lesníkmi a spolupráca s verejnosťou. Naša spolupráca zahŕňa aj expresné jednanie v prípade naliehavých situácií, kedy je napríklad potrebné ošetriť nebezpečné uhniesdenie, ktoré by mohlo mať tragické následky.

Prispieť aspoň k čiastočnému zmierneniu negatívneho vplyvu energetického sektoru na zmenu klímy sa spoločnosť rozhodla aj prostredníctvom nového grantového programu Nadácie ZSE, Mením na zeleň. Kým pár rokov dozadu sme spolu s našimi partnermi učili deti na školách separovať odpad, dnes sa musíme zaoberať náročnejšími témami. Program podporuje projekty, ktoré sú zamerané na environmentálne vzdelávanie, využívanie obnoviteľných zdrojov, ochranu krajinných prvkov a ekotypov, cirkulárnu ekonomiku a znižovanie uhlíkovej stopy. O podporu sa tiež mohli uchádzať edukatívne projekty zamerané na zvyšovanie povedomia o zodpovednom prístupe k životnému prostrediu a spôsoboch, ako ho aplikovať v každodennom živote, environmentálne projekty prepájajúce komunity či projekty podporujúce sebestačnosť. Namiesto pôvodných 50 000 eur podporila Nadácia ZSE v prvom ročníku 43 vybraných projektov v celkovej sume až 65 000 eur.

Naliehavosť situácie v otázke klimatickej krízy v čase, kedy sa ku nej pridala aj kríza energetická, motivovala nadáciu k ďalším aktivitám. Záväzok voči životnému prostrediu sa preto rozhodla naplňovať aj prostredníctvom nového programu Slnéčné

strechy. Program bol určený pre školy a školské zariadenia, zariadenia poskytujúce sociálne služby, chránené dielne a registrované sociálne podniky, ktoré sa v programe mohli uchádzať o bezplatnú inštaláciu fotovoltických riešení. V roku 2022 bola zrealizovaná pilotná fáza programu, v rámci ktorej boli fotovoltické panely nainštalované ôsmym subjektom v západoslovenskom regióne. Nadácia ZSE zároveň vyhlásila prvý otvorený ročník programu, v ktorom poskytne bezplatné inštalácie vybraným subjektom v celkovej hodnote 70 000 eur a viac.

Komunitný rozvoj

Verejnoprospešné témy a projekty sú dlhodobo u zamestnancov skupiny ZSE v centre záujmu. Angažovanosť mnohých z nich je jedným z pilierov aktivít v rámci spoločenskej zodpovednosti. Úsilie a iniciatíva kolegov robia z nášho okolia a spoločnosti lepšie miesto. Prostredníctvom Zamestnaneckého grantového programu podporuje skupina ZSE realizáciu dobrovoľníckych aktivít tých zamestnancov, ktorí aj popri svojej každodennej práci a povinnostiach majú záujem angažovať sa v prospech svojej komunity. V roku 2022 sa uskutočnil už šiesty ročník programu. Symbolicky pri príležitosti 100. výročia spoločnosti ZSE bola aj celková suma prerozdelená medzi 141 projektov navýšená na 100 000 eur.

V podpore projektov iniciatívnych a inšpiratívnych ľudí, ktorí prinášajú zmenu vo svojom bezprostrednom okolí, je kľúčový grantový program Rozprúdime regióny. Program podporuje najmä originálne projekty pre komunity alebo aj také, ktoré zviditeľňujú výnimočnosť konkrétneho regiónu a jeho tradičných zvykov, či pamiatok. Šiesty ročník program takisto umožnil získať podporu projektom, ktoré napomáhajú k zblížovaniu odlišných kultúr, posilňujú interkultúrny dialóg, prispievajú vzájomnému spoznávaniu. Ani v tomto programe sa nezabudlo významné jubileum spoločnosti ZSE a v roku 2022 bolo na podporu 144 projektov prerozdelených spolu až 200 000 eur.

Vzájomná pomoc nás spája

Nadácia ZSE v spolupráci s Asociáciou pomoci postihnutým APPA už päť rokov finančne podporuje realizáciu charitatívnych podujatí v prospech ľudí so znevýhodnením v regióne západného Slovenska. V roku 2022 bolo v rámci programu Energia pre teba umožnené, aby sa fyzické osoby, neformálne skupiny občanov a mimovládne organizácie so zámerom zorganizovať vlastné charitatívne podujatie, športové, kultúrne alebo verejnú zbierku, mohli uchádzať o finančnú podporu. Celkovo bolo v programe podporených 10 charitatívnych podujatí, ktorým sa podarilo vyzbierať vyše 23 000 eur, ktoré budú použité na úhradu rehabilitácií, nákup zdravotných pomôcok a liekov v prospech vybraných členov klubu APPA.

Na pomoc utečencom z vojnou zmietanej Ukrajiny bolo vyčlenených 50 000 eur, ktoré boli prerozdelené medzi organizáciu Človek v ohrození a Mareena.

Občianske združenie Mareena od mája 2022 participuje na aktivitách realizovaných v humanitárnom centre Gabčíkovo s cieľom podporiť ochranu a vzdelávanie cca 350

detí, ktoré so svojimi rodičmi, prevažne matkami, utiekli pred vojnou v Ukrajine a našli útočisko na Slovensku.

Nezisková organizácia Človek v ohrození Slovenská republika za viac ako 20 rokov svojej existencie pôsobila vo viac ako 25 krajinách po celom svete, vrátane Slovenska. Okrem urgentných zásahov pri kritických situáciách realizuje rozvojovú spoluprácu, dohliada na dodržiavanie ľudských práv a spolupodieľa sa na globálnom vzdelávaní. Organizácia je na Ukrajine prítomná od roku 2014.