

**ZSE Energia, a. s.**

**Výročná správa za rok 2023**

**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 2023

## **01 Predstavenie spoločnosti ZSE Energia, a. s.**

### **Úvodné slovo predsedu predstavenstva**

Rok 2023 bol z pohľadu diania na energetickom trhu veľmi náročný a potvrdil, že transformácia energetiky je nevyhnutná a nezvratná zároveň. Postpandemické roky spojené s útlmom a následným rýchlym oživovaním svetových ekonomík, ruská invázia na Ukrajinu a zároveň enormný tlak na zvyšovanie podielu obnoviteľných zdrojov v energetickom mixe, prispeli k dynamickému vývoju energetiky v celej Európe. Tieto zmeny sa dotkli všetkých účastníkov trhu. Cieľom našej spoločnosti bolo urobiť také opatrenia, aby negatívne dopady vzniknutej situácie pocítili zákazníci čo najmenej a zároveň aby sa postupne pripravovali na transformáciu energetiky v zmysle novej legislatívy a trhových a spotrebiteľských trendov, ktoré charakterizuje predovšetkým rozvoj lokálnych výrobných obnoviteľných zdrojov, rozvoj elektromobility a dôraz na energetickú efektívnosť.

Spoločnosť sa na začiatku roka sústredila na prípravu nových cenníkov na dodávku elektriny a plynu pre domácnosti, ktoré zohľadňovali parametre stanovené v rámci všeobecného hospodárskeho záujmu vydaného ministerstvom hospodárstva a vládou SR. Boli zapracované legislatívne zmeny, ktoré rozšírili kategórie zraniteľných odberateľov energií o nové skupiny, ktoré si tiež mohli uplatniť nárok na regulovanú cenu elektriny či zemného plynu.

Aj v roku 2023 pretrvával záujem zákazníkov o fotovoltaické riešenia, ktorý bol ovplyvnený najmä geopolitickou situáciou a záujmom o tzv. energetickú sebestačnosť. ZSE Energia už druhý rok po sebe inštaluje približne 1000 fotovoltaických riešení ročne. Kvôli tomuto enormnému a hlavne skokovému nárastu museli byť zoptimalizované aj interné procesy, bolo nasadené IT riešenie manažmentu zákaziek. Ku skráteniu času potrebného na realizáciu fotovoltaického riešenia u zákazníka prispelo výraznou mierou aj otvorenie moderného logistického centra pre fotovoltaické komponenty v Senci. Vďaka skladovým zásobám a vyladenému logistickému procesu môže mať zákazník nainštalované fotovoltaické riešenie v relatívne krátkom čase od podpisu objednávky.

Úspech mal aj obchodný produkt Virtuálna batéria, ktorý využíva viac ako 17 tis. zákazníkov. ZSE Energia sa aktívne zameriava na rozvoj produktov výkupu elektriny, keďže oblasť decentrálnej výroby elektriny je nezastaviteľným trendom a malí a lokálni výrobcovia potrebujú silného a stabilného partnera aj v tejto oblasti obchodu s komoditami.

Zákazníci, ktorí chcú využívať elektrinu z obnoviteľných zdrojov, majú k dispozícii od roku 2020 produkt Zelená elektrina. Využíva ho už takmer 125 tis. zákazníkov, pričom si už môžu vybrať zelenú elektrinu aj podľa zdroja a pôvodu výroby.

Elektrina z obnoviteľných zdrojov je využívaná aj na nabíjanie elektromobilov v našej sieti ZSE Drive. S počtom vyše 400 nabíjacích bodov predstavuje ZSE Drive najmodernejšiu a najpočetnejšiu nabíjaciu sieť elektromobilov na Slovensku. V roku 2023 bol s touto sieťou prepojený produkt Virtuálna batéria. V praxi to znamená, že zákazník môže elektrinu vyrobenú z domácich fotovoltaických panelov využiť na verejných nabíjacích bodoch ZSE Drive.

Okrem využívania elektriny z obnoviteľných zdrojov motivujeme zákazníkov k šetreniu životného prostredia aj minimalizovaním komunikácie v papierovej forme. Čoraz viac našich zákazníkov komunikuje v modernom online prostredí. Okrem toho, viac ako 50 % našich odberateľov si zvolilo elektronické faktúry.

S produktom Zelená elektrina je spojený aj program Slnčné strechy. V rámci programu Nadácia ZSE prerozdeľuje časť z výnosov Zelenej elektriny na inštaláciu fotovoltických panelov na vybraných školských a sociálnych zariadeniach. V rámci pilotného a prvého ročníka bolo zrealizovaných 20 inštalácií v celkovej hodnote takmer 280 000 EUR. Vzhľadom k tomu, že rozvoj obnoviteľných zdrojov je dlhodobá aktivita, spoločnosť je pripravená v tomto programe pokračovať aj v nasledujúcich rokoch.

V priebehu roka boli úspešne zavŕšené právne kroky vedúce k integrácii spoločností skupiny ZSE a skupiny VSE Holding. Proces integrácie začal ešte v roku 2020 uzatvorením dohody, na základe ktorej spoločnosť E.ON nadobudla 49% podiel v spoločnosti VSE Holding. Od 23. novembra 2023 je skupina VSE Holding súčasťou integrovanej Skupiny ZSE. To znamená, že v rámci integrovanej skupiny ZSE pôsobia dve obchodné spoločnosti ZSE Energia a VSE, každá pod svojou existujúcou značkou.

