



ELENIA

VUOSIKERTOMUS

2015

**INVESTOINTEJA ASIAKKaidEN JA
YHTEISKUNNAN TARPEISIIN**



Sisällys

ELENIA-KONSERNI

- 3** Konsernin rakenne, toiminta ja toiminta-alue
- 4** Konsernin avainluvut
- 5** Toimitusjohtajan konsernikatsaus
- 6** Konsernin liiketoimintakatsaus
- 8** Arvot, visio, missio ja strategia
- 10** Johtamisjärjestelmä

ASIAKAS

- 12** Asiakaspalvelu ja -kokemus
- 13** Asiakasmäärät sekä sähkönsiirto- ja lämpövolyymit
- 14** Digitaaliset palvelut
- 16** Lämpötuotteet

LIIKETOIMINTAYMPÄRISTÖ

- 18** Regulaatio
- 20** Sähkö- ja lämpömarkkinoiden kehitys

TOIMITUSVARMUUS

- 23** Elenia Säävarma -investoinnit
- 24** Tuulivoimaa jakeluun
- 25** Suurhäiriövalmiuksien kehittäminen
- 27** Sertifioidut laatujärjestelmät
- 28** Lämmön investoinnit ja polttoainetoimitukset

KUMPPANUUDET

- 30** Kumppanit ja tavarantoimittajat
- 32** Kestävää lämpöä

VASTUULLISUUS

- 34** Henkilöstö
- 36** Turvallisuus
- 38** Ympäristö
- 40** Riskienhallinta

HALLINTO

- 41** Elenia Oy:n hallitus
- 42** Elenia Oy:n johtoryhmä
- 43** Elenia Lämpö Oy:n hallitus
- 44** Elenia Lämpö Oy:n johtoryhmä

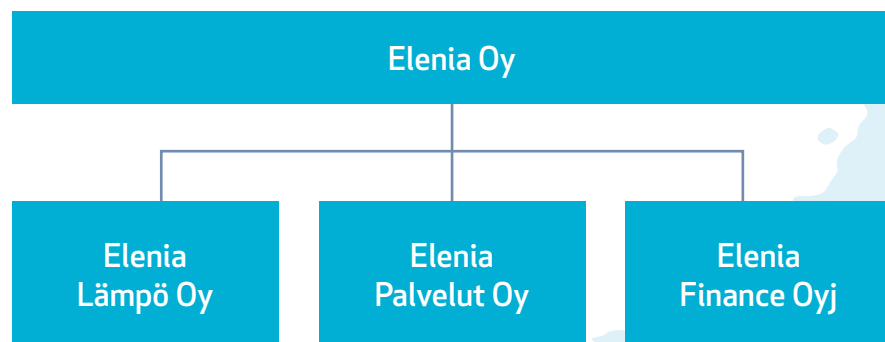


Elenia-konsernin tilinpäätös PDF-tiedostona
www.elenia.com/fi/vuosikertomukset

Elenia palveluksessasi

Sähkönjakelu- ja lämpöpalveluita luotettavasti

Elenia-konsernin muodostavat sähkönjakelupalveluja tarjoava Elenia Oy ja sen sataprosenttisesti omistamat tytäryhtiöt Elenia Lämpö Oy, Elenia Palvelut Oy ja Elenia Finance Oyj.



Elenia Oy toimittaa sähköä 417 000 kotitalous-, yritys ja yhteiskunta-asiakkaalle noin sadan kunnan alueella Kanta- ja Päijät-Hämeessä, Pirkanmaalla, Keski-Suomessa sekä Etelä- ja Pohjois-Pohjanmaalla. Yhtiö huolehtii sähköverkon toimivuudesta ja uudistamisesta, rakentaa sähköverkkoa ja -liittymiä kumppani-yhtiöidensä kanssa sekä mittaa asiakkaidensa sähkönkulutuksen ja toimittaa energiatiedot sähkönmyyjille. Elenia on toiseksi suurin Suomen noin 80 verkkoyhtiöstä. Sähköverkkoa yhtiöllä on 67 600 kilometriä.

Elenia Lämpö Oy tuottaa kaukolämpöä ja sähköä sekä myy ja jakelee kaukolämpöä ja maakaasua Hämeessä, Keski-Suomessa, Pohjois-Pohjanmaalla ja Heinolassa noin 10 kunnan alueella. Elenia Lämmöllä on lähes 5 000 asiakassopimusta ja noin 85 000 loppukäyttäjää.

Elenia Oy:n toimialue on merkitty karttaan tummansinisellä. Päätoimipaikka on Tampereella. Elenia Lämpö Oy:n toimialue on merkitty karttaan sinisin pistein. Päätoimipaikka on Hämeenlinnassa.



AVAINLUVUT 2015

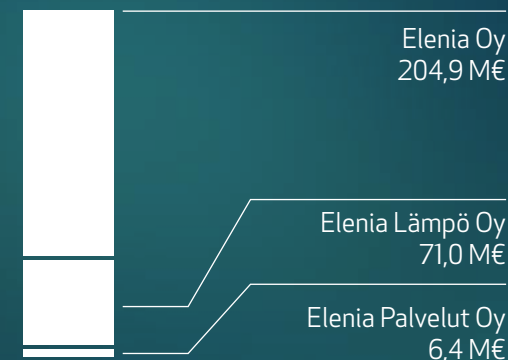
ELENIA OY:N ASIAKASMÄÄRÄ

417 000

SÄHKÖVERKKOJA

67 600 KM

OSUJDET LIIKEVAIHDOSTA, MEUR



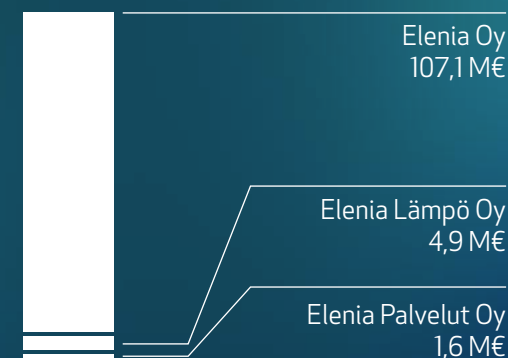
SÄHKÖVERKON MAAKAPELOINTIASTE

34%

SÄHKÖNJAKELUN KOKONAISVOLYymi

5 994 GWH

ELENIA KONSERNIN INVESTOINNIT, MEUR



ELENIA LÄMPÖ OY:N ASIAKASMÄÄRÄ

5 000

ASIAKASSOPIMUSTA

85 000

LOPPUKÄYTTÄJÄÄ

MYynti

sisältää lämmön, sähkön ja kaasunmyynnin

1,0 TWH

Poikkeuksellisten säiden ja tehokkaiden investointien vuosi

Vuosi 2015 jää historiaan poikkeuksellisen lämpimänä sekä lukuisten rajujen myrskyjen ja lumikuormien värittäjänä vuotena. Sääolosuhteet aiheuttivat monenlaisia haasteita; ne alensivat sähkön siirtomääriä ja kaukolämpövolyymeja sekä aiheuttivat merkittävästi sähkökatkojen korjauskustannuksia. Heikon yleisen taloustilanteen takia alhaisena jatkunut rakentaminen heijastui vähäisinä uusina liittymämäärinä niin sähkö- kuin kaukolämpömarkkinoilla.

ELENIA SÄÄVARMA -INVESTOINNIT JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN KANTOIVAT HEDELMÄÄ

Myrskyjen ja lumikuormien rasittaman vuoden jälkeen voimme jälleen todeta, että vuonna 2009 tekemämme strateginen päätös rakentaa ainoastaan säävarmaa, maakaapeloitua sähköverkkoa on osoittautunut oikeaksi. Investoinnit säävarmaan sähköverkkoon nousivat vuonna 2015 yli 100 miljoonan euron ja vuoden lopussa koko sähköverkkomme maakaapelointiaste 34 prosenttiin.

Pitkäjänteisen kehitystyömme hyvät tulokset näkyivät päättyneen vuoden vaikeissa sääolosuhteissa. Sähkökatkojen ja verkkovaurioiden suurista määristä huolimatta korjaustyöt sujuivat tehokkaasti. Myös asiakaspalvelumme toimi erittäin hyvin ja asiakkaamme saivat tilannetietoa sähkökatkoista ja niiden korjauksesta automaattisten nettipalveluidemme rinnalla.

Elenia Lämpö Oy:n investoinnit keskittyivät vuonna 2015 automaation uusimiseen osassa laitoksiamme tehokkuuden parantamiseksi. Lisäsimme edelleen kotimaisten uusiutuvien polttoaineiden käyttöä niin, että niiden osuus kaukolämmön tuotannossa oli 68 %. Tämä kehitys alentaa ympäristökuormitusta ja vähentää tuontipolttaineiden epävakaa hintakehityksen vaikutusta toimintaamme.

ASIAANTUNTEVAA ASIAKASPALVELUA

Asiakaspalvelutoimintojemme hyvä kehitys jatkui ja vuonna 2015 nousimme palvelutyytyväisyydessä alan kärjen tuntumaan. Yksi vuo-

den suurimmista ponnisteluista oli asiakastietojärjestelmän uusimisprojekti, jonka saimme käyttöönottoon vuodenvaihteessa. Uusi järjestelmä antaa meille vahvan pohjan kehittää ja sujuvoittaa edelleen asiakaspalvelutyötämme.

Sähkön ja lämmön kulutusseurannan digitaaliset palvelut Elenia Aina ja Elenia Mukana saivat vuoden mittaan jatkuvasti lisää käyttäjiä.

Vuoden 2014 lopulla julkaisemamme Elenia Lämpöluotsi sai asiakailta hyvin positiivisen vastaanoton. Lämpöluotsi tarjoaa lämpöasiakkaillemme kulutusseurannan, lämmitysvinkkejä ja monipuolista lämmitykseen liittyvää tietoa sekä toimii lämpöpalveluja koskevan viestintämme ja markkinointimme yhteisenä konseptina.

Määräaikaisen palvelusopimuksen mukaisesti Vattenfallin asiakkuus Elenia Palvelut Oy:ssä päättyi vuoden 2016 alussa. Asiakaspalvelun työmäärän vähentyessä sopeutamme toimintaamme keskittämällä asiakaspalvelumme Tampereelle.

INVESTOINNIT ASIAKKAIDEN EDUKSI JATKUVAT

Energiavirasto julkaisi loppuvuonna 2015 uudet sähkömarkkinalain mukaiset valvontamenetelmät kahdelle seuraavalle valvontajaksolle eli vuosille 2016–2019 ja 2020–2023. Niissä on otettu huomioon sähkönjakelun varmuuden parantaminen. Pystymmekin tulevana vuosina jatkamaan Elenia Säävarman rakentamista suunnitelman mukaisesti ja vastaamaan asiakkaidemme kiristyviin vaatimuksiin sähkönsaannin varmuudesta.

Vuoden 2016 alusta uudistimme Elenia Lämpö Oy:n operatiivisen organisaation toiminnan tehokkuuden kasvattamiseksi ja asiakaspalvelun kehittämiseksi. Uskomme uudistuksen tuovan positiivisia tuloksia meille ja asiakkaillemme jo vuoden 2016 aikana.

Vaikka vanha viisaus kertoo työn ja vaivan olevan meille parhaaksi, toivon kuitenkin vuoden 2016 muodostuvan sääolosuhteiltaan edelistä helpommaksi. Ajoittain hyvinkin kiivaasta työtahdistista huolimatta henkilöstömme ja yhteistyökumppanimme jaksoivat koko vuoden

työskennellä hyvillä mielin ja erinomaisin tuloksin. Tahdon osoittaa tästä heille suuret kiitokset. Kiitän lämpimästi myös asiakkaitamme, hallitustamme ja omistajiamme miellyttävästä ja rakentavasta yhteistyöstä.

Tapani Liuhala

Toimitusjohtaja
Elenia Oy



Konsernin liiketoimintakatsaus

Elenia-konserni koostuu sähköverkkoliiketoiminnasta ja lämpöliiketoiminnasta. Lisäksi Elenia-konserniin kuuluu asiakaspalveluliiketoimintaa tuottava Elenia Palvelut Oy. Näitä liiketoimintoja tukee konsernin rahoitusyhtiö Elenia Finance Oyj.

SÄÄVARMAN SÄHKÖNJAKELUN JA HYVÄN PALVELUN SUUNNANNÄYTTÄJÄ

Elenia-konsernin emoyhtiö Elenia Oy on sähköverkkoyhtiö, joka toimittaa sähköä 417 000 kotitalous-, yritys- ja yhteiskunta-asiakkaalle yli sadan kunnan alueella Kanta- ja Päijät-Hämeessä, Pirkanmaalla, Keski-Suomessa sekä Etelä- ja Pohjois-Pohjanmaalla. Elenia vastaa sähköverkon toimivuudesta ja uudistamisesta, asiakkaiden sähkönkulutuksen mittaamisesta ja energiatietojen toimittamisesta sähkö-

myyjille. Sähköverkon ja sähköliittymien rakentamisen yhtiö toteuttaa yhteistyössä kumppaneidensa kanssa.

Elenia Oy on toiseksi suurin Suomen noin 80:stä sähköjakelupalvelujen tuottajasta noin 12 % markkinaosuudella. Yhtiö palvelee kaukunkien ja taajamien lisäksi laajalti metsäisillä haja-asutusalueilla.

Säävarman sähköverkon rakentamisen edelläkävijänä Elenia on vuodesta 2009 lähtien rakentanut ainoastaan maakaapeloitua sähköverkkoa. Myös vuonna 2015 yhtiön merkittävimmät, suuruudeltaan yli 100 miljoonaa euron investoinnit kohdistuivat säävarman sähköverkon rakentamiseen. Elenian sähköverkkojen maakaapelointiaste oli vuoden 2015 lopussa 34,1 %. Elenia on vuosia edellä siitä, mitä sähkömarkkinalaki edellyttää sähköjakeluyhtiöiden toimitusvarmuuden kehittämiseltä.

