

Nähe lohnt sich

Die traditionelle Kundennähe von EKZ erwies sich auch 2017/18 als Quelle für fachkundige Dienst- und Beratungsleistungen sowie für zahlreiche Innovationen. Dabei zeigt sich ein klarer Trend zu kundenspezifischen und ganzheitlichen Lösungen.

EKZ zählt unverändert zu den günstigsten Energieversorgern in der Schweiz, wie ein Blick auf die Strompreis-Website der ElCom (Eidgenössische Elektrizitätskommission) bestätigt. Dort lassen sich die Preise in den einzelnen Gemeinden miteinander vergleichen. Der Grund für die attraktiven Preise ist einfach: EKZ hat nur geringe Produktionskapazitäten und kann den Strom auf dem internationalen Markt einkaufen. Dieses Geschäftsmodell und das langjährige Beschaffungs-Know-how ermöglichen Preisvorteile, welche EKZ an die Kunden weitergeben kann. EKZ leistet damit einen wichtigen Beitrag zur Attraktivität des Lebens- und Wirtschaftsraums Zürich.

2017/18 hat EKZ Rahmenverträge mit weiteren in- und ausländischen Handelspartnern abgeschlossen und die Beschaffungsmethodik verfeinert. Dadurch hat EKZ die Position im Grosshandelsmarkt weiter gestärkt und die Gegenparteisrisiken zusätzlich diversifiziert. Indem die Beschaffung zeitlich breit gestaffelt wurde, konnte das Einkaufspreisrisiko auch in einem sehr volatilen Terminmarkt geglättet werden. Eine besondere Herausforderung stellten die Kälte-

perioden im Februar und März 2018 dar, in denen der zusätzlich benötigte Strom zu hohen Preisen am Spotmarkt nachgekauft werden musste.

Privat- und Gewerbekunden

EKZ bietet Kunden ein modernes und preiswertes Portfolio an Stromprodukten. Die rund 310 500 Haushalte und Gewerbebetriebe bezogen im Geschäftsjahr 2017/18 mehrheitlich das Standardprodukt EKZ Mixstrom, welches zu 100 Prozent aus erneuerbarer Energie besteht. Rund 24 000 Kunden wählten ein «naturemade» zertifiziertes Produkt, EKZ Naturstrom «basic» oder «star». EKZ Naturstrom ermöglicht die Vollversorgung mit ökologisch besonders hochwertigem Strom. Alle Stromkunden können zusätzlich reinen Solarstrom in Tranchen zu je 50 Franken beziehen.

Ausgezeichneter Kundendienst

Der EKZ Kundendienst wurde bereits mehrfach ausgezeichnet. Er erreichte auch im vergangenen Geschäftsjahr einen Spitzenplatz unter den besten zehn Kundendiensten der Schweiz. Der viermal jährlich durchgeführte Servicetest eines externen, auf Kundenservice spezialisierten Unternehmens basiert auf insgesamt 20 000 ausgewerteten Kundenkontakten. Geprüft wurden Kriterien wie Erreichbarkeit, Wartezeit, Freundlichkeit oder Qualität der Aussagen. Zusätzlich führt der Kundendienst nach jedem Kontakt eine Kundenzufriedenheitsumfrage durch. Im vergangenen Jahr waren rund 83 Prozent der Kunden mit einem telefonischen Kontakt sehr zufrieden oder zufrieden. Mit der E-Mail-Korrespondenz waren 80 Prozent der Kunden sehr zufrieden oder zufrieden. 2017 wurden 88 200 Kundenanrufe

900
000



Kunden werden künftig über die IT-Plattform von Enersuisse administriert. Enersuisse ist damit das grösste Dienstleistungsunternehmen im Schweizer Energiesektor.

(Vorjahr 80 600) sowie 62 100 bearbeitete E-Mails und Faxmeldungen gezählt (56 100). Darüber hinaus wurden dem EKZ-Kundendienst 66 300 Umzüge gemeldet (67 100).