Ako súčasť integrovanej skupiny, budeme schopní lepšie reagovať na trhové výzvy a výraznejšie prispievať k transformácii celej energetiky. Zároveň, a čo je najdôležitejšie, budeme ešte viac atraktívni pre svojich zákazníkov a pripravení naplňať spoločné zámery a ciele.

Juraj Bayer, predseda predstavenstva

## Orgány Spoločnosti

Zloženie štatutárnych a dozorných orgánov spoločnosti ZSE Energia, a.s. bolo počas roka 2023 nasledujúce:

### Štatutárny orgán

<b>Predstavenstvo</b>	
K 31. decembru 2023	
Predseda	Mgr. Juraj Krajcár (vznik funkcie 30. marca 2020 a zánik funkcie 31. decembra 2023)
Podpredseda	Ing. Miroslav Recký
Členovia	Ing. Marián Suchý (vznik funkcie 01. augusta 2021 a zánik funkcie 31. decembra 2023)
	PhDr. Michal Dubeň
	Ing. Peter Pacek

### Dozorný orgán

<b>Dozorná rada</b>	
K 31. decembru 2023	
Predseda	Ing. Vladimír Poruban
Podpredseda	Mgr. Lucia Macaláková
Členovia	Mgr. Tomáš Pavlíček
	Ing. Pavel Vrábik , PMP
	Mgr. Jozef Kramec
	JUDr. Soňa Tchirová
	Mgr. Branislav Kotrík
	Jana Buranská
	Ing. Branislav Jurík

Štruktúra akcionárov k 31. decembru 2023 bola nasledujúca:

<b>Štruktúra akcionárov</b>			
<b>K 31. 12. 2023</b>	<b>Absolútna hodnota v EUR</b>	<b>Výška podielu na základnom imaní</b>	<b>Výška hlasovacích práv</b>
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 dňa 22. septembra 2006. Spoločnosť je zaregistrovaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, 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., ZSE Energetické služby, s. r. o., Východoslovenská energetika Holding, a.s., Východoslovenská energetika, a.s., Východoslovenská distribučná, a.s., VSE Solutions, s.r.o., VSE Call centrum s.r.o. a VSE Ekoenergia, 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 nemala významné 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 sa jedná 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 2023 a vyžadujú si zverejnenie vo výročnej správe**

Trvajúci konflikt medzi Ruskou federáciou a Ukrajinou a súvisiace udalosti zvýšili vnímané riziká podnikania v energetickom sektore. Uvalenie ekonomických sankcií viedlo k zvýšenej ekonomickej neistote na trhoch a zvýšilo volatilitu cien energií. Dlhodobé účinky nedávno zavedených sankcií, ako aj hrozbu ďalších budúcich sankcií, je ťažké v tejto chvíli určiť. Ku dňu schválenia tejto účtovnej závierky na zverejnenie vojnový konflikt pokračuje. Výsledok a dopady konfliktu je ťažké predvídať, no môžu mať negatívny dopad na slovenskú ekonomiku. Prípadná eskalácia konfliktu a sankcií by mohla negatívne ovplyvniť výsledky a finančnú situáciu Spoločnosti, avšak v súčasnosti nie je možné určiť, či toto riziko nastane a v akej miere.

Po konci roka 2023 nenastali žiadne udalosti, ktoré by mali vplyv na účtovnú závierku za rok končiaci 31. decembra 2023.

### **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 Západoslovenská energetika, 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, a všetkých, ktorí so spoločnosťami Skupiny ZSE spolupracujú.

Etický kódex je ďalej rozvíjaný doplňujúcimi záväznými internými predpismi, ktoré 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 2023 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 2023 bolo školenie zamerané na oznamovanie nekalých praktík a interné systémy oznamovania.

Aj uvedenou vzdelávacou aktivitou spoločnosti Skupiny ZSE pokračovali v podpore tzv. speak-up kultúry s cieľom povzbudenia zamestnancov otvorene riešiť a eskalovať svoje obavy súvisiace s dodržiavaním pravidiel. Vzdelávací modul v závere cez hypotetické praktické situácie, s ktorými zamestnancami môžu byť konfrontovaní, preveril nadobudnuté vedomosti zamestnancov.

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

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

Navyše, noví lídri Skupiny ZSE absolvovali e-learningové školenie Lídri a integrita, ktoré podčiarkuje ich nenahraditeľnú úlohu vzorov v kultúre dodržiavania predpisov Skupiny ZSE. V rámci posilňovania firemnej kultúry na úrovni lídrov boli tiež vedúcim zamestnancov zaslané zo strany generálneho riaditeľa tzv. compliance pohľadnice s témou rola lídra v Skupine ZSE a listen-up kultúra.

## **Compliance a oznámenia**

Pre skupinu ZSE, jej manažérov, zamestnancov a akcionárov sú transparentné a udržateľné obchodné vzťahy, dobrá pracovná atmosféra a zodpovedné podnikanie mimoriadne dôležité. S cieľom zabezpečenia daných štandardov má Skupina ZSE zriadené kanály oznamovania, prostredníctvom ktorých môžu oznamovatelia (zamestnanci, ako aj ďalšie osoby v zmysle legislatívy v oblasti tzv. whistleblowingu) upozorniť na protispoločenskú činnosť, porušenia interných alebo právnych predpisov. V nadväznosti na novelizáciu pravidiel ohľadom oznamovania protispoločenskej činnosti, ako aj v záujme uľahčiť oznamovateľom oznamovanie možných nekalých praktík, Skupina ZSE implementovala v roku 2023 nový kanál pre oznamovanie, a to webový formulár dostupný na webovej stránke Skupiny ZSE určený tak zamestnancom Skupiny ZSE, ako aj ďalším stranám. Potenciálni oznamovatelia sú v zmysle zverejnených informácií detailne inštruovaní o spôsoboch oznamovania, o ich postavení v procese šetrenia, pričom v prípade záujmu, môžu vykonať oznámenie aj v anonymite pri využití oznamovacích kanálov Skupiny ZSE.