Elenian toinen tärkeä kehittämistavoite on ollut liittää tietojärjestelmät ja sähköverkot yhdeksi laajaksi, tietoa ajantasaisesti tuottavaksi ja käyttäväksi älykkääksi sähköverkoksi (Smart Grid). Elenia on tässä työssään edelläkävijä niin Suomessa kuin kansainvälisesti.

Myös palvelukehityksessä Elenian tavoitteena on energia-alan edelläkävijyys. Elenian asiakkaat saavat digitaalisena palveluna tietoa sähkönkulutuksestaan tunti-, päivä- ja kuukausitasolla ja heidän laskutuksensa perustuu kulutukseen. Puhelin- ja verkkopalvelujen lisäksi Elenia palvelee asiakkaitaan mobiili- ja chat-palvelun kautta. Elenia Mukana -mobiilisovelluksella asiakkaat voivat seurata sähkönkulutustaan ja laskutushistoriaansa, tarkistaa onko käyttöpaikoilla sähköt päällä ja tehdä vikailmoituksen.

Me välitämme arkesi
sujuvuudesta.



Konsernin liiketoimintakatsaus

Sähkökatkoissa Elenian sähköverkko rajaa automaattisesti vika-
paikkoja ja ohjaa sähkönjakelun verkon kunnossa oleviin osiin. Asiak-
kaita palvellaan reaaliaikaisella tilannetiedolla tekstiviesteillä, sähkö-
postitse, webin karttapalveluna sekä puhelinpalveluna.

Osoituksena sitoutumisestaan sähkönjakelun varmuuden paranta-
miseen Elenia on jo vuodesta 2009 lähtien maksanut vapaaehtoisesti
asiakkailleen hyvityksen kaikista kuusi tuntia ylittävistä sähkökat-
koista.

Vuonna 2015 Elenian sähkönjakelun kokonaisvolyymi oli 5 994
gigawattituntia ja liikevaihto 208,3 miljoonaa euroa. Henkilöstön
lukumäärä henkilötyövuosina oli Elenia Oy:ssä ja Elenia Finance
Oyj:ssä 179 vuonna 2015.

YMPÄRISTÖYSTÄVÄLLISTÄ JA LUOTETTAVAA KAUKOLÄMPÖÄ LÄHELTÄ

Elenia Lämpö Oy:n liiketoimintana on kaukolämmön tuotanto, myynti
ja jakelu sekä lämpöverkoston kunnossapito ja uudistaminen. Lisäksi
pieni osa sen liiketoiminnasta muodostuu maakaasun myynnistä ja
jakelusta sekä kaukolämmön CHP-tuotannon kautta syntyvän sähkön
myynnistä tukkumarkkinoille. Elenia Lämpö Oy toimii Hämeessä,
Keski-Suomessa, Pohjois-Pohjanmaalla ja Heinolassa kaikkiaan yli 10
kunnan alueella.

Elenia Lämpö Oy:llä on noin 5 000 asiakassopimusta ja noin
85 000 loppukäyttäjää. Vuonna 2015 yhtiön kokonaismyynti oli 1,0
TWh ja liikevaihto 71,3 miljoonaa euroa. Vuoden 2015 aikana henkilo-
stön lukumäärä henkilötyövuosina oli 86 henkilöä. Suomessa on noin
200 kaukolämpöyhtiötä, joista suurin osa on kuntien omistamia. Ele-
nia Lämpö on toiseksi suurin yksityinen kaukolämmön myyjä.

Elenia Lämpö tuottaa jakamansa lämmön pääasiassa puusta, tur-
peesta, maakaasusta ja öljystä. Biopolttoaineiden osuus vuonna 2015
oli 68 % ja polttoaineiden kotimaisuusaste yli 90 %. Yhtiö ostaa noin
30 % jakamastaan lämmöstä kolmansilta osapuolilta, kuten energia-
yhtiöiltä ja paikalliselta teollisuudelta.

ERINOMAINEN ASIAKASPALVELU STRATEGISENA TAVOITTEENA

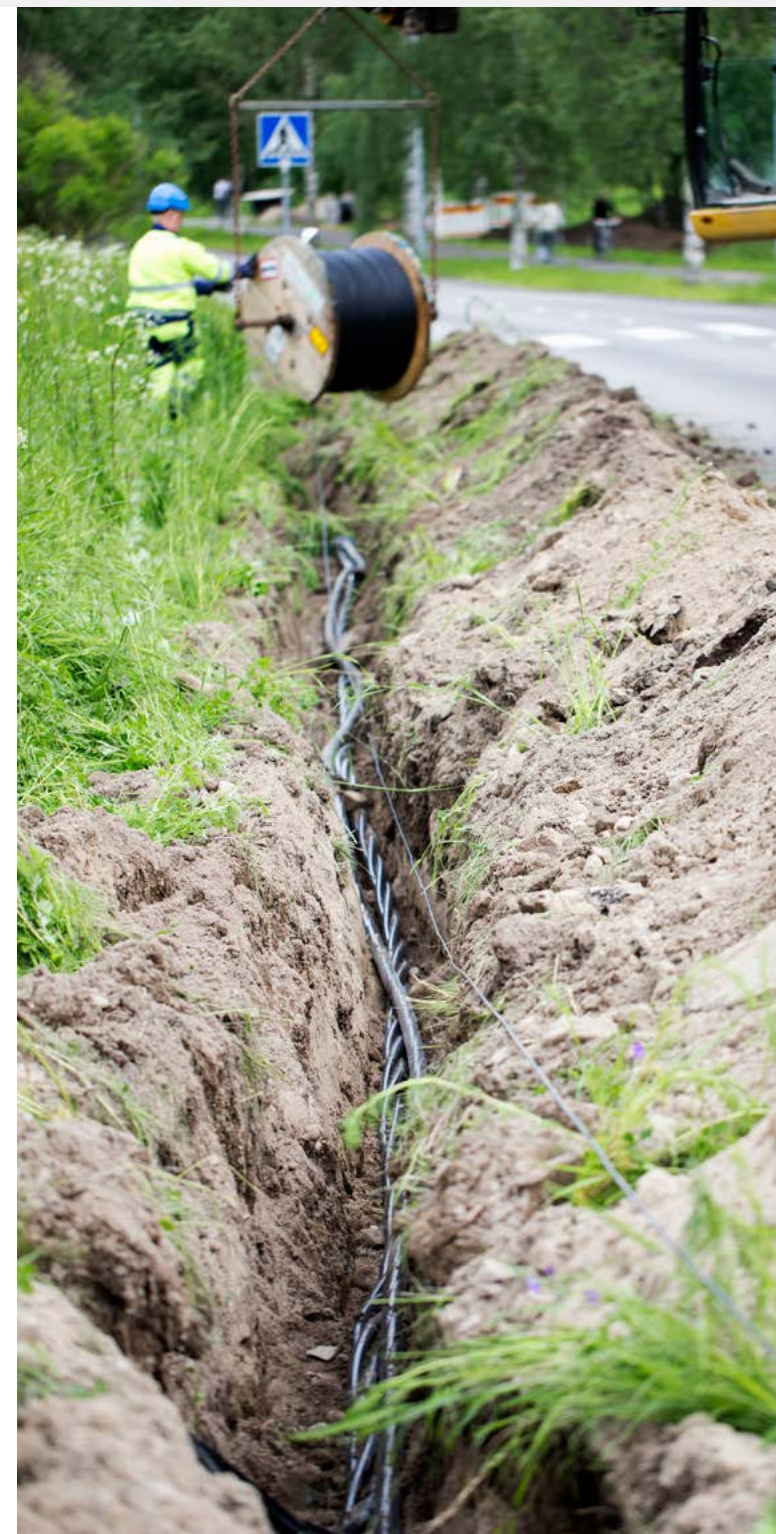
Elenia Oy yhtiöitti asiakaspalvelutoimintonsa 1.1.2015 Elenia Palvelut
Oy:öön. Yhtiöittäminen mahdollistaa asiakaspalvelutoiminnan jatko-
kehityksen, uusien asiakkaiden hankinnan ja kustannustehokkuuden
parantamisen.

Elenia Palvelut tuottaa Elenia Oy:lle ja Elenia Lämpö Oy:lle asia-
kaspalvelun ja siihen liittyvät palvelut kuten laskutuksen ja perinnän,
liittymämyynnin ja vikapalvelun sekä sähkömarkkinoiden tiedonvai-
topalvelut. Määräaikainen siirtymäkauden palvelusopimus asiakas-
palvelun tuottamisesta Vattenfall Oy:lle päättyi vuoden 2016 alussa.

Työ asiakaspalvelun ja prosessien laadun parantamiseksi on pitkä-
jänteistä ja vaatii panostuksia. Vuonna 2015 investoinnit kohdistuivat
uuteen asiakastietojärjestelmään ja uuden digitaalisen Elenia Aina-
palvelun tuotantoon. Elenia Palvelut Oy:n liikevaihto vuonna 2015 oli
14,0 miljoonaa euroa, josta Elenia-konsernin ulkopuolinen osuus oli
6,4 miljoonaa euroa. Yhtiön henkilöstön lukumäärä henkilötyövuosina
oli 118 vuoden 2015 aikana.

PÄÄSY KANSAINVÄLISILLE PÄÄOMAMARKKINOILLE MAHDOLLISTAA INVESTOINNIT

Elenia-konsernin liiketoimintaa tukee Elenia Oy:n kokonaan omistama
rahoitusyhtiö Elenia Finance Oyj. Elenia-konsernilla on vahva luotto-
luokitus (BBB) Standard & Poor'silta, mikä avaa pääsyn kansainväli-
sille pääomamarkkinoille. Tämä puolestaan yhdessä pankkisyndikaat-
in tarjoamien sitovien luottolimiittien kanssa mahdollistaa rahoituk-
sen hankinnan konsernin tulevien vuosien mittaviin investointeihin.
Elenia Finance Oyj:n kolmen miljardin euron joukkovelkakirjalainao-
hjelmasta on laskettu liikkeeseen 878 miljoonan euron verran joukko-
velkakirjalainoja, jotka on listattu Lontoon pörssissä. Lisäksi Elenia
Finance Oyj on laskenut liikkeeseen 230 miljoonalla eurolla listaamat-
omia velkakirjalainoja pääosin yhdysvaltalaisille institutionaalisille
sijoittajille.



Ytimessä rohkeus uudistua ja vastuullisuus

Eettiset periaatteemme luovat suuntaviivat sille, miten edellytämme Eleniassa toimittavan. Hyvän liiketavan periaatteidemme ytimessä ovat tavoitteet toimia henkilöstöllemme rohkeuteen ja jatkuvaan kehittymiseen kannustavana työnantajana, sidosryhmillemme rehtinä ja hyvänä kumppanina sekä yhteiskunnalle vastuullisena yrityksenä. Elenian henkilöstö, hallitus ja kumppanit sitoutuvat noudattamaan tehtävissään Elenian eettisiä periaatteita.

YHTEISET ARVOT TOIMINNAN KIVIJALKA

Yhteiset arvot luovat työme perustan ja kertovat, miten Eleniassa toimitaan. Arvot ohjaavat käyttäytymistämme asiakkaiden, kumppaneiden ja ympäröivän maailman kanssa.

Eettiset periaatteemme määrittelevät Elenian yhteisiin arvoihin perustuvat hyvät liiketavat.



ASIAKASTA LÄHELLÄ

Asiakas virittää työyhteisömme tavoittelemaan tuloksellisesti ja rohkeasti uusia tapoja palvella ja kehittää liiketoimintaamme. Pidämme sen, minkä lupaamme.



VASTUULLINEN KUMPPANI

Vaadimme itseltämme ja kumppaneiltamme korkeatasoista vastuullisuutta. Välitämme aktiivisesti omasta ja yhteisestä työhyvinvoinnista ja turvallisuudesta.



YHDESSÄ AIKAANSAAMINEN

Lujitamme vakaita suhteita paikallisiin yhteisöihin, jotta toimintaamme luotetaan ja se hyväksytään. Annamme ammattitaitomme koko työyhteisön käyttöön.



ROHKEUS UUDISTUA

Rohkeus uudistua vie eteenpäin. Se vaatii asennetta. Tietoon, taitoon ja kokemukseemme perustuen viemme eteenpäin omaa ja koko toimialan kehitystä.

Elenia Oy:n visio, missio ja strategia

VERKKOLIIKETOIMINNAN STRATEGISET TAVOITTEET

VISIO

Palvelun ja säävarman sähkönjakelun suunnannäyttäjä

MISSIO

Me välitämme arkesi sujuvuudesta toimittamalla sähköä luotettavasti ja luomalla miellyttäviä palvelukokemuksia

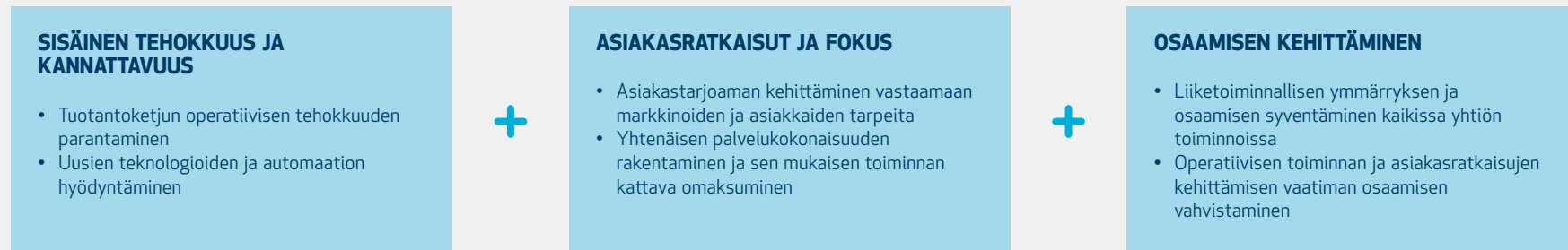


Elenia Lämpö Oy:n visio ja strategia

LÄMPÖLIIKETOIMINNAN STRATEGISET TAVOITTEET

VISIO

Elenia Lämpö on edelläkävijä, joka tarjoaa toimialueellaan kestäviä, energiatehokkaita ja asiakasystävällisiä lämmitysratkaisuja



Elenia Oy:n johtamisjärjestelmä

OMISTAJA JA ASIAKAS

SÄHKÖNSIIRTOPROSESSI

VIKAPALVELUPROSESSI

VERKONHALLINTAPROSESSI

LIITYMÄPROSESSI

TAVOITTEET

TULOKSET

Talous

HR

IT

Viestintä

Lakiasiat
ja riskien-
hallinta

Järjestelmällinen johtaminen ja toiminnanohjaus tulosten saavuttamiseksi



OmaisuuDENhallintajärjestelmät ISO 55001 ja PAS 55
Työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmä OHSAS 18001
Ympäristöjärjestelmä ISO 14001



ASIAKAS

Elenian sähköverkko ja asiakkaat
31.12.2015.