Enersuisse gegründet

Im Hinblick auf das sich liberalisierende Marktumfeld und die zu erwartende Verschärfung des Wettbewerbs hat EKZ im Berichtsjahr zusammen mit EBM (Genossenschaft Elektra Birseck), und Romande Energie die Dienstleistungsgesellschaft Enersuisse AG gegründet. Enersuisse ist auf einer gemeinsamen IT-Plattform insbesondere in der Verbrauchsmessung und der Fakturierung aktiv. Sie ist die grösste Dienstleistungsgesellschaft im Schweizer Energiesektor mit rund 900 000 Kunden. Die drei Partner stärken mit diesem Zusammenschluss ihre Kundenbeziehungen und steigern ihre Effizienz.

myEKZ Kundenportal

Das Kundenportal myEKZ erfreut sich steigender Beliebtheit. Gegenüber dem Vorjahr stieg die Anzahl der Portalnutzer um 32 Prozent auf 63 500. Das Portal bietet einen nutzerfreundlichen und sicheren Online-Zugang. Mit myEKZ können Kunden all ihre Belange rund um den Strom schnell und einfach selbst erledigen. Alle Abrechnungen sind elektronisch auf einen Klick ersichtlich; zudem können Umzüge, Namensänderungen und ähnliche Anpassungen direkt über das Kundenportal gemeldet werden. Informationen wie der Energieverbrauch werden darüber hinaus durch grafische Darstellungen und Vergleichsmöglichkeiten angereichert.

Eigener Solarstrom mit einfachSolar

Im Geschäftsjahr 2017/18 wurden 145 Photovoltaikanlagen installiert. Mit einfachSolar bietet EKZ auch über die Kantons Grenzen Zürichs hinaus eine bequeme Lösung für verschiedene Zielgruppen. Diese reichen von allgemein technikaffinen Kunden über junge Familien, die etwas Gutes für

die Stromzukunft tun wollen, bis hin zu älteren Ehepaaren, die damit den Wert ihres Hauses steigern möchten. Allen gemeinsam ist, dass sie stolz auf ihren eigenen Solarstrom sind und möglichst viel davon selbst nutzen wollen.

Auf dem Weg zum Solarstrom vom eigenen Dach begleitet EKZ die Kunden kompetent und unkompliziert – von der Planung bis zum Betrieb. Zu den Dienstleistungen von EKZ gehört auch das Einholen der Installationsbewilligung, das Anschlussgesuch sowie die Beantragung der Förderbeiträge beim Bund. Die Anlagen erstellt EKZ in enger Zusammenarbeit mit ausgewählten Gebäudehüllenspezialisten.

Steigende Nachfrage nach «Heimbatterien»

Im vergangenen Geschäftsjahr entschied sich jeder vierte Kunde beim Kauf einer Solaranlage auch für eine «Heimbatterie». Damit können Solaranlagenbesitzer ihren Eigenverbrauch erhöhen und so ihre Unabhängigkeit steigern. EKZ bringt die hohe Batteriekompetenz bereits in die Planung von Solaranlagen für private Produzenten ein, was die Betriebs- und Investitionssicherheit wesentlich erhöht.

Seit Mitte 2017 umfassen die Anlage und die Batterie auch die einfachSolar Steuerung. Sie ist in allen EKZ-Anlagen eingeschlossen und steuert intelligent den Stromfluss. So wird ein Warmwasserboiler immer nur dann eingeschaltet, wenn die Produktion von Solarstrom ausreichend ist. Dank einem Online-Portal können Kunden in Echtzeit ihre Stromflüsse kontrollieren und bei Geräten, die an die einfachSolar Steuerung angeschlossen sind, gegebenenfalls Einstellungen anpassen.

Die Steuerung wurde im Geschäftsjahr 2017/18 weiterentwickelt, sodass neu auch Wärmepumpen (mit Smart-Grid-Ready-Label) sowie – über intelligente Steckdosen (Smart Plugs) – verschiedene Haushaltsgeräte oder Akkus von Elektrovelos angesteuert werden können, damit möglichst viel vom eigenen Solarstrom auch selbst genutzt werden kann. Zudem startete EKZ eine Testphase für die Anbindung von Ladestationen für Elektrofahrzeuge. Die Integration weiterer Verbraucher in das System einer einfachSolar Anlage kann jederzeit erfolgen, also auch bei einem späteren Ersatz des Heizsystems oder bei der Anschaffung eines Elektrofahrzeugs.

40
00



Solaranlagen,
die Strom ins EKZ-
Netz einspeisen,
waren per Ende Dezember 2017 in Betrieb.

