

LINZ AG

UMWELT- & NACHHALTIGKEITS- BERICHT 2021

#LINZ AG

D-I-N

DIGITAL

INNOVATIV

NACHHALTIG



I D

N E

INHALTS-
VERZEICHNIS

X

Grußwort Bürgermeister MMag. Klaus Luger	4
Vorwort Generaldirektor DI Erich Haider, MBA	6
Zahlen & Fakten GJ 2020	10
Die LINZ AG im Überblick	12
Wie die LINZ AG wirkt	24
Governance	46
Daseinsvorsorge und Regionalität	54
Umwelt- und Klimaschutz	78
Innovation und Zukunft	90
Kundinnen und Kunden	100
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	110
Impressum und Bildnachweis	118

Sehr geehrte Damen
und Herren,

Willkommen

Unser Linz ist eine wirtschaftlich starke und dynamische Stadt, darüber hinaus auch seit Jahren eine Stadt mit höchster Lebensqualität. Einen wesentlichen Anteil an dieser positiven Stadtentwicklung trägt die LINZ AG als Dienstleisterin der öffentlichen Daseinsvorsorge bei. Glasklares Trinkwasser, umweltfreundliche Öffentliche Verkehrsmittel, hohe Versorgungssicherheit mit Energie, saubere Fernwärme, zuverlässige Abfallentsorgung sowie Verfügbarkeit von Mobilfunk und Internet sind dabei nur einige Beispiele, die als wesentlich für das Funktionieren einer modernen Stadt mit hoher Lebensqualität angesehen werden.

LINZ AG bedeutet **Krisensicherheit!** In Abwandlung eines alten Sprichworts – Wahre Freunde erkennt man in der Not – hat die LINZ AG in Zeiten der COVID-19-Pandemie bewiesen: Der Wert einer funktionierenden kommunalen Daseinsvorsorge erweist sich vor allem in der Krise. So blieben in der Landeshauptstadt sämtliche kommunale Services für die Bürgerinnen und Bürger in vollem Umfang sichergestellt. Wegen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LINZ AG, die auch in der Pandemie alle ihr Bestes gegeben haben. Für dieses Engagement bedanke ich mich ganz herzlich.

Die LINZ AG zählt zu jenen zentralen Motoren, die unsere Stadt am



o m m e n

Laufen halten. Sie ist zudem ein Unternehmen, das einen enormen Beitrag zur **gesellschaftlichen Teilhabe** leistet. Moderne Arbeitsplätze bieten Sicherheit und Spielraum für die Familien- und Lebensplanung, qualitativ hochwertige Ausbildungsplätze bieten Zukunftsperspektiven für junge Menschen, Arbeitsplätze für Menschen mit Handicap sind ein zentraler Ansatz bei der Inklusion von Menschen mit Beeinträchtigungen, barrierefreier Zugang zum öffentlichen Personennahverkehr gilt ebenso als Standard wie die unbürokratische Installation von schnellerem Internet zum Distance Learning für über 80 Schulen während der COVID-19-Pandemie. Auch dafür möchte ich mich herzlich bedanken.

Mit dem nun vorliegenden ersten Umwelt- & Nachhaltigkeitsbericht dokumentiert die LINZ AG, wie sie nicht nur ihrer **ökologischen, ökonomischen und gesellschaftlichen Verantwortung** gerecht wird, sondern dabei auch noch einen **Mehrwert für die Menschen in der Region** schafft. Die Linzerinnen und Linzer können stolz sein auf „ihre“ LINZ AG.

BÜRGERMEISTER MMAG. KLAUS LUGER
Bürgermeister der Stadt Linz
und Aufsichtsratsvorsitzender der LINZ AG



Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit großer Freude darf ich Ihnen den **ersten konzernumfassenden Umwelt- & Nachhaltigkeitsbericht der LINZ AG** vorstellen. Als regional verankertes Infrastrukturunternehmen stehen wir permanent vor der Herausforderung, ökonomischen Erfolg, soziale Gerechtigkeit und ökologische Verträglichkeit abzuwägen und in eine Balance zu bringen. Und die Erfolge, die wir gemeinsam mit unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf diesem Weg erreicht haben, können sich sehen lassen – sie sind im gesamten Versorgungsgebiet täglich spür- und sichtbar.