Maakunta	Verkkoa/km	Asiakkaita
Kanta-Häme	10 780	85 200
Päijät-Häme	6 590	36 600
Pirkanmaa	16 840	117 400
Keski-Suomi	17 330	91 850
Etelä-Pohjanmaa	5 560	34 100
Pohjois-Pohjanmaa	10 500	51 850
Yhteensä	67 600	417 000

Muutoksen tuulia asiakaspalvelussa

Vuosi 2015 oli Elenian asiakaspalvelun kannalta käänntekevä ja merkittävä muutosvuosi.

Tammikuussa 2015 Elenia yhtiöitti asiakaspalvelutoiminnot Elenia Palvelut Oy:öön. Siirtymäkaudeksi laadittu määräaikainen palvelusopimus asiakaspalvelun tuottamisesta Vattenfallille päättyi suunnitellusti vuoden 2016 alussa. Tämän seurauksena tehtiin päätös asiakaspalvelun keskittämisestä Tampereelle vuoden 2016 alkupuoliskolla. Samaan aikaan uudistimme asiakastietojärjestelmän, mikä mahdollistaa palveluprosessien uudenlaisen ketterän kehittämisen ja digitalisoimisen.

PAREMPI ASIAKASKOKEMUS VAHVISTUMASSA

Elenia haluaa olla kehityksen kärjessä asiakaskokemuksen tuottamisessa energia-alalla. Tutustuimme vuoden 2015 aikana asiakaskokemuksen johtamisen parhaisiin käytäntöihin verkostoitumalla ja vertailemalla toimintaamme useiden asiakaspalvelussa menestyneiden yritysten kanssa.

Halumme oppia uutta asiakaspalvelusta johti koko henkilöstöä osallistavaan hankkeeseen, jonka aikana nostimme asiakaskokemuksia yli 20 prosentilla. Olemme Eleniassa vahvasti sitä mieltä, että työnantajamielikuvalle ja henkilöstökokemuksella on suora kytkös asiakaspalveluun ja asiakaskokemukseen.

Elenia mittaa asiakkaan mielipidettä palveluistaan eri kanavissa ja asiakaskohtauksissa. Asiakaskokemuksen merkitys digitaalisissa kanavissa on selkeästi kasvussa. Hyödynsimme yhteistyökumppanin kanssa käyttäjätestausta ja palvelumuotoilua kehittäessämme digitaalista Elenia Aina -palveluamme. Uudistukset sähköiseen palveluun toteutetaan vuoden 2016 aikana.

Elenialla on vahva halu kuunnella asiakasta palveluiden kehittämiseksi. Tästä on osoituksena myös vuodenvaihteessa 2016 iltaan ja lauantaihin laajentuneet asiakaspalvelun aukioloajat.

Paransimme jälleen tuloksia Energiateollisuus ry:n teettämässä toimialaa koskevassa asiakastytyväisyyskyselyssä. Nousimme sähköverkkoyhtiöiden sarjassa toiselle sijalle. Haluamme parantaa tulos-

tamme edelleen ja tavoittelemme erinomaisen asiakaspalvelun tasoa.

Tehokkaat ja asiakaskeskeiset prosessit, monikanavainen ja digitalisoitu asiakaspalvelu sekä motivoitunut ja asiakkaan äänen taajuudelle virittynyt Elenian henkilöstö ja kumppaniverkosto ovat vahvuuksia, joilla vahvistamme energia-alan suunnannäyttäjän roolia asiakaspalvelussa.



Elenia nousi toiseksi
sähköverkkoyhtiöiden
asiakastytyväisyydessä.

Lämmin sää vaikutti energian kulutusmääriin

Elenia Oy:n asiakasmäärä vuoden 2015 lopussa oli 417 000. Kasvua edellisestä vuodesta oli noin 0,7 %. Heikon yleisen taloudellisen tilanteen takia alhaisena jatkunut rakentaminen laski uusien sähköliittymien määrää ja piti asiakasmäärän kasvuvauhdin vuoden 2014 tasolla.

Vuoden 2015 sähkösiirtomäärä jäi alhaiselle tasolle (5 994 GWh), mikä on noin 2 % vähemmän kuin vuonna 2014. Siirtomäärän laskuun vaikuttivat talvikuukausien poikkeuksellisen lämpimät sääolosuhteet ja teollisuusasiakkaiden tuotantomääriin heijastunut heikko yleinen taloustilanne.

Suurin asiakasryhmä on asuminen, jonka osuus asiakasmäärästä on 85 % ja siirretystä energiasta 40 %. Toiseksi suurin asiakasryhmä on maatalous, palvelut ja rakentaminen, jonka osuus asiakasmäärästä on 14 % ja siirretystä energiasta 30 %. Teollisuuden osuus on asiakasmäärältään vain 1 %, mutta sen osuus siirretystä energiasta on huomattavat 22 %.

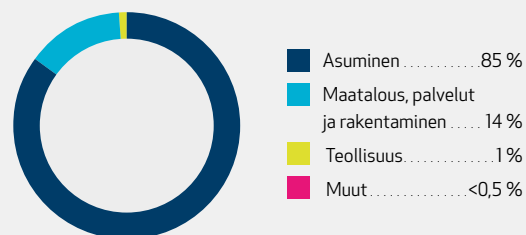
Elenia Lämpö Oy:llä on noin 5 000 asiakassopimusta, joista noin 2 000 on kotitalouksien kanssa. Elenia Lämpö Oy:n lämmittämässä kiinteistöissä asuu noin 85 000 ihmistä 16 jakeluverkoston alueella.

Elenia Lämpö Oy:n suurin asiakassegmentti on asuinkiinteistöt, joille lämpöenergian kokonaisympäristöstä menee 41 %. Yritysiakkaiden osuus lämpöenergian kokonaisympäristöstä on noin 29 % sekä kuntien ja valtion kiinteistöjen osuus noin 26 %. Kaukolämpöliiketoiminnan lisäksi Elenia Lämpö Oy harjoittaa maakaasun paikallisjakelua kuudessa taajamassa suurimpana asiakassegmenttinään teolliset asiakkaat.

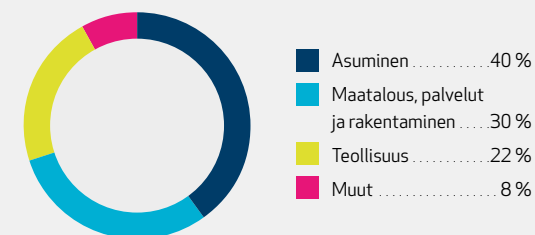
Vuonna 2015 yleinen rakentaminen oli haastavan taloustilanteen vuoksi edelleen alhaisella tasolla. Lämmön uusasiakashankinta onnistui hyvin ja saavutti vuodelle asetetut tavoitteet. Useat asiakkaat päättivät ottaa kiinteistönsä lämmitysmuodoksi kaukolämmön, mikä kertoo sekä kaukolämmön hyvästä kilpailukyvystä muihin lämmitysvaihtoehtoihin verrattuna että asiakkaiden tarpeisiin vastaavasta palvelustamme ja pienestä ympäristökuormituksesta.

ASIAKASSEGMENTIT JA SIIRTOVOLYYMIT, ELENIA OY

ASIAKASSEGMENTIT

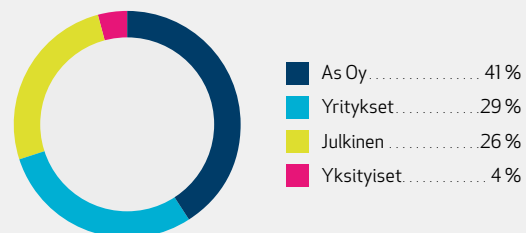


ENERGIA ASIAKASSEGMENTEITTÄIN

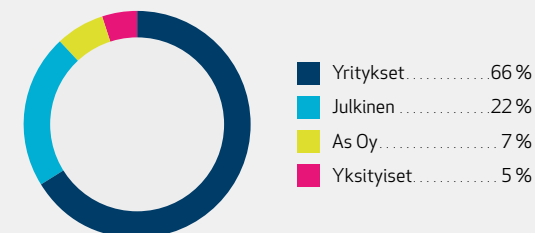


MYynti ASIAKASSEGMENTEITTÄIN, ELENIA LÄMPÖ OY

KAUKOLÄMPÖ



MAAKAASU



Digitaalisten palvelujen kehitys

Elenian digitaaliset palvelut kokivat kokonaisvaltaisen uudistumisen, kun vuoden 2015 alussa julkaisimme aikaisemman Elenia Mukana -mobiilisovelluksen rinnalle uuden Elenia Aina -palvelun. Elenia Aina tarjoaa asiakkaille kattavan tilannekuvan asiakassuhteesta ja energiankäytöstä. Se korvasi aikaisemman Minun sivuni -palvelun.

Onnistunut asiakaskokemus on yksi päätavoitteistamme, joka ohjaa myös digitaalisten palveluidemme kehittämistä. Ennen Elenia Aina -palvelun julkaisua ryhmä asiakkaitamme testasi sitä antaen palautetta ja kehitysideoita. Myönteisen asiakaskokemuksen varmistamiseksi olemme jatkaneet palveluiden käytettävyyden testausta lanseerauksen jälkeen.

Elenia Aina -palvelun rinnalla kehitimme Elenia Mukana -mobiilisovellusta vuoden 2015 aikana muun muassa parantamalla palvelun käytettävyyttä ja ulkoasua sekä laajentamalla sen kattamaan Elenia Lämmön palvelut.

Uutena ulottuvuutena Elenia Aina -palvelussa otettiin käyttöön energiatehokkuusvinkit, joiden tavoite on lisätä asiakkaidemme tietoisuutta omien arjen valintojen vaikutuksista sähkönkulutukseen. Elenia Aina ja Elenia Mukana ovat tavoittaneet asiakkaamme hyvin. Noin 10 prosenttia asiakkaista on rekisteröitynyt palveluun, jonka käyttöaktiivisuus on suurimmillaan lämmityskaudella.

Digitaalisten palveluiden kehitystyö yhdessä asiakkaiden kanssa on jatkuvaa. Asiakkaat odottavat helppoja ja käteviä arjen sujuvuutta helpottavia digitaalisia palveluratkaisuja.

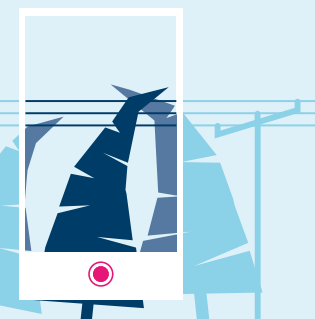
Elenia Aina ja Elenia Mukana, pakkaskauden parhaat kaverit energiankulutuksesta kiinnostuneille.



SEURAA KULUTUSTASI
Katso miten sähköä kuluu, jopa tunti tunnilta.



LASKUT JÄRJESTYKSESSÄ
Seuraa laskujasi.



VIKAILMOITUS
Tee vikailmoitus tai lähetä kuva ulkoavasta viasta.



ONKO SÄHKÖT PÄÄLLÄ?
Tarkista onko kotona tai mökillä sähköt päällä.

Digitaalisten palvelujen kehitys

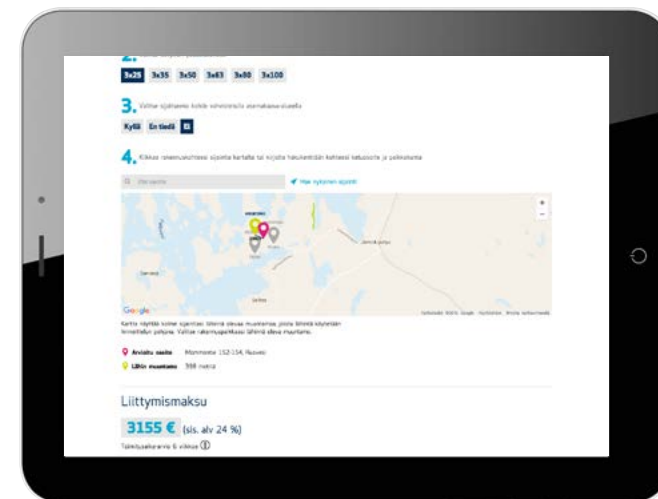
AIEMPAA LAAJEMMIN TIETOA SÄHKÖKATKOISTA

Elenia viestii sähkökatkojen tilannetietoa internetin sähkökatkokartalla, asiakaskohtaisilla tekstiviesteillä ja sähköpostilla sekä automaattisella vikapuhelinpalvelulla. Sähkökatkokartta esittää runkoverkon sähkökatkot sekä kaikki Elenian tiedossa olevat pienjänniteverkon katkot.

Omaa käyttöpaikkaa koskevasta sähkökatkosta asiakkaat saavat tietoa testiviestillä matkapuhelimeen tai sähköpostilla. Vuoden 2015 aikana laajensimme sähkökatkojen tekstiviestipalvelun yli 150 000 uuden asiakkaan käytettäväksi. Palvelun piirissä on laajenuksen jälkeen yli 230 000 asiakastamme.

HINTALASKURILLA KÄTEVÄSTI TIETOA SÄHKÖLIITTYMÄN HINNASTA

Syyskuussa tarjosimme verkkosivuillamme rakentajien käyttöön kätevän sähköliittymän hintalaskurin. Asiakas saa laskurilla hinnan uudelle liittymälle tai nykyisen liittymän kolmivaiheistukselle. Vyöhykehinnottelun ulkopuolisille kohteille Elenian Liittymämyynti määrittelee hinnan tapauskohtaisesti. Sitoudumme laskurin liittymismaksuun, kun asiakkaan antamat tiedot liittymästä ja sijainnista pitävät paikkansa.