Geschäftskunden

Der hohe Konkurrenzdruck im Geschäftskundenmarkt (Jahresverbrauch von mehr als 100 000 kWh) nahm unter dem Einfluss steigender Preise weiter zu. Mit verschiedenen Kundenbindungsaktionen gelang es EKZ, die Anzahl Kunden im Geschäftskundensegment zu halten. Dazu nutzt EKZ gezielt auch neue Digitalisierungslösungen: Über das Geschäftskundenportal von myEKZ können Kunden ihre Verträge ganz einfach online verlängern. Als erfahrener Energiedienstleister kann EKZ zudem auf ausgewiesenes Fachwissen aus den vielfältigsten Bereichen im Energiesektor zurückgreifen und so individuell auf die Bedürfnisse der Geschäftskunden eingehen.

Kontinuität im EVU-Segment

Alle grossen Energieversorgungsunternehmen (EVU) sind EKZ im Berichtsjahr als Kunden treu geblieben. Die Kontinuität ist der aufmerksamen Kundenbetreuung, den die Kunden entlastenden Beschaffungsdienstleistungen sowie den attraktiven Preisen von EKZ zuzuschreiben. Darüber hinaus konnte das Wiederverkaufsportfolio um ein weiteres EVU im Kanton Thurgau erweitert werden.

Energiecontracting wächst weiter

Im Energiecontracting konnte EKZ im abgelaufenen Geschäftsjahr 91 neue Anlagen in Betrieb nehmen und weitere 37 Projekte akquirieren. Damit wird die Nutzung nachhaltiger Energiequellen wie beispielsweise Erdwärme, Grundwasser, Seewasser, Abwasser und Holz ausgebaut. Nach dem Prinzip «alles aus einer Hand» plant, finanziert, baut und betreibt EKZ die Anlagen für ihre Kunden. 34 Projekte befinden sich derzeit im Bau. Insgesamt unterhält EKZ 1017 Anlagen. Die gelieferte Wärme lag mit 171 GWh um 1.8 Prozent leicht über dem Vorjahreswert. Dies, obwohl die Anzahl der Heizgradtage im Vergleich zum Vorjahr aufgrund der langen Wärmeperiode um 12 Prozent gesunken ist. Durch das Wachstum an neuen Anlagen konnte der Wert jedoch kompensiert werden. Die Nachfrage nach Kälte stieg 2017/18 von 1.5 GWh auf 2.9 GWh an.

Energiecontracting mit integrierten Gebäudelösungen

Ein besonderes Wachstumspotenzial des Energiecontractings sieht EKZ im Immobilienbereich. Die hohen Ziele der Energiestrategie 2050 erfordern grundlegend neue Ansätze zur Energieversorgung für Immobilien. Als praxisnahe Herangehensweise rückt das integrierte Energiesystem in

EKZ Integra – ganzheitliche Energiekonzepte

EKZ Integra ist auf ganzheitliche Energiekonzepte für Unternehmen spezialisiert. Die Konzepte umfassen alle Wertschöpfungsprozesse eines modernen und ganzheitlichen Energiesystems. EKZ unterstützt die Kunden in der Konzeption und übernimmt die Realisierung vom effizienten Bauen über die sichere Finanzierung, den nachhaltigen Betrieb bis hin zur Sanierung. Der Kunde erhält auf denkbar unkomplizierte Art eine optimale Energielösung, die auf dem umfassenden Wissen und der langjährigen Erfahrung der EKZ-Spezialisten basiert.

den Vordergrund. Es kombiniert Stromerzeugung und -speicherung, Wärme- und Kälteerzeugung sowie Elektromobilität in einem integrierten System und kann die Ziele der Energiestrategie 2050 ökologisch und wirtschaftlich erreichen.

EKZ ist bereits heute mit ganzheitlichen Gebäudelösungen am Markt. Ein Lastmanagement ermöglicht zum Beispiel, Elektrofahrzeuge mittels Autoladestationen gestaffelt zu laden, um teure Lastspitzen oder gar eine Überlastung des Stromnetzes zu vermeiden. Durch die Verknüpfung des Lastmanagements mit dem Gesamtsystem können ausserdem Heizung, Brauchwarmwasser, Ladestation und Photovoltaikanlage gekoppelt und koordiniert werden. Zentral ist dabei der optimierte Eigenverbrauch mittels einer eigenen Batterie (Seite 9). Der Strom der Photovoltaikanlage soll möglichst vollständig in der eigenen Liegenschaft verbraucht und möglichst wenig des selber erzeugten Stroms soll ins Netz des Energieversorgers zurückgespeist werden. Herzstück dieses integrierten Energiesystems ist eine intelligente Steuerung. Sie stimmt alle steuerbaren Verbraucher mit der momentanen und der prognostizierten Produktionsleistung der Stromerzeuger ab. Die hohe Komplexität der Systemintegration wird somit für den Kunden einfach und überschaubar.