## Počet compliance oznámení v Skupine ZSE počas roku 2023

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

<ul style="list-style-type: none"><li>Podnet ohľadom obchodnej integrity, potenciálna nezákonná činnosť, porušenie právnych predpisov, korupcia, antitrustové pravidlá, dodržiavanie pravidiel KYC a integrity obchodných partnerov, insider trading</li></ul>	1
<ul style="list-style-type: none"><li>Podvody proti spoločnostiam Skupiny ZSE, ako sú krádež, sprenevera, iné podvodné správanie</li></ul>	9
<ul style="list-style-type: none"><li>Podnet ohľadom obáv súvisiacich s HR oblasťou, ako je konflikt záujmov, mobbing, bossing, sexuálne obťažovanie, diskriminácia atď.</li></ul>	6
<ul style="list-style-type: none"><li>Akékoľvek ďalšie témy súvisiace s Etickým kódexom</li></ul>	0
<b>SPOLU</b>	<b>16*</b>

*\* do počtu oznámení nie sú zahrnuté zákaznícke sťažnosti a reklamácie, ktoré nereflektujú protispoločenskú činnosť, ako ani opakované oznámenia, ktoré boli doručené prostredníctvom interných kanálov oznamovania Compliance Managerovi*

### 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 Etickom kódexe, ktorý obsahovo pokrýva aktivity, ktoré sú najviac vystavené rizikám korupcie a nekalých praktík. Záväzok nulovej tolerancie korupcie 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 jednak 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 spoločnosť 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.

### **Vnútorň 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, ubezpečovacích 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 za 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, metodologickej podpory a prešetrenia 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, hľadání 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 978 prípadov zákazníkov, čo je v súlade s dlhodobým priemerom. Len malá časť prípadov (123) 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 aj 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, ba 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 vládnymi agentúrami a ostatnými významnými partnermi na zdieľaní informácií o potenciálnych hrozbách a monitorujeme najlepšie metódy v bezpečnosti.

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 tisíc bezpečnostných udalostí.

V roku 2023 bol v skupine nasadený tzv. phishing bot, ktorý posiela na mieru šité phishingové maily, a za pomoci umelej inteligencie pomáha trénovať zamestnancov a zvyšovať povedomie o phishingových kybernetických útokoch.

V roku 2023 sa útvár kybernetickej bezpečnosti venoval ďalšiemu rozvoju bezpečnostných systémov implementovaných v predchádzajúcich obdobiach a zvyšovaniu bezpečnostného povedomia medzi zamestnancami. Zároveň prebehla intenzívna komunikačná kampaň Oktokyber v priebehu Októbra – mesiaca kybernetickej bezpečnosti.

So správnou stratégiou, technológiou a vyškolenými zamestnancami sa spoločnosť dokáže brániť proti kybernetickým útokom, eliminovať nepriaznivé vplyvy incidentov a zabezpečovať neprerušenu dodávku elektrickej energie našim zákazníkom.

## 02 Ekonomika

### Štruktúra zdrojov a využitia zemného plynu a elektrickej energie

Štruktúra dodávky plynu				
	2023	podiel (%)	2022	podiel (%)
Objem dodaného plynu (GWh)	2 146	100%	2 757	100 %
z toho dodávka pre domácnosti (GWh)	1 401	65%	1 458	53%
z toho dodávka mimo domácnosti (GWh)	745	35%	1 299	47%

Ukazovatele		
	2023	2022
Výnosy z predaja zemného plynu (tis. EUR)*	340 192	278 084
Objem dodaného plynu (GWh)	2 146	2 757
Objem nakúpeného plynu/cudzie zdroje (GWh)	2 146	2 757
Objem vyrobeného plynu/vlastné zdroje (GWh)	0	0
Počet odberných miest	94 045	94 546

\* na základe zmluvy o združenej dodávke plynu

Štruktúra dodávky elektrickej energie				
	2023	podiel (%)	2022	podiel (%)
Objem dodanej elektrickej energie vrátane strát (GWh)	6 480	100 %	6 528	100 %
z toho dodávka pre domácnosti (GWh)	2 272	36%	2 287	35%
z toho dodávka mimo domácnosti (GWh)	4 174	64%	4 241	65%

Ukazovatele		
	2023	2022
Výnosy z predaja elektrickej energie (tis. EUR)*	1 713 308	2 035 541
Objem dodanej elektrickej energie vrátane strát (GWh)	6 480	6 528
Objem nakúpenej elektrickej energie/cudzie zdroje (GWh)	6 480	6 528
Objem vyrobenej elektrickej energie/vlastné zdroje (GWh)	0	0
Počet odberných miest	1 031 308	1 016 350