MYRSKYT, UKKOSET JA LUMIKUORMAT KATKOVAAT SÄHKÖJÄ.

MAKSUTON TEKSTIVIESTI JA ELENIA MUKANA -MOBIILIPALVELU KERTOVI KATKOISTA.

TYÖRYHMÄT KORJAAVAT SÄHKÖVERKON VAURIOIT.

TEKSTIVIESTI KERTOO, KUN SÄHKÖT TOIMIVAT.

Lämpöluotsilla ja uusilla tuotteilla lähemmäksi asiakasta

Elenia Lämpö vahvisti vuonna 2015 merkittävästi asiakaslähtöisyyttä. Edellisvuoden lopulla julkistetun Elenia Lämpöluotsi -asiakaspalvelukokonaisuuden tutuksi tekeminen asiakkaille oli yksi vuoden päähankkeista, jossa onnistuimme hyvin. Monipuolisten Lämpöluotsi-aktiiviteettien ansiosta saimme myös vahvistettua tunnettavuuttamme ja läsnäoloa toimialueellamme.

Kehitimme digitaalisia energiankulutuksen seurantapalveluja tarjoamalla Elenia Lämmön asiakkaille entistä monipuolisempia ratkaisuja. Asiakkaamme ottivat hyvin vastaan uudistukset, jotka vahvistivat vuorovaikutusta asiakkaidemme kanssa sekä lisäsivät omaa markkinaymmärrystämme.

Joulukuussa 2015 julkistimme uusia lämpötuotteita asiakkaillemme. Jo aiemmin käytössä olleen hinnoittelumallin lisäksi toimme tarjolle kaksi uutta vaihtoehtoa. *Joustolämpö* tarjoaa asiakkaalle hinnoittelun, jossa kaukolämmön perusmaksu on alhaisempi ja energiamaksu korkeampi. Tällöin laskun summa seuraa tarkemmin kuukausittain kulutettua energiamäärää. *Tasalämmössä* asiakas saa laskun tasaisen suuruusina kuukausierinä, mikä helpottaa kulujen ennakoimista. Oletushinnoittelutuotteen nimi on nykyään *Kantalämpö*, ja siitä on lisäksi saatavilla hiilineutraali lämpötuote *Kanta Eko*.



Uusilla lämpötuotteilla lisää valinnanvaraa.

LIIKETOIMINTAYMPÄRISTÖ

Sähkömarkkinalain vaatimukset sähköjakelun varmuudelle.

Myrskyjen tai lumikuormien aiheuttama sähkökatko ei saa ylittää **6 tuntia** asemakaava-alueella ja muualla **36 tuntia** seuraavasti

50 %
asiakkaista vuoden **2019** loppuun mennessä



75 %
asiakkaista vuoden **2023** loppuun mennessä



100 %
asiakkaista vuoden **2028** loppuun mennessä



Uudet valvontamenetelmät käyttöön 2016 alusta

Energiavirasto julkaisi marraskuussa 2015 sähköverkkoliiketoiminnan valvontamenetelmät, joita sovelletaan neljännellä (2016–2019) ja viidennellä (2020–2023) valvontajaksolla. Aiemmasta poiketen nämä sähköverkkoliiketoiminnan suuntaviivat julkaistiin kahdelle perättäiselle jaksolle. Neljäs valvontajakso alkoi 1.1.2016.

Valvontamenetelmien perusrakenne on kokonaisuutena samankaltainen kolmannen valvontajakson menetelmien kanssa, vaikka eri kokonaisuuksia täsmennettiin tukemaan liiketoiminnan kehitystä sähkömarkkinalain tavoitteiden mukaisesti.

Neljäs ja viides valvontajakso kannustavat yhtiötä tehostamaan toimintaansa, kehittämään uusia innovatiivisia toimintamalleja sekä parantamaan sähköjakelun toimitusvarmuutta. Valvonta edesauttaa

ja ohjaa yhtiötä investoimaan sähkömarkkinalain tavoitteiden mukaisesti asiakkaiden sähkön toimitusvarmuuden parantamiseen. Tämä on täysin linjassa Elenian pitkän aikavälin tavoitteiden kanssa.

JAKELUVERKON VARMUUS ASIAKKAAN PARHAAKSI

Sähkömarkkinalain keskeisiä vaatimuksia on, että jakeluverkko on suunniteltava, rakennettava ja ylläpidettävä siten, että sen vaurioituminen myrskyn tai lumikuorman seurauksena ei aiheuta asemakava-alueella asiakkaalle yli kuuden tunnin sähkökatkoa eikä muualla yli 36 tunnin sähköttömyyttä. Saaristossa voidaan noudattaa paikallisiin olosuhteisiin perustuvaa toimitusvarmuutta. Jakeluverkonhaltijan on

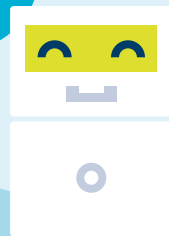
täytettävä nämä vaatimukset portaittain vuoden 2028 loppuun mennessä.

Olemme vuosia jatkuneen toimitusvarmuus- ja teknologiakehityksemme ansiosta toteuttamassa sähkömarkkinalain vaatimuksia. Näemme kehityksen myönteisenä sähköverkkoliiketoiminnan, asiakkaiden ja koko yhteiskunnan kannalta.

JAKELUVERKON KEHITTÄMISSUUNNITELMA

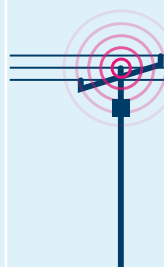
Elenia Oy toimitti sähkömarkkinalain mukaisen jakeluverkon kehittämissuunnitelmansa Energiavirastolle kesäkuussa 2014. Se sisältää yksityiskohtaiset toimenpiteet, jotka parantavat järjestelmällisesti Elenian jakeluverkon luotettavuutta ja varmuutta ja jotka toteuttamalla

ELENIAN ÄLYKKÄÄN SÄHKÖVERKON KEHITYS



ENSIMMÄISET ÄLYKKÄÄT
SÄHKÖMITTARIT.

2004



ILMAJOHTOVERKON
AUTOMATISOINTI.

2005



TIETOA SÄHKÖKATKOISTA
KARTTAPALVELUNA JA
TEKSTIVIESTILLÄ.

2007–2008



SÄHKÖVERKON 3D- JA
LASERKUVAUS RAIVAUKSIA
VARTEN.

2008



SÄHKÖASEMIEN
SATELLIITTI-
JA LAAJAKAISTAHOJJAUS.

2008

Uudet valvontamenetelmät käyttöön 2016 alusta

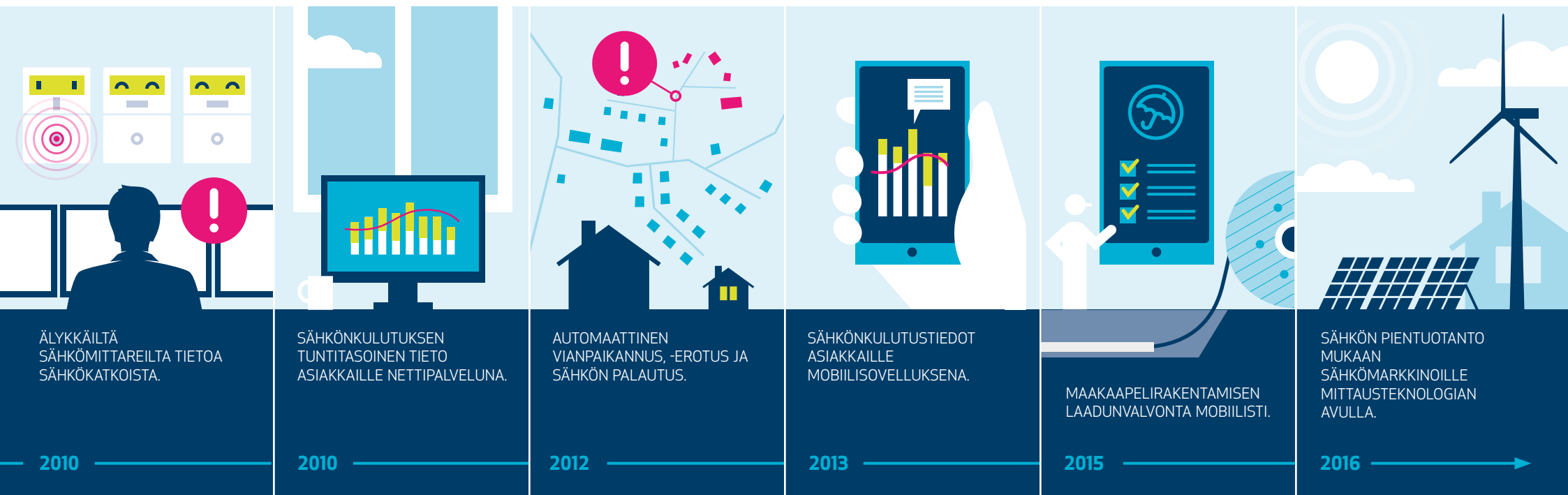
Elenia täyttää sähkömarkkinalain laatu- ja toimitusvarmuusvaatimukset vuoden 2028 loppuun mennessä. Elenian sähköjakelun varmuus on edennyt hyvin kehittämissuunnitelman mukaisesti. Päivitämme kehittämissuunnitelman vuoden 2016 kesään mennessä.

VALPPAANA JA VARAUTUNEENA SÄHKÖKATKOIHIN

Sähkömarkkinalain mukaan verkonhaltijan on asianmukaisella suunnittelulla varauduttava sähköjakelun normaaliolojen häiriöihin sekä valmiuslaissa tarkoitettuihin poikkeusoloihin. Verkonhaltijan on laadittava varautumissuunnitelma sekä osallistuttava tarpeellisessa laajuudessa huoltovarmuuden turvaavaan valmiussuunnitteluun. Laki edellyttää varautumissuunnitelman päivittämistä vähintään kerran

kahdessa vuodessa ja silloin, kun olosuhteissa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Varautumissuunnitelman ja sen muutokset toimitamme Huoltovarmuuskeskukselle.

Elenia Oy:llä on ollut varautumissuunnitelma käytössä jo vuodesta 2001 lähtien, ja päivitämme sitä säännöllisesti. Varautumissuunnitelma antaa pohjan Elenia Oy:n ja sen kumppaneiden toiminnalle sähköjakelua uhkaavissa tilanteissa sekä laajoissa suurhäiriöissä. Toimitimme varautumissuunnitelmamme Huoltovarmuuskeskukselle kesäkuussa 2014 ja osallistuimme aktiivisesti Suomen huoltovarmuuden kehittämiseen useissa kansallisissa toimielimissä. Seuraavan kerran Elenia Oy päivittää varautumissuunnitelmansa vuoden 2016 kesään mennessä.



Elenia mukana pohjoismaisessa markkinakehityksessä

Pohjoismaisten sähkömarkkinoiden harmonisoinnin tavoitteena on edistää sähkökaupan vähittäismarkkinoiden kehitystä. Ensimmäiset konkreettiset muutokset Suomen, Ruotsin ja Norjan kansallisissa sähkömarkkinaprosesseissa ovat tulossa ajankohtaisiksi asteittain vuodesta 2016 alkaen, kun yhteinen taseselvitys malli, NBS, otetaan käyttöön maiden sähkömarkkinoilla.

Fingrid Oyj aloitti kansallisen datahubin rakentamisen, kun Työ- ja elinkeinoministeriö antoi Fingrid Oyj:lle mandaatin edetä prosessissa. Elenia on ollut vahvasti mukana datahubin prosessien määrittely- ja kehitystyössä yhdessä energia-alan muiden toimijoiden kanssa.

Kansallisen datahubin tarkoituksena on yhdenmukaistaa ja tehostaa Suomen sähkömarkkinoiden toimintaa selkeyttämällä markkina-toimijoiden välisiä rooleja ja liiketoimintaprosesseja. Samalla datahub tulee edistämään sähkömarkkinoiden syrjimättömyyden ja tasapuolisuuden toteutumista. Datahub edistää myös Pohjoismaisten sähkövähittäismarkkinoiden harmonisointia. Vastaavia hankkeita on muissa Pohjoismaissa. Suomen datahub on tarkoitus ottaa käyttöön vuoden 2019 aikana.

Kansallisesta
datahubista
tehokkuutta
sähkömarkkinoille.



Lisää kotimaista ja hiilineutraalia lämpöä

Suomessa hiilineutraalin kaukolämmön tuotannon osuus nousi vuoden 2015 ennakkotietojen mukaan lähes 36 prosenttiin. Elenia Lämmön toteuttaman mittavan investointiohjelman tuloksena käytimme vuonna 2015 ennätysellisen paljon kotimaisia polttoaineita lämmön tuotannossa. Kotimaisten polttoaineiden osuus oli yli 90 % kokonaispolttoainekäytöstä ja hiilineutraalien polttoaineiden osuus 68 %.

Parisissa solmittiin joulukuussa 2015 uusi hiilidioksidipäästöjä rajoittava ilmastopimus, joka tähtää voimakkaaseen hiilidioksi-

päästöjen rajoittamiseen. Elenia Lämpö on jo panostanut merkittävästi hiilineutraaliin tuotantoon ja on valmistautunut tulevaisuuden lainsäädännön vaatimuksiin.

Vuosi 2015 oli edellistä lämpimämpi, mikä tarkoitti asukkaille säästöjä lämmityskustannuksissa. Keskimääräinen kerrostaloasukas säästi vuoden aikana noin 90 euroa ja omakotiasukkaalle säästöä syntyi noin 170 euroa.