Nachhaltigkeit bedeutet, dass wir nicht nur nachdenken, sondern eben auch vordenken – Zukunft gestalten, damit es die, die nach uns kommen, mindestens so gut haben wie wir heute. Nachhaltigkeit ist daher in unserem Leitbild, unserer Konzernstrategie sowie in unserer Unternehmenstätigkeit verankert. Wir bekennen uns zu den 17 Nachhaltigkeitszielen der Vereinten Nationen, insbesondere zu jenen Zielen, die wir aktiv beeinflussen können. Dazu gehören beispielsweise „Gesundheit und Wohlergehen“, „Bezahlbare und saubere Energie“ oder „Maßnahmen zum Klimaschutz“. Parallel unterstützen wir zudem die Prinzipien des „Global Compact“ der Vereinten Nationen und die darin festgeschriebenen Prinzipien in den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsnormen, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung.

Damit wir unsere Ziele kontinuierlich verfolgen können, hat die LINZ AG ein Umwelt- & Nachhaltigkeitsprogramm erstellt, aus dem sich Ziele und Maßnahmen ableiten, die laufend überprüft und weiterentwickelt werden. Für die darin enthaltenen Ziele haben wir uns auf das konzentriert, was entsprechend unserer **Wesentlichkeitsanalyse**

besonders relevant ist: Aspekte, bei denen die LINZ AG den größten Einfluss auf Umwelt und Gesellschaft hat und die zugleich aus Sicht unserer Stakeholder besonders wesentlich sind.

Uns ist bewusst, dass wir in einer Welt leben, die von enormen Veränderungen geprägt ist. Um die Daseinsvorsorge für die Bevölkerung im oberösterreichischen Zentralraum jetzt und in Zukunft gewährleisten zu können, hat die LINZ AG seit ihrer Gründung in Summe mehr als zwei Milliarden Euro in die Infrastruktur investiert. Dabei setzen wir auf Innovationen, Digitalisierung und Technik. Diese **Investitionen** haben dazu beitragen, den Wirtschaftsstandort Linz zukunftsfit zu machen.

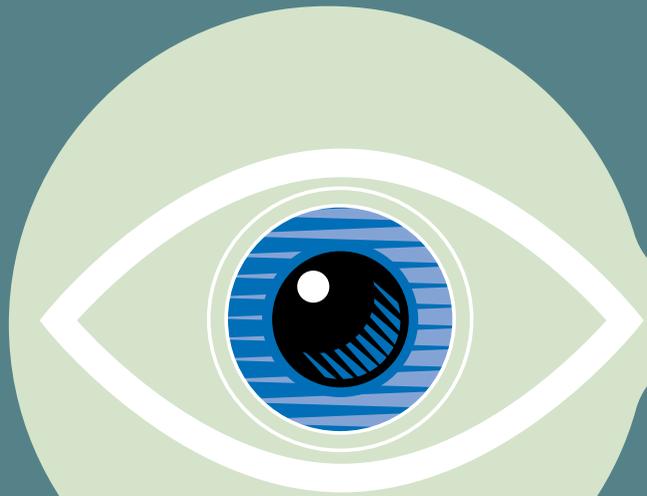
Verantwortung zu übernehmen heißt für uns auch, die Erfahrungen aus der Corona-Krise zu nutzen. Das gilt beispielsweise für die Art und Weise, wie wir zusammenarbeiten. Die **COVID-19-Pandemie** hat uns nämlich eines gezeigt: Innovationen und Technik sind große Hilfen, aber am Ende kommt es doch auf die Menschen an, die diese Technik zum Wohle aller einsetzen. Mein Respekt und mein Dank gilt daher vor allem unseren mehr als 3.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern – sie haben für 100 % Daseinsvorsorge auch während des gesamten Lockdowns gesorgt.

Alle unsere Produkte und Dienstleistungen sollen einen nachhaltigen Beitrag leisten. Wir nehmen diese Aufgabe als unsere unternehmerische Verantwortung ernst. Daher werden wir auch in Zukunft transparent und nachvollziehbar darüber berichten, wie wir unsere gesellschaftliche Verantwortung wahrnehmen. Aus Überzeugung, jeden Tag.

DI ERICH HAIDER, MBA
Generaldirektor

Über

blick





LINZ AG im ...