\* na základe zmluvy o združenej dodávke elektriny

Užitočná dodávka elektrickej energie (GWh)	
2023	6 480
2022	6 528

### Kľúčové ukazovatele o Spoločnosti

ZSE Energia, a. s. v roku 2023 na dosiahnutie zisku vo výške 86 858 tis. EUR, pri výške tržieb 1 903 360 tis. EUR, vynaložila celkové náklady v objeme 1 962 823 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	2023	2022
Dlhodobý majetok	23 716	24 623
Krátkodobý majetok	396 349	394 995
<b>Aktíva spolu</b>	<b>420 065</b>	<b>419 618</b>
Vlastné imanie	115 174	75 785
Dlhodobé záväzky	7 983	7 166
Krátkodobé záväzky	296 908	336 667
<b>Vlastné imanie a záväzky spolu</b>	<b>420 065</b>	<b>419 618</b>
Tržby	1 903 360	2 330 378
<b>EBIT (zisk z prevádzkovej činnosti)</b>	<b>113 937</b>	<b>63 087</b>
EBITDA	116 320	65 859
Celkové výnosy	2 079 502	2 332 686
Celkové náklady	1 962 823	2 269 781
Zisk pred zdanením	116 679	62 905
<b>Zisk za rok</b>	<b>86 858</b>	<b>47 855</b>
Priemerný počet zamestnancov	297	289

## Rozdelenie zisku za rok 2022

Rozhodnutím jediného akcionára Spoločnosti urobeným pri výkone pôsobnosti valného zhromaždenia zo dňa 21. júna 2023 bolo odsúhlasené rozdelenie účtovného zisku za rok 2022 vo výške 47 855 tis. EUR a vyplatené dividendy v objeme 47 627 tis. EUR.

## Pohľadávky a záväzky

<b>Pohľadávky a záväzky z obchodného styku</b>		
<b>V tis. EUR</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Pohľadávky z obchodného styku a iné pohľadávky	241 881	355 830
z toho: po lehote splatnosti	18 034	24 124
Záväzky z obchodného styku a iné záväzky	280 379	274 217
z toho: po lehote splatnosti	202	-

## Návrh na rozdelenie zisku ZSE Energia, a. s. za rok 2023

<b>Návrh na rozdelenie zisku ZSE Energia, a. s. za rok 2023</b>	
<b>predložený Predstavenstvu ZSE Energia, a.s. dňa 24. apríla 2024</b>	<b>V tis. EUR</b>
<b>Výsledok hospodárenia za účtovné obdobie</b>	<b>86 858</b>
Výsledok hospodárenia k rozdeleniu	86 858
Prídel do sociálneho fondu	300
Dividendy	86 558
<b>Rozdelenie zisku spolu</b>	<b>86 858</b>

## 03 Ľudské zdroje

V roku 2023 pracovalo v spoločnosti ZSE Energia, a. s. v priemere 296,63 zamestnancov (bez členov predstavenstva a dozornej rady a zamestnancov pracujúcich na dohodu o vykonaní práce). Priemerný vek zamestnanca predstavoval 43,21 rokov.

- Podiel žien/mužov – ženy 59 %, muži 41 %.
- Vzdelanie – VŠ 58,55 %; úplné stredné odborné vzdelanie 39,80 %; stredné odborné vzdelanie 0,66 %; základné 0,99 %.

### Odmeňovanie zamestnancov

V súlade so záväzkami z kolektívnej zmluvy, bolo zabezpečené paušálne zvýšenie základných miezd o 4% a 120 EUR. Základná mzda bola prehodnotená od 1.5.2023 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 2023 zamestnávateľ prispieval na doplnkové dôchodkové sporenie. Každý zamestnanec mal nárok na 5 dní dovolenky nad rámec Zákonníka práce.

### Vzdelávanie a rozvoj zamestnancov

V roku 2023 boli v rámci talentových programov realizované rozvojové aktivity zamerané na rozvoj leaderských zručností, self-brandingu, projektového manažmentu, rozvoja expertného potenciálu a jazykových zručností.

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 /welbeing

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.

### Podpora diverzity

Skupina ZSE je signatárom Charty diverzity Slovensko, čím potvrdzuje záujem vytvárať a udržiavať inkluzívne pracovné prostredie pre všetkých zamestnancov.

Signatárstvom potvrdzuje, že nebude na pracovisku akceptovať žiadne formy diskriminácie a bude zamestnancov chrániť pred akoukoľvek neznášanlivosťou. Táto skúsenosť nám aktívne pomáha budovať bezpečné a rešpektujúce pracovné prostredie, ktoré kladie dôraz na prijímanie ľudí bez ohľadu na ich individuálne odlišnosti.

V máji 2023 prebehli Dni diverzity, ktorých cieľom bolo prostredníctvom prednášok, workshopov, rozhovorov a exkurzií zvýšiť povedomie zamestnancov o témach diverzity, rovnosti a inklúzie.

## **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 oboznámenia pre novonastupujúcich zamestnancov a opakované oboznámenia boli vykonávané formou prezenčného vzdelávania, ako aj distančnou formou prostredníctvom aplikácie MS Teams. V roku 2023 bolo vykonaných 50 oboznámení, spolu pre 316 zamestnancov. Distančnou formou bolo zabezpečené aj oboznamovanie pre dodávateľov a zástupcov zamestnancov pre bezpečnosť.

V roku 2023 boli vykonané 2 online školenia pre zamestnancov na tému riadenie dodávateľov z pohľadu BOZP a environmentu. Boli realizované 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, ochranu duševného zdravia, ergonómiu pri práci v administratíve a zdravé črevo. V oblasti prevencie civilizačných ochorení bol realizovaný Týždeň zdravia, kde mohli zamestnanci absolvovať neinvazívne vyšetrenia zamerané na skrining týchto ochorení.