TOIMITUSVARMUUS

VUONNA 2015 VERKKOINVESTOINNIT

103,2 M€

UUTTA MAAKAPELIVERKKOJA

2 412 km

20 kV KESKIJÄNNITEVERKKOJA

1 074 km

0,4 kV PIENJÄNNITEVERKKOJA

1 338 km

UUSIA PUISTOMUUNTAMOITA

1 057 kpl

KOKO VERKON MAAKAPELOINTIASTE

34,1 %



KESKIJÄNNITEVERKON MAAKAPELOINTIASTE

23,4 %



PIENJÄNNITEVERKON MAAKAPELOINTIASTE

41,4 %



KAUKOLÄMMÖN TUOTANNOSSA UUSIUTUVIA POLTTOAINEITA

68 %



Investoinnit Elenia Säävarmaan jatkuivat 2015

Elenia jatkoi vuonna 2015 sähköverkon korvausinvestointeja ja jakeluverkon maakaapelointia Elenia Säävarma -konseptillaan pitkän aikavälin sähköverkon kehittämissuunnitelmansa mukaisesti.

Olemme toiminnassamme sitoutuneet sähkömarkkinalain laatuvaatimukseen, joiden mukaan asemakaava-alueilla ei saa olla yli 6 tunnin sähkökatkoja ja asemakaava-alueen ulkopuolella yli 36 tunnin sähkökatkoja vuoden 2028 loppuun asti ulottuvan siirtymäkauden jälkeen. Tavoitteenamme on nostaa sähköverkkomme maakaapelointiaste 70 prosenttiin vuoden 2028 loppuun mennessä.

Vuonna 2015 Elenia Oy investoi sähköverkkonsa rakentamiseen yhteensä 103 M€. Sähköverkon uudistukset työllistivät satoja energia-alan ammattilaisia Hämeessä, Pirkanmaalla, Keski-Suomessa sekä Etelä- ja Pohjois-Pohjanmaalla.

Yhtiö rakensi yhteensä 2 412 km maakaapeliverkkoa, josta 1 074 km oli 20 kV keskijännitteistä maakaapeliverkkoa ja 1 338 km 0,4 kV pienjännitteistä maakaapeliverkkoa. Samalla Elenia rakensi 1 057 puistomuuntamoita, joilla korvattiin ilmajohtoverkon vanhoja pylväsmuuntamoita.

Elenian koko verkon keskimääräinen maakaapelointiaste oli 34 % vuoden 2015 lopussa. Vastaavasti 20 kV keskijännitteiverkon maakaapelointiaste oli 23 % ja 0,4 kV pienjännitteiverkon maakaapelointiaste 41 % vuoden 2015 lopussa.

Sähkömarkkinalain välitavoitteiden mukaan asiakkaista 50 % on oltava laatuvaatimusten piirissä vuoden 2019 loppuun mennessä ja 75 % vuoden 2023 loppuun mennessä. Elenian asiakkaista jo 43 % oli sähkömarkkinalain mukaisten laatuvaatimusten piirissä vuoden 2015

lopussa. Taajamissa 51 % asiakkaista oli 6 tunnin laatuvaatimuksen piirissä. Vastaavasti haja-asutusalueella 33 % asiakkaista oli 36 tunnin laatuvaatimuksen piirissä 2015 lopussa.

Samaan aikaan Elenia jatkoi panostustaan IT-kehitykseen, joka palvelee investointisuunnitelman toteutusta ja seurantaa. Olemme myös jatkaneet Elenia Säävarmaan liittyvää sidosryhmätyötä, viestintää asiakkaille eri kanavissa sekä tiivistä yhteistyötä paikallisten medioitten kanssa.

67 600 km

Elenialla on sähköverkkoa Hämeessä, Pirkanmaalla, Keski-Suomessa sekä Etelä- ja Pohjois-Pohjanmaalla 67 600 km – 1,5 kertaa maapallon ympäri – siitä maakaapelointuna 34 %.



ELENIA
SÄÄVARMA

2500 km

Rakennamme maakaapelointua sähköverkkoa 2 500 kilometriä vuodessa.

70 %

Tavoittemme on nostaa jakeluverkkomme maakaapelointiaste 70 %:iin vuoteen 2028 mennessä. Samalla tuomme työtä maakuntiin.

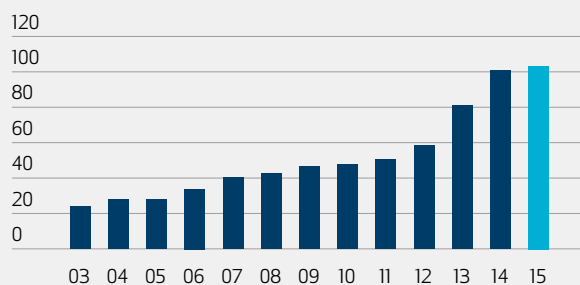
Tuulivoimaa jakeluun Kalajoen ja Raahen alueella voimajohtokaupalla

Elenia Oy ja kantaverkkoyhtiö Fingrid Oyj allekirjoittivat heinäkuussa 2015 kauppakirjan, jolla Fingrid myi Elenialle noin 60 kilometrin pituisen 110 kV voimajohdon välillä Jylkkä - Siikajoki. Samalla allekirjoitettiin Elenian liittymis-sopimukset Jylkän ja Siikajoen kytkinlaitoksiin.

Voimajohtokaupan myötä Elenia voi liittää Kalajoen ja Raahen alueella jopa 400 MW tuulivoimaa sähköverkkoon. Voimajohtoon on jo aiemmin ollut kytkettynä kolme Elenian sähköasemaa. Fingridin kantaverkon tarpeisiin riittävät uudet rakenteilla olevat 400 ja 110 kV virtapiirit Jylkän ja Siikajoen sähköasemien välillä.

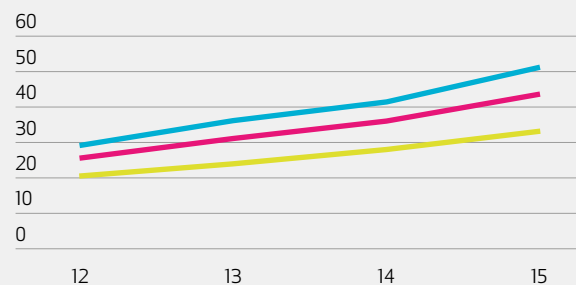


ELENIA OY:N KOKONAISINVESTOINNIT SÄHKÖVERKKOON 2003-2015, MILJ. €*



* ei sisällä järjestelmäinvestointeja eikä ulkoaloverkkoa

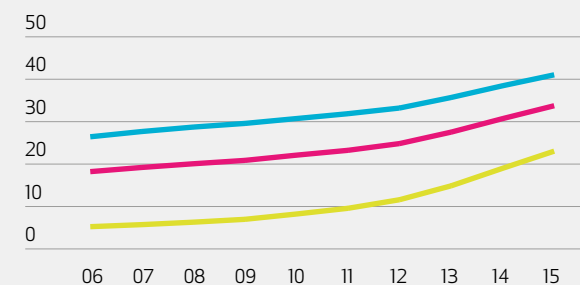
ELENIA OY:N ASIAKKAAT LAATUVAATIMUKSEN PIIRISSÄ 2012-2015, %



— Laatuvaatimukset täyttyvät, % taajama
— Laatuvaatimukset täyttyvät, % haja-asutus
— Laatuvaatimukset täyttyvät, % yhteensä

Sähkömarkkinalain mukaan asiakkaista 50 % oltava laatuvaatimusten piirissä vuonna 2019, 75 % 2023 ja 100 % 2028 loppuun mennessä.

ELENIA OY:N MAAKAAPELOINTIASTEEN KEHITYS 2006-2015, %



— 0,4 kV — 20 kV — Koko verkko

Jatkuvaa kehitystä suurhäiriövalmiuksiin

Elenian pitkäjänteinen työ suurhäiriövalmiuksien kehittämiseksi jatkui vuonna 2015. Koulutimme menestyksekkäästi lisää elenialaisia käyttökeskuksen sähköverkon käytönvalvonnan tehtäviin. Laajensimme uudenlaisen viankorjauksen urakoitsijayhteistyön toimintamallin Elenian alueellisille vuosisopimusurakoitsijoille, mikä nopeuttaa etenkin laaja-alaisten myrskytilanteiden alkuvaiheen vianpaikannusta ja korjaustöiden käynnistämistä.

LUMEN JA MYRSKYJEN VUOSI

Vuosi 2015 alkoi tammikuussa yli kahden viikon haastavalla lumikuorimatilanteella. Ajankohtaan nähden poikkeuksellisesti kevään aikana myrskysi useaan otteeseen. Huhtikuussa Suoma- ja Yrjänä-myrskyjen sekä toukokuussa Lyyli- myrskyjen kaatamat puut aiheuttivat sähkökatkoja. Lokakuun alussa Valio-myrsky katkoi laajalti sähköjä eri puolilla Elenian verkkoaluetta, jolloin sähköttä oli pahimmillaan 65 000

asiakasta. Poikkeuksellisen runsas ja tykkyntyvä lumi aiheutti marraskuun lopulla keskelle Elenian verkkoaluetta laajan sähkönjakelun suurhäiriön, jonka seurauksena sähköttömiä asiakkaita oli pahimmillaan 63 000.

Elenialla on jatkuva valmius sään aiheuttamien sähkökatkojen tehokkaaseen hallintaan. Toimimme kaikissa suurhäiriötilanteissa Elenian jatkuvasti kehitettävän varautumissuunnitelman mukaisesti.

JÄRJESTELMÄLLISTÄ SÄHKÖVERKON LENTOTARKASTUSTA JA RAIVAUSTA

Elenia huolehtii ennakoivasti sähköverkkojen toimivuudesta ja kunnosta tehokkaalla kunnossapidolla yhteistyössä kumppaniverkostonsa kanssa. Käytössämme on kunnossapito-ohjelma, joka määrittelee sähköverkolle tehtävät tarkastus-, raivaus- ja huoltotoimet.



Valmiina
sähkökatkoihin
ympäri vuorokauden
säällä kuin säällä.

Jatkuvaa kehitystä suurhäiriövalmiuksiin

Raivaamme sähköverkkoamme vuosittain lähes 5000 kilometriä varmistaaksemme ilmajohtoverkkomme sähköjakelun. Raivaukset tehdään keskijänniteverkkoon tarveperusteisesti lentokuvausten perusteella muun muassa laserdataan pohjautuvia raivausanalyysjä hyödyntäen. Pienjänniteverkossa raivaukset tehdään kahdeksan vuoden kierrolla. Suurjännitteisen jakeluverkon ylläpidämme puuvarmana hyödyntäen ilmakuvauksista saatavaa kuva- sekä laseraineistoa. Sähköverkkomme raivauksia voi seurata verkkosivuillamme.

JOHTOALUEIDEN VIERIMETSIEN HOITO ERITYISKOHTENA

Elenia on viime vuosien aikana kehittänyt toimintamallia sähköjohtojen vierimetsien hoidolle yhdessä kumppaneidensa kanssa. Olemme

testanneet menetelmiä niin 110 kilovoltin kuin 20 kilovoltin sähköverkossa.

Keskijännitteisen sähköverkon vierimetsä tarkoittaa puustoa, joka sijaitsee noin 10 metrin levyisen johtoalueen ulkopuolella sähköverkon läheisyydessä. Puustoa painavat lumikuormat tai myrskyt voivat kaataa ja taivuttaa puita vierimetsästä sähköjohdoille aiheuttaen sähkökatkoja.

Olemme laajentamassa johtoalueiden vierimetsien hoitotoimenpiteitä vuoden 2016 aikana. Tehostettu vierimetsänhoito jatkuu myös tulevina vuosina.

VASTUULLISTA TARKASTUSTA

Aloitamme sähköverkon tarkastukset alkuvuodesta maastossa pienjänniteverkon sekä maakaapeliverkon komponenttien tarkastuksilla. Helikopteritarkastukset ovat vuorossa keväällä ja kesän alussa. Vuonna 2015 helikopteritarkastuksissa oli välivuosi, koska koko keskijänniteverkkomme lentokuvattiin viimeisimmän kolmen vuoden aikana. Jatkamme helikopteritarkastuksia vuonna 2017 lentäen koko verkon neljän vuoden kierrolla.

Huipputeknologialla
VIRTUAALILENTOA
ympäri vuoden.

3D- LENTOKUVUUKSIN
täsmätietoa verkon kunnosta.

AMMATTIMETSURIT
suoraan oikeaan paikkaan.



Verkko-omaisuuden hallinnan seuranta-auditoinneista hyvät tulokset

Elenia Oy:n omaisuudenhallintajärjestelmä (Asset Management System, AMS) on sertifioitu kansainvälisen ISO 55001 -standardin sekä brittiläisen PAS55-standardin mukaisesti. Sertifikaatit ovat kansainvälinen tunnustus Elenian sähköverkon kehittämisen, rakentamisen, kunnossapidon, käytön ja viankorjauksen sekä myös tietojärjestelmien laadusta. Näin varmistamme, että yhtiö operoi, ylläpitää ja uudistaa sähköverkkoa vastaamaan yhä paremmin asiakkaiden ja yhteiskunnan tarpeisiin. Sertifikaatit edellyttävät myös palvelun- ja tavarantoimittajilta sitoutumista Elenian toimintatapojen mukaiseen laadukkaaseen ja vastuulliseen toimintaan.

Omaisuudenhallintajärjestelmän ISO 55001 ja PAS55 -standardien mukainen Surveillance Visit eli ulkoinen seuranta-auditointi suoritettiin kesäkuussa 2015. Lloyd's Registerin auditoijat keskittyivät tarkas-

tuksissaan tällä kertaa Elenia Säävarma -maakaapelointiprojekteihin ja sähköasemaprojekteihin. Auditointiin sisältyi toimisto-osuuksien lisäksi kattavat maastovierailut työkohteisiin. Elenia Oy esitteli Lloyd's Registerille myös laadunvarmistustoimintaansa ja NordSafety-mobiilisovelluksen hyödyntämistä sekä Smart Grid-ratkaisujaan.