Innovative Grundwasseranlage in Riantbosson

Ein besonderes Referenzprojekt im Energiecontracting, das aus der aktiven und erfolgreichen Bearbeitung des Westschweizer Markts resultiert, ist das Riantbosson Centre in Meyrin GE. Das Zentrum mit Büro- und Verkaufsflächen wurde nach 20-monatiger Bauzeit im April 2018 eröffnet. Der Minergie-zertifizierte Gebäudekomplex ist an ein Heiz- und Kühlsystem angeschlossen, welches das Grundwasser nutzt und über ein Niedertemperaturnetz im gesamten Stadtteil verteilt. Darüber hinaus ermöglichen drei Pumpbrunnen sowie drei Rücklaufbrunnen eine thermische Nutzung des Grundwassers von Montfleury. Jedes an dieses Niedertemperaturnetz angeschlossene Gebäude er-

zeugt mithilfe von Wärmepumpen Wärme und wird durch den Wärmeaustausch mit dem Netz passiv gekühlt. Die Kühlung erfolgt im Free-Cooling-Verfahren, das heisst ohne den energieintensiven Einsatz einer Kältemaschine.

Verantwortlich für die Planung und die Realisierung der Anlage war das Energiecontracting von EKZ, das auch den Betrieb sicherstellt. Derzeit sind die Gebäude Riantbosson Centre 19 und Riantbosson 11–13 an das Energienetz angeschlossen. Weitere Gebäude in der Umgebung sollen in naher Zukunft folgen. Die Basisinfrastrukturkapazität des Netzes für die Heizung beträgt 2 MW.

Eigenverbrauchsgemeinschaften mit mehr Spielraum

EKZ hat im Berichtsjahr mehrere Produkte für Eigenverbrauchsgemeinschaften (EVG) beziehungsweise den Zusammenschluss zum Eigenverbrauch (ZEV) entwickelt; dies gestützt auf die im November 2017 in Kraft getretene Verordnung zur Energiestrategie. Das EVG-Angebot ermöglicht Investoren, Eigentümern, Mietern und Verwaltungen, sich als aktive Mitgestalter der Energiezukunft zu engagieren. Bereits seit 2014 kann bei EKZ der Strom einer Solaranlage durch mehrere Wohnungen in einem Haus gemeinsam genutzt werden. Die per 1. Januar 2018 in Kraft getretenen Gesetze zur Energiestrategie 2050 haben den Handlungsspielraum der EVG nun noch erweitert. Hervorzuheben sind die Liberalisierung des Messwesens innerhalb der EVG sowie die Möglichkeit, den Strom bei einem summierten Jahresverbrauch über 100 MWh am Markt einzukaufen. Dadurch profitieren in einer EVG auch kleinere, heute vom Strommarkt ausgeschlossene Kunden von Marktpreisen.

Da an einer EVG per Definition immer mehrere Parteien beteiligt sind, ist die Frage der Verantwortung in der Projektierungs-, Realisierungs- und Betriebsphase besonders wichtig. EKZ ist in der Lage, EVG-Lösungen umzusetzen, die alle Schritte nahtlos abdecken: von der Planung und dem Bau der Solaranlage über die Integration in die Gebäudetechnik und die Neugestaltung des Messwesens bis hin zu den Verrechnungsdienstleistungen. Zusammen mit der EKZ-Tochtergesellschaft Enpuls wurde ein erstes Pilotprojekt in Obfelden erfolgreich realisiert. Weitere Objekte sind schweizweit in Planung.

Neben EVG-Lösungen für Überbauungen bietet EKZ weiterhin das bewährte Netzmodell für Eigenverbrauch an. «Eigenstrom X» war in diesem Berichtsjahr die bevorzugte Wahl für Eigenverbrauch im Versorgungsgebiet der EKZ mit über 100 neuen Kunden. Allen Kunden, die eine EVG ins

Auge fassen, steht EKZ mit einer unabhängigen Energieberatung zur Seite. Dabei werden die Vor- und Nachteile verschiedener Eigenverbrauchsmodelle aufgezeigt.