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 3 636 EUR.

V Skupine ZSE sa sleduje ukazovateľ TRIF comb, LTIF comb. a NMOF pre zamestnancov. V roku 2023 dosiahol TRIF comb. hodnotu 1,5, LTIF comb. dosiahol hodnotu 0,8 a NMOF dosiahol hodnotu 332,85.

V roku 2023 v ZSE Energia, a. s. nebol zaznamenaný žiadny registrovaný pracovný úraz.

Spoločnosť ZSE Energia, a. s. v roku 2023 preukázala v rámci 1. dozorného 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, ktoré 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 im garantuje, že elektrina spotrebovaná v ich domácnosti, je 100 % krytá elektrinou, vyrobenou z obnoviteľných zdrojov.

Z pohľadu ochrany životného prostredia je nezanedbateľný aj samoobslužný online účet ZSE. Pri jeho aktivovaní smeruje spoločnosť zákazníka k využívaniu elektronickej faktúry, k využívaniu elektronickej platby, nastaveniu bankového účtu pre zasielanie preplatkov a k presmerovaniu celkovej komunikácie medzi ZSE a zákazníkom do online prostredia.

V roku 2023 si aktivovalo elektronickú faktúru namiesto papierovej takmer 43 000 zákazníkov, čo znamená, že túto formu faktúry využíva už takmer 500 000 našich zákazníkov. Viac ako 25 000 zákazníkov z radov domácností začalo v minulom roku platiť bezhotovostne, namiesto papierových poštových poukážok, ktoré sa predtým týmto zákazníkom museli tlačiť a posilať. Elektronickú formu platieb teda používa už takmer 620 000 domácností. V oblasti zákazníckej starostlivosti sme pracovali na novej vylepšenej web stránke aj s vylepšeným integrovaným online účtom. Tie zákazníkom prinesú nové funkcie, lepšie zobrazovanie informácií, a to najmä v mobilnom telefóne a celkový výrazný posun v užívateľskom pohodlí. Cieľom ostáva

presun čo najväčšieho množstva transakcií a zákazníckych dopytov do samoobslužného online prostredia.

Dôležitým environmentálnym aspektom online účtu je aj možnosť online objednania služieb bez potreby zasielania papierovej dokumentácie.

ZSE Energia, a.s. je garantom poradenského portálu [www.setri.sk](http://www.setri.sk), ktorý sa podieľa na podpore environmentálneho povedomia vo verejnosti. Aj v roku 2023 sme pokračovali v rozširovaní obsahu o články, rozhovory a videá so zaujímavými osobnosťami, ktoré sa venujú témam ako sú napríklad obnoviteľné zdroje energie alebo elektromobilita (napr. automobilový pretekár Richard Gonda, carfluencer Martin z Martina, profesor Zdenko Machala a jeho kolega Patrik Čechvala z Fakulty matematiky, fyziky a informatiky Univerzity Komenského v Bratislave alebo , popularizátor vedy Samuel Kováčik, toho času pôsobiaci na Masarykovej univerzite v Brne a ďalší).

Odbornosť a kompetencie v oblasti zelených riešení chce spoločnosť priniesť aj k zákazníkom. V rámci ZSE Centier pôsobí tím poradcov pre zelené riešenia. Tí vedia 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 však vedia odborne poradiť pri komplexnejších riešeniach, ktoré si už vyžadujú väčšiu investíciu napríklad fotovoltické riešenia a od konca roku 2023 poskytujú aj poradenstvo v oblasti e-mobility.

Údaje o podiele oprávnených a neoprávnených hospodárskych činností a súvisiace informácie v súlade s nariadením EP a Rady (EÚ) 2020/852 z 18. júna 2020 o vytvorení rámca na uľahčenie udržateľných investícií a súvisiacimi delegovanými aktmi ("Taxonómia EÚ") ako aj nefinančné informácie o vývoji, konaní, pozícii a o vplyve činnosti účtovnej jednotky na environmentálnu, sociálnu a zamestnaneckú oblasť, informáciu o dodržiavaní ľudských práv a informáciu o boji proti korupcii a úplatkárstvu zverejnila/zverejní spoločnosť Západoslovenská energetika, a.s. (najvyššia materská spoločnosť) za celú skupinu "ZSE" vo svojej správe o udržateľnosti za rok 2023. Správa o udržateľnosti za rok 2023 je/bude dostupná na nasledujúcej webovej stránke:

<https://www.skupinazse.sk/Home/Sustainability/Sustainability-Reports>

## 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 CO<sub>2</sub>, 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 to 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 začiatkom roka 2023, keď počet domácností, ktoré využívali Zelenú elektrinu dosiahol viac ako 125 000. Najžiadanejším produktovým variantom bola Zelená elektrina zo slovenských slnečných elektrární, vysoký záujem bol aj o Zelenú elektrinu zo slovenských vodných elektrární.