Lloyd's Registerin auditoijat nostivat yhteenvedossaan erityisesti esiin Elenian henkilöstön ja kumppanien sitoutumisen toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. Seuraavassa seuranta-auditoinnissa alkukesällä 2016 pääpaino on käyttötoiminnassa ja vikapalvelussa, kunnossapidossa, palvelutöissä, kyberturvallisuudessa sekä osaamisen kehittämisessä. Omaisuudenhallintajärjestelmän ISO 55001 ja PAS55 -standardien mukainen uudelleensertifiointi tehdään syysyllä 2016.



Lloyd's Register auditoi Elenia Säävarmaa.



Lämpöinvestoinnit keskittyivät lämpökeskusten uudistamiseen

Aiempien vuosien mittavien uusinvestointien jälkeen Elenia Lämmön investoinnit keskittyivät vuonna 2015 lämpökeskusten uudistamiseen. Uuraisilla ja Parolannummella uudistimme lämpökeskusten automaatiojärjestelmät, joiden ansiosta paikalliskäyttöiset laitokset saatiin mukaan kaukovalvontajärjestelmään. Tämä paransi niiden käytettävyyttä ja toimintavarmuutta sekä edelleen kaukolämmön jakelun luotettavuutta.

Oulaisten lämpökeskuksella uusittiin sähkösuodin, joka pienensi entisestään laitoksen ympäristöpäästöjä. Kärsämäen lämpökeskuksen uudella pellettikattilalla voitiin korvata aiemmin varavoimana toimineet raskasöljykattilat sekä kasvattaa edelleen kotimaisten poltto-

aineiden osuutta tuotannossa. Lisäksi jatkoimme yhtiön kunnossapitojärjestelmien kehitystyötä.

UUSIUTUVIEN POLTTOAINEIDEN KÄYTTÖ LÄMMÖNTUOTANNOSSA KASVOI

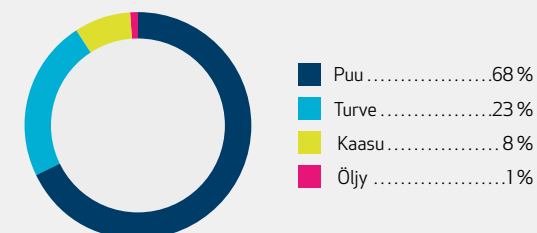
Elenia Lämpö on vahva edelläkävijä uusiutuvien polttoaineiden käyttäjänä. Lisäsimme edelleen uusiutuvien polttoaineiden käyttöä niin, että niiden osuus kaukolämmön tuotannossa oli 68 %. Tämä kehitys alentaa lämmöntuotannon ympäristökuormitusta sekä vähentää tuontipolttoaineiden epävakaan hintakehityksen vaikutusta toimintaan.

Yhtiössä vuoden 2014 lopulla aloitettu kiinteiden polttoaineiden näytteenoton kehitysprojekti valmistui 2015. Saimme myös päätökseen uuden toimintamallin koulutusohjelman noin 200 ajoneuvo- ja hakkurikuljettajille. Uudistusten seurauksena polttoaineen laatu ja laitosten hyötysuhteet paranivat, mikä osaltaan paransi myös kaukolämmön toimitusvarmuutta.

Lämpimät ja kylmät säät asettavat usein haasteita polttoaineiden kuljettamiselle metsästä lämpökeskuksille. Näitä haasteita voidaan vähentää polttoaineterminaalien avulla. Vuoden 2015 aikana saimme käyttöömmä puupolttoaineiden varastointia varten uuden terminaalin Turengissa, jonka keskeinen sijainti varmistaa polttoainetoimitusten sujuvuutta Hämeen alueella.



ELENIA LÄMPÖ OY:N POLTTOAINEIDEN KÄYTTÖ 2015





KUMPPANUUDET

Yli 1 000 kumppaneiden
ammattilaista Elenian töissä

...

Laatu ja turvallisuus
yhteistyön tuloksena

...

Jatkuva uudistuminen
monipuolisilla hankinnoilla

...

Sujuva vuorovaikutus
paikallisessa rakentamisessa

Elenialla osaava ja yhdessä aikaansaava kumppaniverkosto

Elenian toiminta ja palvelutuotanto perustuvat monipuoliseen kumppani- ja yhteistyöverkoston, joka muodostuu kotimaisista ja kansainvälisistä materiaalivalmistajista ja -toimittajista sekä erikokoisista urakointipalveluyrityksistä ja laajasta joukosta sidosryhmiä. Rakentamisessa tavoittemme on täyttää asiakasodotukset toimivilla ja turvallisilla palveluilla. Tämä tarkoittaa hankkeiden täsmällistä, asiakaslupausten ja turvallisuustavoitteiden mukaista toteuttamista arjessa ja poikkeustilanteissa.

Vuonna 2015 otimme käyttöön uusia rakentamisen laadun toimintamalleja ja mobiiliratkaisuja, jotka tukevat Elenian ja kumppanuusverkoston tavoitetta kohti tapaturmatonta ja virheetöntä toimintaa. Vuonna 2015 työturvallisuus säilyi edellisvuoden tapaan erittäin hyvänä.

Elenia tekee säännöllistä yhteistyötä kumppanuusohjelmansa mukaan tavoitellen aitoa kumppanuutta sekä strategisessa että operatiivisessa yhteistyössä. Tulokorttien mittarit osoittivat kumppaniverkoston suorituskyvyn ja laadun parantuneen.

TIIVISTÄ JA LAAJAA VUOROVAIKUTUSTA

Vuonna 2015 järjestimme useita yhteistyötapaamisia ja esittelimme laajasti tulevan vuoden rakentamishankkeitamme kaupunkien ja kuntien, tietoliikenneyhtiöiden ja muiden sidosryhmien edustajille. Tavoitteenamme on yhdistää sähköverkon rakentaminen muihin rakentamishankkeisiin ja saada kunnallistekninen rakentaminen sekä vesihuolto- ja tietoliikenneverkkoja rakentavia yrityksiä nykyistä paremmin mukaan yhteisrakentamiseen.

Vuonna 2015 Elenia jatkoi aktiivista työtään sähkökaapeleiden sijoittamis- ja lupaprosessin sujuvoittamiseksi. Vuoden aikana yhtiö solmi yli 8000 erilaista maankäyttöön ja rakentamiseen liittyvää sopimusta tai lupaa. Vuonna 2015 maanomistajien tyytyväisyys rakentamishankkeiden maankäyttöön oli erittäin hyvällä tasolla ja käyttöoikeussopimuksien solmiminen koettiin vaivattomaksi.

Vaikka vuoden 2015 myrsky- ja lumikuormatilanteet heijastuivat projektien toteutukseen ja aikataulutukseen, toteutimme Elenia Sää-



Myrskyistä ja lumikuormista huolimatta Elenia Säävarma eteni aikataulussa.

Elenialla osaava ja yhdessä aikaansaava kumppaniverkosto

varma -rakentamishankkeet ja kunnossapito-ohjelman onnistuneesti tehokkuus- ja laatuavoitteiden mukaisesti.

Monipuolinen hankintaportfolio ja toimintamallien rohkea uudistaminen takaavat kilpailukykyiset palvelu- ja materiaalihankinnat myös tulevaisuudessa. Elenia kehittää urakointikäytäntöjä ja hakee uusia ratkaisuja sekä kotimaisilta että globaaleilta markkinoilta. Vuonna 2015 jatkoimme materiaaliratkaisujen kehittämistä.

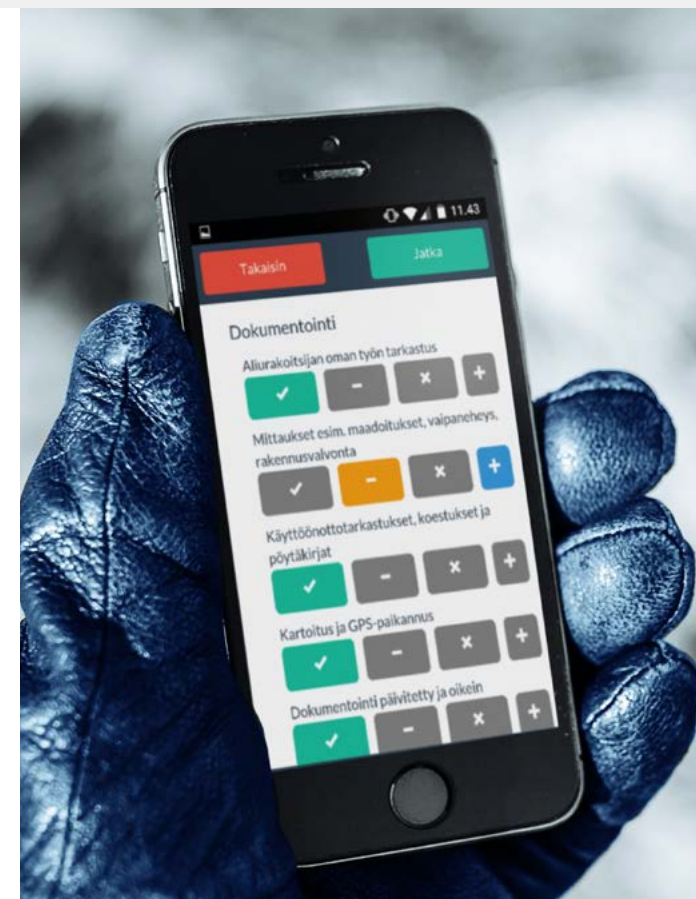
MOBIILIA LAATUA KUMPPANUUKSISSA

Ympäristön, turvallisuuden ja laadun seuranta konkretisoitui entistä syvemmälle osaksi päivittäistä työtä, kun otimme käyttöön Nord-Safety-mobiilisovelluksen omassa ja urakoitsijoiden toiminnassa. NordSafety mahdollisti vaivattoman rakentamisprosessien ja työ-

maiden reaaliaikaiseen seurannan ja mittaamisen niin laatu-, ympäristö- kuin turvallisuusasioissa. Tiivis seuranta kehittää entisestään laatu- ja turvallisuuskulttuuria kohti strategisia tavoitteita nollasta tapaturmasta ja työmaiden nollavirheluovutuksesta.

Elenia tarjosi työkalun käytön täydessä laajuudessa henkilöstölleen, urakoitsijoilleen ja heidän aliurakoitsijoilleen. Mobiiliratkaisu saavutti nopeasti loistavan vastaanoton, ja käyttäjämäärä nousi ripeästi yli 400 henkilön. Laatu-, ympäristö- ja turvallisuustarkastuksia tehtiin vuoden mittaan tuhansia.

NordSafety-järjestelmä osoitti mobiilien ja käyttäjätavallisten järjestelmien vahvuudet. Kehitystyö laajempien mobiiliratkaisujen soveltamiseksi jatkuu. Tavoitteenamme on kenttätöiden jatkuva tehokkuuden parantaminen.



Ekologisesti kestäväää lämpöä kumppanuuksin

Elenia Lämpö tekee järjestelmällistä yhteistyötä sidosryhmiensä kanssa. Vuonna 2015 järjestimme useita yhteistyötapaamisia kaupunkien, kuntien, yritysasiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa. Teimme tiivistä yhteistyötä useiden toimijoiden kanssa rakennushankkeissa. Yhteistyökumppanit osallistuvat aktiivisesti Elenia Lämmön kaukolämpöverkoston uudisrakentamiseen ja kunnossapitoon liittyviin töihin.

Elenia Lämpö hankkii suurimman osan puupolttoaineestaan pitkäaikaisilla raamisopimuksilla ja turpeen vuosisopimuksilla. Noin kolmannes myydystä lämmöstä ostetaan muilta lämmön tuottajilta,

useimmiten paikalliselta teollisuudelta, joka myy prosesseissaan syntynyttä lämpöä. Vuoden 2015 lopulla yhtiö allekirjoitti Stora Enso Oyj:n kanssa merkittävän sopimuksen pitkäaikaisen lämmönostoyhteistyön jatkamisesta Heinolassa.

Monipuolinen polttoaineiden käyttömahdollisuus takaa luotettavan kaukolämmön tuotannon. Polttoainehankinnan kumppanuus on jatkuvaa toiminnan tarkastelua, jossa avoimen yhteistyön tavoitteena on kustannustehokas, kannattava ja ekologisesti kestävä toiminta. Kotimaisen polttoaineen tuotanto- ja hankintaketjulla on Elenia Lämmön toiminta-alueella merkittävä työllistämisaikutus.



Uusi pitkäaikainen
sopimus
Stora Enson kanssa
Heinolassa.



VASTUULLISUUS

Yrityskulttuurin ja
vastuullisuuden juurina

Yhteinen
työhyvinvointi

...

Laadukas
työterveys- ja työturvallisuus

...

Jatkuva
ympäristötyö

...

Varma
riskienhallinta

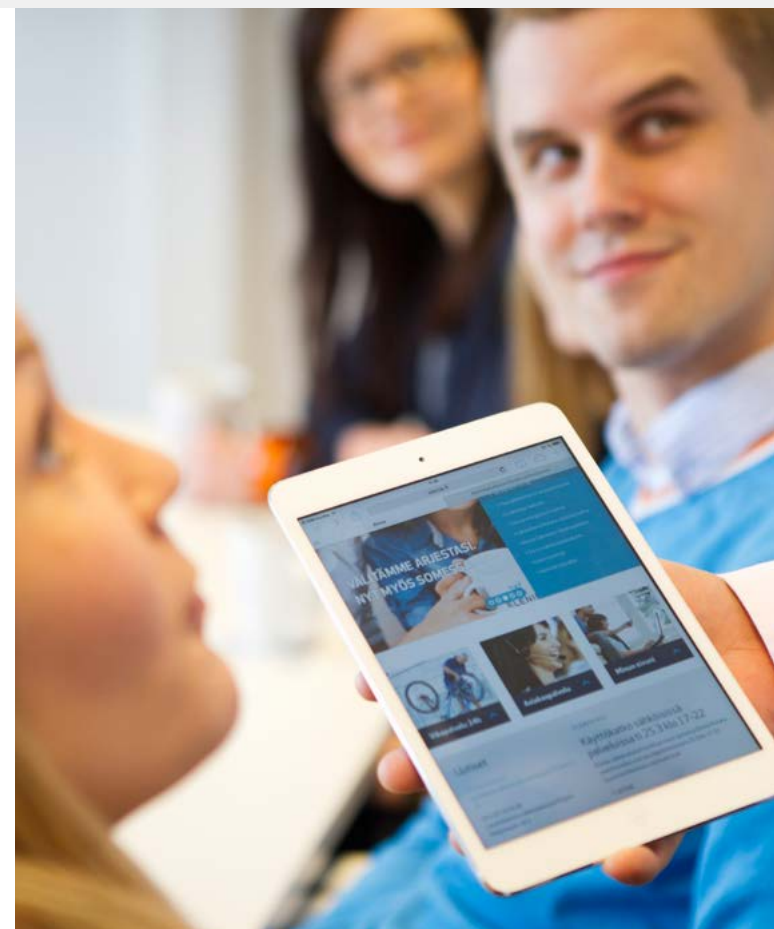
Arjen energiaa työssä

Elenian edelläkävijyys perustuu henkilöstön osaamiseen, sitoutumiseen sekä korkeatasoiseen ihmisten johtamiseen. Työskentelyn ja päätöksenteon ohjenuorina ovat yhteisesti rakennettu arvopohja ja henkilöstöä motivoivat tavoitteet. Teemme työmme asiakkaiden hyväksi kumppaneidemme kanssa ja siksi annamme erityistä painoarvoa kumppaniyhteistyön sujuvuudelle.