Virtuelles Kraftwerk: Einstieg in die Sekundärregelung

Das bereits etablierte virtuelle Kraftwerk von EKZ wurde im Berichtsjahr weiter ausgebaut. Das virtuelle Kraftwerk fasst dezentrale Stromerzeugungsanlagen wie Notstromaggregate zu einem Netzwerk zusammen. Dieses Netzwerk erzeugt Regelenergie, die an den nationalen Netzbetreiber geliefert wird. Die Betreiber der Kleinanlagen können als Netzwerkteilnehmer zusätzliche Erlöse generieren und profitieren von einer automatischen Überwachung ihrer Anlagen. Im Berichtsjahr weitete das virtuelle Kraftwerk von EKZ seine Dienstleistungen aus. Neu wird neben Tertiär- auch Sekundärregelenergie angeboten. Darüber hinaus führte EKZ ein neues Abrechnungsmodell beim Abruf ein.

Tierischer Auftrag für EKZ Eltop

EKZ Eltop hat im Berichtsjahr einen aussergewöhnlichen Grossauftrag erhalten und darf die neue, rund 40 000 Quadratmeter grosse Lewa-Savanne im Zoo Zürich komplett mit Installationen ausstatten. Die neue Heimat für Giraffen, Nashörner, Zebras und Hyänen ist das grösste Projekt am Zürichberg und soll im Frühling 2020 fertig sein. Während der Bauzeit ist ein Team von bis zu 20 Eltop-Mitarbeitenden vor Ort tätig.

EKZ Eltop

Im vergangenen Geschäftsjahr verzeichnete EKZ Eltop wiederum eine Zunahme der Auftragseingänge, des Umsatzes und des operativen Ergebnisses. Das operative Ergebnis konnte zum vierten Mal in Folge gegenüber dem Vorjahr gesteigert werden, im Berichtsjahr um 30 Prozent. Ein zentraler Erfolgsfaktor von EKZ Eltop ist die Nähe zu den Kunden. Sie wird durch eine einzigartige dezentrale Struktur mit 32 Elektroinstallationsfilialen im Kanton Zürich sichergestellt.

EKZ Eltop plant und realisiert massgeschneiderte Lösungen in den Bereichen Elektroinstallation, Telekommunikation, Informatik sowie Gebäudeautomation für Privat- und Geschäftskunden. Für Grossprojekte verfügt EKZ Eltop über drei spezialisierte Grossprojektteams. Angesichts der gut gefüllten Offert- und Projektpipeline rechnet EKZ Eltop im Geschäftsjahr 2018/19 mit einem weiteren Wachstum.

Individuelle Ladeinfrastrukturen für Elektroautos

Mit der raschen Verbreitung von Elektrofahrzeugen kommen auf Immobilienbewirtschafter und Fahrzeugbesitzer neue Herausforderungen zu. Ein tragendes Element ist dabei die passende Ladeinfrastruktur. EKZ Eltop berät und unterstützt bei Planung und Bau sowie beim Betrieb und Unterhalt von nutzerspezifischen Ladelösungen. So wurde EKZ Eltop im Berichtsjahr von Spitex Zürich mit der Installation von 34 Ladestationen an sechs Standorten im Kanton Zürich betraut. Den Auftrag erteilte Spitex Zürich im Zuge der Erneuerung ihrer Fahrzeugflotte und der Umstellung auf Elektroantrieb.

EKZ Eltop wird zur Aktiengesellschaft

Per 1. Oktober 2018 wird EKZ Eltop in eine Aktiengesellschaft umgewandelt. EKZ Eltop erhält dadurch zeitgemässe wirtschaftliche Rahmenbedingungen und als rechtlich selbständige Gesellschaft mehr unternehmerische Freiheit. EKZ Eltop gehört zu 100 Prozent EKZ; die Anstellungsbedingungen der Mitarbeitenden bleiben dieselben wie in der EKZ-Gruppe.

100
000



Meter Rohre und ebenso viele Kabel werden schätzungsweise in der Lewa-Savanne im Zoo Zürich verbaut.

«EKZ unterstützt uns nicht nur kompetent in der Energiebeschaffung, sondern setzt uns auch regelmässig über komplexe, branchenspezifische Änderungen in Kenntnis. Dank dieser Dienstleistung können wir mehr Zeit für die Betreuung unserer Kunden einsetzen.»

Richard Müller

ist Geschäftsleiter der Energie Opfikon AG. Das Energieversorgungsunternehmen bezieht nicht nur Energie von EKZ, sondern nimmt auch die Dienstleistungspakete der Energieberatung sowie der Netzdienstleistungen in Anspruch.