O Zelenú elektrinu prejavovali záujem aj menšie firmy a v roku 2023 ich túto službu využívalo 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 spolu s Nadáciou ZSE aj v roku 2023 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. Jedným z kľúčových projektov tohto úsilia je program Nadácie ZSE „Slnečné strechy“, ktorého prvý ročník bol vyhlásený v októbri 2022 a vyhodnotený v januári 2023. V rámci tohto programu zrealizovala nadácia ZSE z prostriedkov ZSE Energia, a.s. v roku 2023 až 11 inštalácií fotovoltických riešení na

školy a sociálne zariadenia, čím celkový počet týchto subjektov s fotovoltikou zadarmo od ZSE Energia, a.s. a Nadácie ZSE stúpol na 19.

V októbri 2023 bol zároveň vyhlásený 2. ročník programu „Slnéčné strechy“, kde očakávame ešte vyšší počet škôl a sociálnych zariadení, kam inštaluje ZSE Energia, a.s. spolu s Nadáciou ZSE fotovoltiku zadarmo.

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 samé. 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 bolo aj v roku 2023 poistenie asistenčných služieb v domácnosti **ZSE Asistuje Plus**. Ide o bezplatné odstránenie havárií elektriny, plynu, vody a kúrenia v domácnosti, opravy spotrebičov, bielej a čiernej techniky, vrátane náhradných dielov či zasklenie rozbitého okna alebo expresné otvorenie zabuchnutých dverí, až do výšky 200 EUR. Počet poistných udalostí do uvedeného limitu poistného plnenia je v priebehu roka neobmedzený. Toto poistenie využívalo v roku 2023 už približne 126 000 spokojných zákazníkov.

Poistenie **ZSE Zdravie**, ktoré využívalo takmer 30 000 zákazníkov, zahŕňa rodinného lekára na telefóne 24 hodín denne a nadštandardné služby pri hospitalizácii až do výšky 200 EUR. Pokrýva napríklad ubytovanie rodiča s dieťaťom, odškodné za pobyt v nemocnici, dopravu zo zdravotníckeho zariadenia, sprevádzanie k lekárovi pri nesebestačnosti a ďalšie. Vo verzii Plus je navyše k dispozícii aj konzultácia závažných diagnóz Druhý lekársky názor alebo krytie dištančných rehabilitácií až do limitu 3 000 EUR.

Poistenie **ZSE IT Pomoc** pomôže s obnovou dát z pokazeného dátového nosiča, ktorý vyzdvihne kuriér priamo doma, až do výšky 1 500 EUR a až dvakrát ročne, s nárokom na náhradný pamäťový nosič až do 100 EUR. Súčasťou sú tiež konzultácie pri inštalácii softvéru cez vzdialený prístup, či telefonická asistencia pri nastavení mobilného telefónu alebo domácej elektroniky. Výhody poistení 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 balík dvoch poistení **ZSE Balík Domov 2**, ktorý okrem populárneho poistenia ZSE Asistuje Plus ponúka aj

rozšírenú verziu ZSE Zdravie Plus alebo aj balík troch poistení **ZSE Balík Domov Komplet**, je kombináciou ZSE Asistuje Plus, ZSE Zdravie Plus a ZSE IT Pomoc.

V rámci poistenia **Poistenie platieb** je tiež k dispozícii poistenie platieb faktúr pre prípad práceneschopnosti, vo verzii Plus rozšírené o poistenie asistenčných služieb pre prípad rehabilitácie alebo kúpeľnej liečby a vo verzii Komplet rozšírené o denné odškodné pre prípad hospitalizácie v dôsledku úrazu. Poistenie využívalo takmer 8000 zákazníkov. Koncom roka bolo poistenie inovované pod názvom **Istota platieb**. Nové poistenie prináša okrem výhodnejších podmienok krytia v prípade PN aj rozšírenie o krytie pri ošetrovaní člena rodiny, strate zamestnania alebo pri ukončení podnikania a tiež v prípade trvalej invalidity, čo veríme, že prinesie ešte väčšiu hodnotu pre našich 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 fotovoltiky od ZSE je aj naďalej 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. Do konca roku 2023 spoločnosť nainštalovala svojim zákazníkom už viac ako 3100 solárnych riešení, z ktorých drvivá väčšina boli 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 2023 bol negatívne ovplyvnený chladným počasím v mesiacoch apríl a máj, preto sa nepodarilo dosiahnuť rekordné výsledky z roka 2022. Spoločnosti sa podarilo nainštalovať do domácností uplynulý rok 1 087 klimatizácií, čo ale stále predstavuje veľmi relevantný podiel na trhu.

Darilo sa tiež udržiavať vysoký 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 v objeme 300 kWh úplne zadarmo, servis a predĺženú záruku počas celej doby využívania služby. V praxi to znamená, že ZSE Energia, a.s. počas celej doby využívania služby zákazníkovi garantuje funkčnosť klimatizácie, v

prípade, že sa klimatizácia pokazí a nedá sa priamo na mieste opraviť, realizuje sa okamžitá výmena zariadenia.

## **Firmy**

### **Komodity elektrina/plyn**

Ponuka **E. Efektiv** je určená pre segment neregulovaných zákazníkov s ročnou spotrebou elektriny do 250 MWh. Zákazník v rámci Ponuky E.Efektiv získal výhodnejšie ceny za dodávku elektriny v porovnaní s aktuálnou cenou na obdobie 12 mesiacov s opakovanou automatickou prolongáciou.

Ponuka **G.Efektiv** je určená pre segment neregulovaných zákazníkov mimo domácnosti v kategórii maloodber. Zákazník v rámci ponuky G.Efektiv získal výhodnejšiu cenu za dodávku plynu v porovnaní s aktuálnym cenníkom na obdobie 12 mesiacov s opakovanou automatikou prolongáciou.