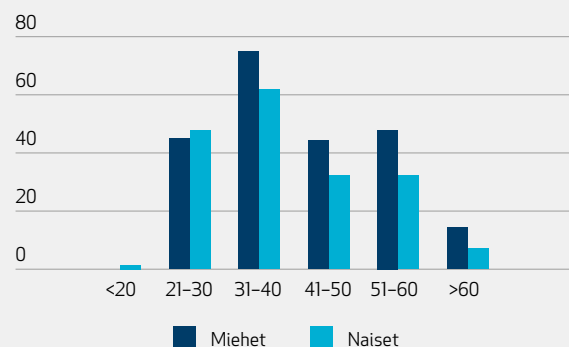
HENKILÖSTMÄÄRÄ SUHTEESSA LIIKETOIMINNAN TARPEISIIN

Elenian koko liiketoiminnan resurssitarve oli vuonna 2015 hyvin tasainen huolimatta mittavasta asiakastietojärjestelmän uudistuksesta. Elenia Palvelut Oy:n ja Vattenfall Oy:n määräaikaisen palvelusopimuk-

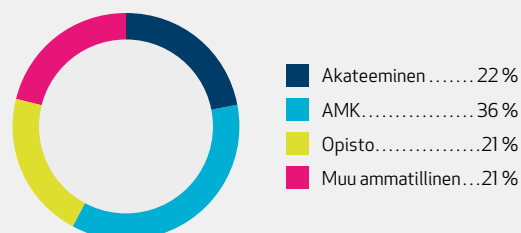
sen päättymisen vuoden 2016 alussa aiheutti merkittävän muutoksen työmääriin. Elenia Palvelut Oy varautui muutokseen ja kävi sopeuttamista koskevat yhteistoimintaneuvottelut henkilöstön kanssa vuoden 2015 lopussa, joiden seurauksena Elenia Palvelut Oy päätti toimintonsa Helsingin toimipisteessä alkuvuodesta 2016 ja keskitti palvelunsa Tampereen toimipisteeseen.



ELENIA-KONSERNIN IKÄJAKAUMA 31.12.2015



ELENIA-KONSERNIN KOULUTUSTASO 31.12.2015



HENKILÖSTÖÄ

383

TOIMIHENKILÖITÄ

89 %

KESKI-IKÄ

40,7

KESÄHARJOITTELIJOITA

40

KUMPPANEITA TYÖSSÄ

800-1 000 HENKILÖÄ

Elenia Tahto, yhdessä töissä – hyvät tulokset henkilöstötyytyväisyydessä



Elenia Tahto yhdessä töissä

Koko konsernissa jatkettiin 2013 alkanutta mittavaa työhyvinvointihanketta, Elenia Tahto, jonka tavoitteena on sitoa yhteen työhyvinvointiin liittyvät näkökulmat, teot ja toimenpiteet vuorovaikutteiseksi työhyvinvoinnin kokonaisuudeksi. Elenia Tahdon osa-alueiksi määriteltiin terveys, arvostus, hyvinvoiva työyhteisö, työn imu ja osaaminen.

Henkilöstötutkimuksemme tarkasteli henkilöstön tyytyväisyyttä osaamisen kehittämiseen, työskentelyn perusedellytyksiin sekä työmotivaatioon. Henkilöstö koki ilmapiirimittauksen tärkeäksi kanavaksi kehittää työyhteisöä.

Henkilöstötutkimuksen tulos ylitti reilusti kansallisen keskiarvon ja ylsimme tuloksissamme tutkimuksen 10 %:n parhaimmiston. Mitä taustan valossa henkilöstö on työhönsä hyvin sitoutunutta ja motivoitunutta sekä työskentelee hyvin yhdessä työyhteisönä. Tutkimuksen tulosten pohjalta tiimit ovat tehneet ehdotuksia konkreettisista toteutettavista toimenpiteistä työyhteisössä. Vuonna 2015 toteutimme myös johtamistutkimuksen, jossa esimiehet saivat palautetta johtamistaidoistaan.

Elenia Tahto -työhyvinvointikonsepti saa jatkoa energiateististä, jossa jokainen voi kartoittaa liikunnan, unen ja ravinnon suhdetta oman energisyyden lähteinä. Paikkakunnittain organisoitu henkilöstön virkistystoiminta kokosi elenialaisia erilaisiin liikunta- ja kulttuuriaktiiviteetteihin.

Jatkoimme yhteisten joustavien työaikamallien hyödyntämistä ja vakiinnutimme 2014 alkaneen etätyökokeilu osaksi normaalia joustavan työn kulttuuria. Paikallisella sopimisella loimme ylemmille toimihenkilöille joustavan työajan mallin parantamaan työn ja vapaa-ajan tasapainoa.

OSAAMINEN VAHVISTAA EDELLÄKÄVIJYYTTÄ

Elenia vahvistaa henkilöstönsä osaamista suunnitelmallisesti ja pitkäjänteisesti strategiaansa perustuen. Osaamisanalyseillä varmistamme palveluissa ja työprosesseissa tarvittavan oikeanlaisen osaamisen myös pitkällä aikavälillä. Jokaisella elenialaisella on omat henkilökohtaiset tavoitteet, jotka perustuvat tiimin ja yhtiön tavoitteisiin. Onnistumista arvioitiin myös vuonna 2015 seurantakeskusteluissa, joissa linjattiin lyhyen ja pitkän aikavälin osaamisen kehitys. Vastuu oman osaamisensa kehittamisestä on jokaisella elenialaisella itsellään.

Uudistimme osaamista myös suunnitelmallisten rekrytointien sekä oppilaitosyhteistyön kautta, joka painottui Elenialle tehtäviin opinnäyte- ja harjoitustöihin, työ- ja kesäharjoitteluihin sekä yritys- ja ainejärjestötilaisuuksiin osallistumiseen.

KESÄHARJOITTELU AVAA OVIA TYÖELÄMÄÄN

Vuonna 2015 Eleniassa oli neljäkymmentä kesäharjoittelijaa. Harjoittelijat olivat opiskelijoita monenlaisilta opintoaloilta, mm sähkötekniikasta ja kauppatieteistä. Osallistuimme myös Vastuullinen kesäduuni 2015 -kampanjaan. Teemme vuosittain kesäharjoittelijoille palautekyselyn, jossa kartoitamme heidän näkemyksiään muun muassa perehdytyksestä ja ilmapiiristä. Palautteen mukaan työ Eleniassa on innostavaa.



Turvallisuus on aina ykkösenä

Elenian urakoitsija- ja kumppanuusverkoston ammattilaiset tekevät sähköverkko- ja lämpöpalveluissa työmailla ja liikenteessä työtä, joka vaatii varmaa turvallisuusosaamista. Erityinen vastuumme on varmistaa, että työntekijöiden ohella myös asiakkaiden ja muiden ulkopuolisten turvallisuus on aina taattu. Pääpaino on ennaltaehkäisevässä toiminnassa ja jokaisen tietoisuudessa yhteisestä vastuusta. Turvallisuus on otettava huomioon jatkuvasti.

Toteutimme Elenia-konsernin yhtiöissä työhyvinvointiin ja -terveyteen liittyvät vuoden 2015 toimenpiteet suunnitellusti. Työterveys ja työturvallisuus ovat Eleniassa korkealla tasolla. Takeena siitä on Työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmä OHSAS 18001. TTT-järjestelmän sisäisissä ja ulkoisissa auditoinneissa ei havaittu merkittäviä poikkeamia.

SÄHKÖVERKON TYÖMAILLA TARKASTUKSIA AHKERASTI

Toteutimme Elenia Oy:ssä turvallisuuskoulutuksia ja -perehdytyksiä noin 400 henkilötyöpäivää henkilöstön osaamisen ja pätevyyksien ylläpitämiseksi. Elenia Oy:n urakoitsijakumppaneilta sekä omalta väeltä tuli kaikkiaan 263 tapahtumailmoitusta, mikä on lähes kaksinkertainen määrä edelliseen vuoteen nähden. Ilmoitusten kasvun on todettu pitkällä aikavälillä vähentävän riskejä tapaturmiin ja onnettomuuksiin, kun havainnoista opitaan jatkuvasti.

Sähköverkkotöitä tekeville ammattilaisille Elenialla on käytössä oma turvallisuusopas. Tapaturmataajuus (LTIF, Lost Time Injury Frequency, työtapaturmat miljoonaa tehtyä työtuntia kohden) oli hyvällä tasolla.

Sähköverkon työmaiden Safety Walk -turvallisuustarkastuksia jatkoimme edellisvuosien tapaan. Ulkopuolinen palveluntoimittaja ja turvallisuuspäällikkö tekivät niitä yli sataan kohteeseen. Lisäksi kenttähenkilöstö teki lähes 1000 eritasoista työmaiden tarkastuskäyntiä.

Vuoden 2015 aikana Elenia Oy osallistui turvallisuusyhteistyöhön ja kuului Headpowerin vertaisryhmään ja Nollatapaturmafoorumiin. Yhteistyötä tehtiin myös Energiategollisuuden ja muiden verkkoyhtiöiden kanssa.



Yksikään tapaturma ei ole hyväksyttävä.



Lämpökeskuksissa lisää turvallisuuskatselmuksia

Elenia Lämmössä jatkettiin vuonna 2015 järjestelmällistä henkilöstön turvallisuushavaintojen raportointia. Järjestimme lämpökeskuksille suuntautuvia Safety Walk -turvallisuustarkastuksia aiempia vuosia enemmän. Teimme eri paikkakunnilla yli 50 katselmusta, joihin yhtiön ylin johto osallistui aktiivisesti. Katselmusten tavoitteena on varmistaa työturvallisuuskulttuurin toteutuminen arjen työssä.

Elenia Lämpö järjesti sisäisiä johdon turvallisuuspäiviä eri toimintapaikkakunnilla. Viranomaisyhteistyö sisälsi normaalin vuorovaikutuksen lisäksi muun muassa voimalaitoksen evakointiharjoituksen sekä työsuojelu-, palo- ja tilaajavastuutarkastuksia eri paikkakunnilla.

Henkilöstö osallistui aktiivisesti EHS-koulutuksiin (Environmental, Health and Safety), joissa käsiteltiin ajankohtaisia ympäristöön, energiatehokkuuteen sekä työturvallisuuteen liittyviä teemoja. Vuoden aikana järjestimme lisäksi eri ammattiryhmien tarpeisiin perustuvia turvallisuuskoulutuksia.

Henkilöstön työhyvinvointia edistimme mm. lisäämällä toimitustyössä sähköisäätöisiä työpöytiä tuki- ja liikuntaelin sairauksien ehkäisemiseksi sekä uusimalla työvaatetusta käyttäjäkokemuksen pohjalta.



Valmistautumista ympäristöstandardin uudistukseen



Elenian ympäristötyötä ohjaa tehokkaasti ja järjestelmällisesti ympäristöjohtamisjärjestelmä ISO 14 001, jota kumppaniemme ympäristöjärjestelmät tukevat. Järjestelmä auditoitiin vuonna 2015 standardin mukaisesti Elenia Oy:ssä ja Elenia Lämpö Oy:ssä niin sisäisesti kuin ulkoisesti. Jatkuvan parantamisen periaatteen mukaan teimme kehittämistyötä uudistettua ympäristöstandardi ISO 14001:2015 varten. Elenian tavoitteena on siirtyä tähän uuteen sertifiointiin vuoden 2016 aikana ja Elenia Lämmön vuonna 2017.

KANNUSTAVIA TULOKSIA YMPÄRISTÖTYÖSSÄ

Elenia-konsernille on tärkeää kannustaa asiakkaitaan energiatehokkuuteen. Tavoitteena on, että asiakkaat saavat helposti tietoa omasta energiankulutuksestaan ja voivat tiedon avulla suunnata kulutustotumuksiaan tehokkaaseen energian käyttöön.

Elenian asiakkaat voivat seurata sekä sähkön että lämmönkulutustaan entistä paremmin sähköisten palveluiden ja palvelukanavien kautta. Uusi digitaalinen palvelumme, Elenia Aina, lanseerattiin maaliskuussa 2015. Palvelussa asiakas näkee viimeaikaisen sähkön ja lämmön kulutuksen, yhteenvedon vuosittaisesta kulutuksesta sekä viimeisimmät laskut. Sama tieto on tarjolla Elenia Mukana – mobiiliversion avulla.

Vuoden 2015 aikana kampanjoimme aktiivisesti ympäristöystävällisen e-laskun käytön edistämiseksi ja sähköisen laskun käyttäjämäärä kasvoi edelleen. Liittymä ja maankäytösopimuksissa puolestaan sähköinen allekirjoitus lisäsi suosiotaan.

Vuoden aikana tehdyt sähköasemasaneeraukset sekä sähkölaitteiden ja erilaisten tilojen energiankäytön vähentäminen paransivat Elenia Oy:n omaa energiatehokkuutta. Toteutimme vuoden aikana myös energiatehokkuuslain mukaiset energiakatselmukset omissa kiinteistöissä.