### **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 zákazníckej 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 2023 ZSE Energia, a.s. pokračovala v ponuke klimatizačných zariadení pre malé firmy a inštalovala v tomto segmente v minulom roku približne 40 zariadení.

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

Na konci roka 2023 sme nainštalovali a spustili do prevádzky spolu 77 lokálnych zdrojov so sumárnym inštalovaným výkonom 3 411 kWp, spolu tak je v prevádzke už 3 673 kWp inštalovaných lokálnych zdrojov od ZSE. V realizácii bolo ďalších 43 zdrojov

(ich inštalovaný výkon bude 4 466 kWp) a v projektovaní 22 zdrojov (ich inštalovaný výkon bude 948 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. V roku 2023 sa spoločnosť zapojila do nasledovných projektov. Naša spoločnosť aktívne participuje na projekte The Visegrad Group for Vehicle to X, ktorý bol úspešný v rámci výzvy Interreg Central Europe. Jeho cieľom je lepšie využívať zelenú energiu a podporiť klimaticky neutrálnu centrálnu EÚ s využitím energie uloženej v batériách elektrických vozidiel, ktoré sú dôležitým prínosom pre vyrovnanie siete a zvýšenie penetrácie obnoviteľných zdrojov energie. Tento projekt zahŕňa zbieranie a analýzu dát a zostavovanie služieb Vehicle to Grid (V2G), Vehicle to Building (V2B) a Vehicle to Home (V2H), spoločne nazývané Vehicle to everything (V2X), na viacerých pilotných lokalitách v krajinách V4. Na optimalizáciu hospodárenia s energiou sa budú uplatňovať metódy umelej inteligencie.

Okrem toho sme sa tiež zapojili do projektu zameraného na podporu prípravy projektov v rámci Horizontu Európa a EIT z Plánu obnovy a odolnosti SR (POO). V POO sme pripravili veľký projekt s názvom FlexEnergy do výzvy Transformačné a inovačné konzorciá. Ten sa zaoberá transformáciou slovenského energetického sektora prostredníctvom flexibility a podpory rozšíreného využitia obnoviteľných zdrojov energie. EÚ sa odkláňa od tradičného energetického systému a smeruje k decentralizovanej, digitalizovanej a dekarbonizovanej transformácii. Z tohto dôvodu sú nevyhnutné nové a inteligentné riešenia na riadenie zväčšujúceho sa podielu variabilnej energie pri zachovaní cenovej dostupnosti a bezpečnosti dodávok. Flexibilita je kľúčovým prvkom pri dosahovaní týchto cieľov. Zároveň je pri transformácii nevyhnutné prihliadať na udržateľný hospodársky rast a globálnu konkurencieschopnosť a podporovať inovácie a talenty. Preto sa FlexEnergy zameriava na vytvorenie inovačného ekosystému a siete pre ďalšiu spoluprácu. Súčasne v tíme nekomoditných produktov a projektov pripravujeme projekty do výzvy v programe Horizont Európa, čo je rámcový program EÚ financujúci projekty v oblasti vedy, výskumu a inovácií.

Tieto projekty reprezentujú náš záväzok smerom k udržateľnému hospodárskemu rastu a inováciám.

## Batériové úložisko - Projekt ELSEA

Spoločnosť plánuje vybudovať batériové úložisko v rámci projektu ELSEA v obci Nižná. Batériové systémy na ukladanie energie (ďalej aj "BESS") sa vyznačujú vysokým výkonom, veľmi krátkymi riadiacimi časmi a nízkou kapacitou. Tieto vlastnosti predurčujú možnosti ich využitia. BESS sú vhodné predovšetkým na ukladanie energie na dennej báze a pre účely stabilizácie siete.

Štyri hlavné účely využitia veľkých BESS:

1. **Podporné služby** - BESS ako zdroj rýchlych podporných služieb poskytovaných pre Prevádzkovateľov prenosových sústav (TSOs).
2. **Trhové arbitráže** - BESS ako fyzické riešenie optimalizácie pozície na krátkodobých obchodných trhoch.
3. **Optimalizácia nerovnováhy (odchýlok)** - BESS ako fyzické riešenie pre subjekty zodpovedné za vyváženie, stabilitu, ktoré pomáhajú minimalizovať náklady na vyrovnávanie odchýlok v sústave.
4. **Trh s kapacitou** - je formou ekonomickej podpory nízkouhlíkových energetických jednotiek, čím sa zabezpečuje dlhodobá energetická bezpečnosť a stabilita dodávok v Poľsku. Legislatívne zabezpečené prostredníctvom aukcie kapacity základného zaťaženia s dodávkami momentálne do roku 2030, kde sa očakáva predĺženie.

Batériové úložisko v areáli obce Nižná na Slovensku bude využívané najmä na poskytovanie podporných služieb, optimalizáciu odchýlok a trhovou arbitráž (zostávajúca kapacita).

## Online účet

### Domácnosti | Firmy

Online účet od ZSE koncom roka 2023 využívalo viac ako 460 000 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

Skupina ZSE patrí na Slovensku k lídrom v otázkach zodpovedného podnikania a jeho princípy sú súčasťou každodenných rozhodnutí a stratégie podnikania. Hlavnými oblasťami podpory ZSE sú ochrana životného prostredia, podpora vzdelávania a verejnoprospešné aktivity zamerané na komunity.

### Vzdelávanie

Podporu vzdelávania považujeme za kľúčovú investíciu do budúcnosti našej spoločnosti, energetiky a Slovenska. Systematickú podporu vzdelávania realizujeme na viacerých úrovniach, spolupracujeme so školami na všetkých stupňoch, podporujeme modernizáciu výučby

Zvyšovanie kvality vzdelávania na Slovensku podporuje skupina ZSE v neposlednom rade aj prostredníctvom vlastného grantového programu **Výnimočné školy**, ktorý vyhlasuje Nadácia ZSE. Cieľmi programu je podpora aktívnych učiteliek a učiteľov s inovatívnym prístupom a odvahou profesne aj osobnostne rásť, pozitívna komunikácia a posilnenie povolania učiteľa. V roku 2023 bol vyhlásený piaty ročník programu, v ktorom bolo podporených 64 projektov celkovou sumou 120 000 €.

Výnimočným projektom je pre nás **Elektrárňa Piešťany**, bývalá obecná elektrárňa a zrekonštruovaná priemyselná pamiatka zo začiatku 20. storočia. V priestoroch Elektrárne sa od jesene 2016 realizuje projekt s názvom „Elektrárňa Piešťany - Centrum kreatívnej energie a umenia“, ktorého cieľom je verejnosti ponúkať služby jedinečného centra pre zážitkové vzdelávanie v oblasti vedy, techniky a umenia. 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. V roku 2023 sa v priestoroch Elektrárne Piešťany podarilo zrealizovať viacero investičných projektov a opráv, ktoré umožnia zvýšiť kvalitu a komfort podujatí a realizovaných aktivít.

### Ochrana životného prostredia

Zodpovednosť voči životnému prostrediu patrí dlhodobo k prioritám Skupiny ZSE. Dôkazom je množstvo projektov a opatrení, ktoré realizujeme s cieľom udržateľného podnikania a pomoci prírode.

Negatívny vplyv energetického sektoru na zmenu klímy sa snažíme čiastočne zmierňovať aj grantovým programom Mením na zeleň, ktorý vyhlasuje Nadácia ZSE. Program podporuje projekty, ktoré sú zamerané na environmentálne vzdelávanie, využívanie obnoviteľných zdrojov, ochranu krajinných prvkov a ekotypov, cirkulárnu ekonomiku a znižovanie uhlíkovej stopy. V druhom ročníku programu podporila Nadácia ZSE 47 projektov celkovou sumou 70 000 eur.

Naliehavosť situácie v otázke klimatickej krízy motivovala Nadáciu ZSE aj k vyhláseniu ďalšieho programu, prostredníctvom ktorého skupina ZSE napĺňa záväzky voči životnému prostrediu v regiónoch, v ktorých pôsobí. Program Slnéčné strechy je určený pre školy a školské zariadenia, zariadenia poskytujúce sociálne služby, chránené dielne a registrované sociálne podniky, ktoré sa v programe môžu uchádzať o bezplatnú inštaláciu fotovoltických riešení. Na realizáciu programu poskytla Nadácii ZSE v roku 2023 spoločnosť ZSE Energia dar vo výške 290 000 eur.

### **Komunitný rozvoj**

Cieľ našich aktivít v oblasti spoločenskej zodpovednosti je spoločný – férový a zodpovedný prístup ku všetkým komunitám, s ktorými naša spoločnosť prichádza do kontaktu.

Verejnoprospešné témy a projekty sú dlhodobo u zamestnancov skupiny ZSE v centre záujmu. 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 2023 sa uskutočnil už siedmy ročník programu, v ktorom bolo podporených 146 projektov celkovou sumou 100 000 eur.

V podpore projektov iniciatívnych a inšpiratívnych ľudí, ktorí prinášajú zmenu vo svojom bezprostrednom okolí, je kľúčový grantový program Rozprúdime regióny. Nadácia ZSE v programe podporuje najmä originálne projekty pre komunity, alebo aj také, ktoré zviditeľňujú výnimočnosť konkrétneho regiónu a jeho tradičných zvykov, či pamiatok. V roku 2023 bolo v programe podporených 113 projektov celkovou sumou 120 000 €.

### **Vzájomná pomoc nás spája**

Nadácia ZSE v spolupráci s Asociáciou pomoci postihnutým APPA dlhodobo finančne podporuje realizáciu charitatívnych podujatí v prospech ľudí so znevýhodnením v regióne západného Slovenska. V roku 2023 bol vyhlásený ďalší ročník programu Energia pre teba. Podpora z programu je určená na organizačné a technické zabezpečenie charitatívnych podujatí, ktorých výťažok je určený v prospech vybraných členov klubu APPA. Novinkou v roku 2023 bolo spojenie programu s unikátnou

charitatívnu mobilnou aplikáciou APPka by APPA. Celkovo bolo v programe podporených 10 charitatívnych podujatí.

V roku 2023 sa Nadácia ZSE stala taktiež generálnym partnerom charitatívnej **mobilnej aplikácia APPka** na Slovensku. Vďaka aplikácii môže každý bez akýchkoľvek obmedzení pomôcť tým, ktorí to potrebujú, a to len obyčajnou chôdzou alebo ľubovoľnou športovou aktivitou. Prvá slovenská charitatívna mobilná aplikácia premení energiu vynaloženú pri pohybových aktivitách na finančnú pomoc. Nadácia ZSE podporila ďalší vývoj mobilnej aplikácie formou generálneho partnerstva a finančným príspevkom vo výške 25 000 €.