YMPÄRISTÖÄ KUNNIOITAVAA SÄÄVARMAA SÄHKÖVERKKOJA

Kaapeloimme vuonna 2015 yli 2 400 kilometriä kaapeliverkkoa ja rakensimme yli 1 000 puistomuuntamoita pylväsmuuntamoiden tilalle. Kaapeliverkon suunnittelussa tarkastellaan huolella kohteen ympäristöarvot ja selvitetään paras mahdollinen maastoon soveltuvuus. Jokaisesta hankkeesta tehdään ympäristösuunnitelma, jossa arvioidaan ympäristövaikutukset ilmaan, veteen ja maaperään ottamalla huomioon esimerkiksi pohjavesialueet, muinaismuistoalueet ja luonnonsuojelualueet.

Kaapeliverkko puistomuuntamoineen kuormittaa ympäristöä vähemmän kuin ilmajohto. Kaapeloinnin yhteydessä purimme laajalti

ilmajohtoverkkoa ja yli 20 000 pylvästä. Pohjavesialueilta poistui 117 pylväsmuuntamoita. Korvaamme vanhat pylväsmuuntamot puistomuuntamoilla, joissa on öljynkeruullas muuntajarikon varalle. Kaapeliverkossa maanpäälle sijoitettavia rakenteita ovat vain väriltään maastoon sopivat jakokaapit ja puistomuuntamot.

Maatalousluonnon monimuotoisuutta ja maiseman hoitoa edistävää Nokian Luodon saari -projektissa teimme jatkosopimuksen yhteistyöstä kantaverkkoyhtiö Fingridin ja Nokian kaupungin kanssa vuoteen 2020 asti. Hankkeessa lampaat laiduntavat johtoalueella pitäen sen vapaana kasvustosta. Myös yhteistyö BirdLife Suomen kanssa jatkui. Asennutimme sähköverkkoon lintupalloja joutsenille vaarallisiin verkko-osuuksiin lähes sataan pylväsväliin. Suomen kansallislinnun, laulujoutsenen, suojelu on jatkunut osana ympäristötyötämme jo vuosikymmenen.

Vuonna 2016 vahvistamme henkilöstön perehdyttämistä Elenian ympäristötyöhön. Urakoitsijoiden ympäristötietoisuutta parannamme koulutuksin. Kehitämme lisäksi ympäristösuojelulain mukaista ympäristövahinkojen hoitoprosessia ottamalla käyttöön uuden hallintamenetelmän.

Ympäristön suojelussa
sertifioitua laatua.



Valmistautumista ympäristöstandardin uudistukseen

LÄMPÖÄ UUSIUTUVILLA POLTTOAINEILLA

Elenia tavoittelee määrätietoisesti ympäristön kuormituksen vähentämistä ja tuotannon energiatehokkuuden parantamista. Elenia Lämmössä biopolttoaineiden osuus tuotannossa kasvoi 68 %:iin vuonna 2015. Kotimaisten polttoaineiden käyttöä on lisätty vaihteittain, ja sen osuus oli jo yli 90 % vuonna 2015. Kärsämäelle hankittiin uusi pellettikattila korvaamaan öljyn käyttöä vara- ja huippupolttoaineena. Lisäksi kaukolämpöön on liittynyt edelleen uusia öljyn käytöstä luopuneita asiakkaita. Koko lämmöntuotannon hiilidioksidipäästöt vähenivät biopolttoaineiden lisääntyneen käytön myötä 11 % vuodesta 2014. Myös tuotannon ominaishiilidioksidipäästöt vähenivät vastaavasti

Elenia Lämmön energiatehokkuudesta laadittiin koko toiminnan kattava energiakatselmus. Energiatehokkuuteen yhtiö panosti myös suorittamalla Laukaan ja Lammin lämpökeskuksilla energiakatselmuksia, jotka antoivat lisää tietoa energiatehokkuuden parantamiseen. Energiatehokkuus oli merkittävässä roolissa vuoden 2015 aikana toteutetuissa lämpökeskusten uudistusinvestoinneissa.

Henkilöstön ja ulkoisten sidosryhmien ympäristötietoisuutta kasvatimme järjestämällä ympäristö- ja turvallisuuskoulutusta sekä tiedottamalla ympäristöasioista. Sähköistä viestintää lisäämme järjestelmällisesti.

KIERRÄTYS TUO SÄÄSTÖJÄ

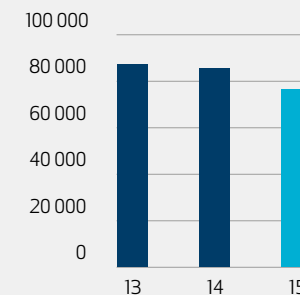
Vanhan ilmajohtoverkon purun yhteydessä verkosta purkautuu vuosittain mm. erottimia, orsia, kaapeleita, pylväitä ja muuntajia, joita kierrätämme aktiivisesti yhteistyökumppaneidemme kanssa.

Osan purkautuvasta materiaalista otamme uusiokäyttöön sähkönverkkoon esimerkiksi ilmanjohtoverkon viankorjaukseen. Parannamme kierrätysjärjestelmää ja materiaalin hallintaa jatkuvasti. Kehitimme uutta kierrätysjärjestelmän hallintamenetelmää otettavaksi käyttöön vuonna 2016.

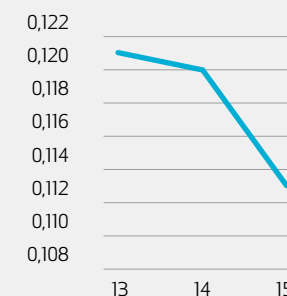
Lämmön tuotannossa syntyvä tuhka on puolestaan ohjattu hyötykäyttöön metsien lannoitteena tai muun muassa kaatopaikkarakenteiden materiaaliksi korvaamaan neitseellisiä raaka-aineita.

Tehokas kierrätys tuottaa säästöjä Elenialle ja edistää ympäristön suojelua.

ELENIA LÄMMÖN OMAN TUOTANNON CO₂-PÄÄSTÖT 2013–2015, tonnia



ELENIA LÄMMÖN OMAN TUOTANNON CO₂-OMINAISPÄÄSTÖKERROIN 2013–2015, tonnia/MWh*



*tonnia hiilidioksidia jokaista tuotettua megawattituntia kohden, lämmön ja sähkön tuotanto yhteensä.



Elenia-konsernin riskienhallinnan vahvistaminen

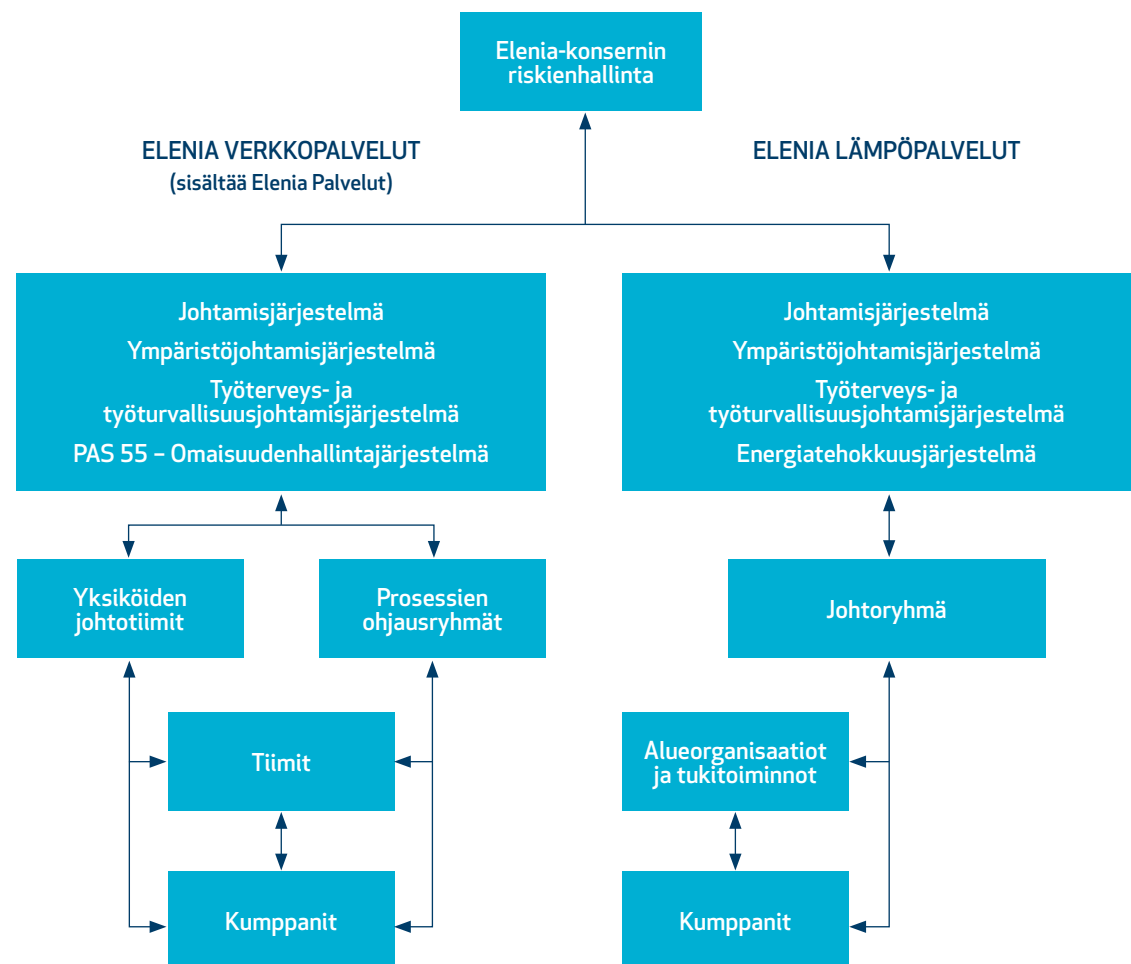
Riskienhallinnan tavoitteena on riskien kokonaisvaltainen hallinta, mihin kuuluvat riskien tunnistaminen, arviointi, käsittely ja raportointi. Tätä tarkoitusta varten Elenialla on erillinen riskienhallintapolitiikka ja läpinäkyvät toimintatavat.

Elenian merkittävimmät riskit on tunnistettu ja toimenpiteet niiden hallitsemiseksi on määritelty. Käytännön riskienhallintatyössä konsernin riskirekisteri on keskeisessä asemassa. Konsernin riskirekisteri sisältää kuvauksen merkittävimmistä riskeistä sekä niiden vaikutuksesta, todennäköisyydestä, suuruusluokasta ja toimenpiteistä riskien hallitsemiseksi.

Vuoden 2015 aikana riskienhallinnan organisaatio ja vastuut ovat vakiintuneet. Riskienhallinnan johtaminen on vahvistunut osana Lakiasiat ja riskienhallinta -yksikön toimintaa. Vastaavasti riskienhallinnan toimintatapoja on päivitetty, ja konsernin riskirekisterin ominaisuuksia ja käytettävyyttä on kehitetty määrätietoisesti. Työn tuloksena Elenian liiketoimintaprosessit, sertifioidut johtamisjärjestelmät ja riskienhallinta tukevat yhä paremmin toisiaan.

Kokonaisvaltainen riskienhallinta on osa kaikkea Elenian johtamista ja päivittäistä toimintaa. Konsernin riskirekisteriä päivitetään säännöllisesti ja riskit arvioidaan yhteistyössä konserniyhtiöiden johtoryhmien ja keskeisten avainhenkilöiden kanssa.

Konserniyhtiöiden johto vastaa riskienhallinnan sisällyttämisestä strategiseen ja operatiiviseen johtamiseen sekä liiketoimintaprosesseihin. Lakiasiat ja riskienhallinta -yksikkö puolestaan vastaa riskienhallinnan kokonaisuudesta, koordinoinnista ja kehittämisestä. Liiketoimintayksiköt ja -prosessit ovat vastuussa riskien tunnistamisesta ja arvioinnista sekä riskienhallintatoimenpiteiden suunnittelusta, toimeenpanosta ja valvonnasta.



Elenia Oy:n hallitus



**Peter R.
Lyneham**

Goldman Sachs

**Phil
White**

3i

**Kunal
Koya**

Goldman Sachs

**Jorma
Myllymäki**

Elenia Oy

**Tapani
Liuhala**

Elenia Oy

**Timo
Rajala**

hallituksen
puheenjohtaja

**Timothy
Short**

3i

**Heidi
Koskinen**

Keskinäinen
Eläkevakuutusyhtiö
Ilmarinen

Elenia Oy:n johtoryhmä



**Heini
Kuusela-Opas**

viestintäjohtaja

**Sanna
Öörni**

asiakaspalvelu-
johtaja

**Teemu
Hovi**

lakiasianjohtaja

**Ville
Sihvola**

asiakasjohtaja

**Tapani
Liuhala**

toimitusjohtaja

**Jorma
Myllymäki**

verkkojohtaja

**Tommi
Valento**

talous- ja
rahoitusjohtaja

**Jarkko
Kohtala**

rakennuttamis-
ja hankejohtaja

**Jarmo
Karjalainen**

IT-johtaja

**Marianne
Kihlman**

henkilöstöjohtaja

Elenia Lämpö Oy:n hallitus



**Mikko
Räsänen**

Keskinäinen
Eläkevakuutusyhtiö
Ilmarinen

**Matti
Manninen**

hallituksen
puheenjohtaja

**Andrew
Cox**

3i

**Matteo
Botto Poala**

Goldman Sachs

Elenia Lämpö Oy:n johtoryhmä



**Janne
Lamberg**

operatiivinen
johtaja

**Tero
Holappa**

asiakkuus- ja
kehitysjohtaja

**Matti
Tynjälä**

toimitusjohtaja

**Tommi
Orkola**

talousjohtaja

**Anne
Piispanen**

tekninen johtaja

ME VÄLITÄMME
ARKESE SUJUVUUDESTA



ELENIA

www.elenia.com