... Detail

Die LINZ AG versorgt mehr als 400.000 Kundinnen und Kunden in 117 Gemeinden in Oberösterreich. Höchste Qualitätsstandards im Bereich der täglichen Daseinsvorsorge (öffentlicher Personennahverkehr, innovative Produkte und Services im Bereich Ver- und Entsorgung) stehen dabei im Fokus.

Zahlen &

KRAFTWERKE



3 Heizkraftwerke
1 Biomasseheizkraftwerk
4 Wasserkraftwerke

STROMNETZ



8.322 km

nur **17min**
45sec
pro Jahr
ungeplante
Unterbrechungen
der Stromversorgung

210.000
Smart Meter
52.857
aktive Gaszähler

FERNWÄRME



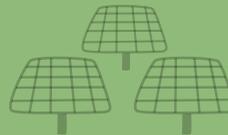
82.084
Wohnungen
angeschlossen

NAHWÄRME



277
Nahwärmezentralen

SOLAR-ENERGIE



64
Photovoltaikanlagen

GLASFASER-KABEL



über
2.000 km

LADEKARTE „Willi LADEN“



3.000
Ladekartenkundinnen
und -kunden

112 Ladestandorte
288 Ladepunkte

STRASSENBAHN



210 km
Streckennetz
(alle Linien)

LINIENNETZ



365
Haltestellen
über
815
Haltepunkte

FAHRGÄSTE



86,5 Mio.
Fahrgäste, davon 72 %
elektrisch befördert

Fakten

GESCHÄFTS-
JAHR 2020

TRINKWASSER GELIEFERT



21,5
Mio. m³/a

ABWASSER ENTSORGT



57,7
Mio. m³/a

BADEGÄSTE



knapp
778.500

WASSER- SCHUTZGEBIET



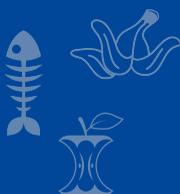
1.470 ha
betreut

RESTABFALL



39.334 t
Restabfälle
eingesammelt

BIOABFALL



11.865 t
Bioabfälle
gesammelt

FRIEDHOF- UND URNENHAIN- FLÄCHEN



je 2
Friedhöfe und
Urnenhaine
mit einer Fläche
von insgesamt
67,2 ha

HAFEN



2,6
Mio. t
Warenumschlag

FAHRZEUG- FLOTTE



88
überwiegend
gasbetriebene
Fahrzeuge
89
elektrisch betriebene
Fahrzeuge

TIM



6 tim
Standorte

LEHRE



20 weibliche
71 männliche
LEHRLINGE

MITARBEITENDE



3.192
Mitarbeiterinnen &
Mitarbeiter
21 %
Frauenanteil

(Stand März 2021)

1. Die LINZ AG im Überblick

Abbildung 1: Grobstruktur der LINZ AG

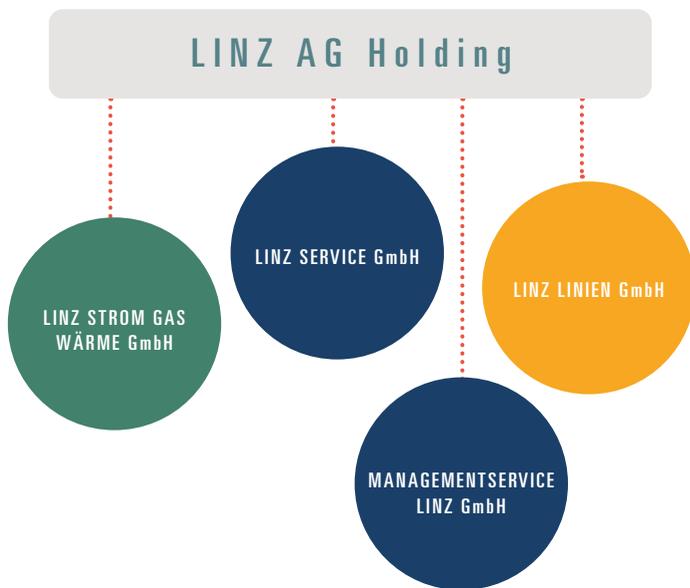


Abbildung 2: Wesentliche Beteiligungen der LINZ AG 2020

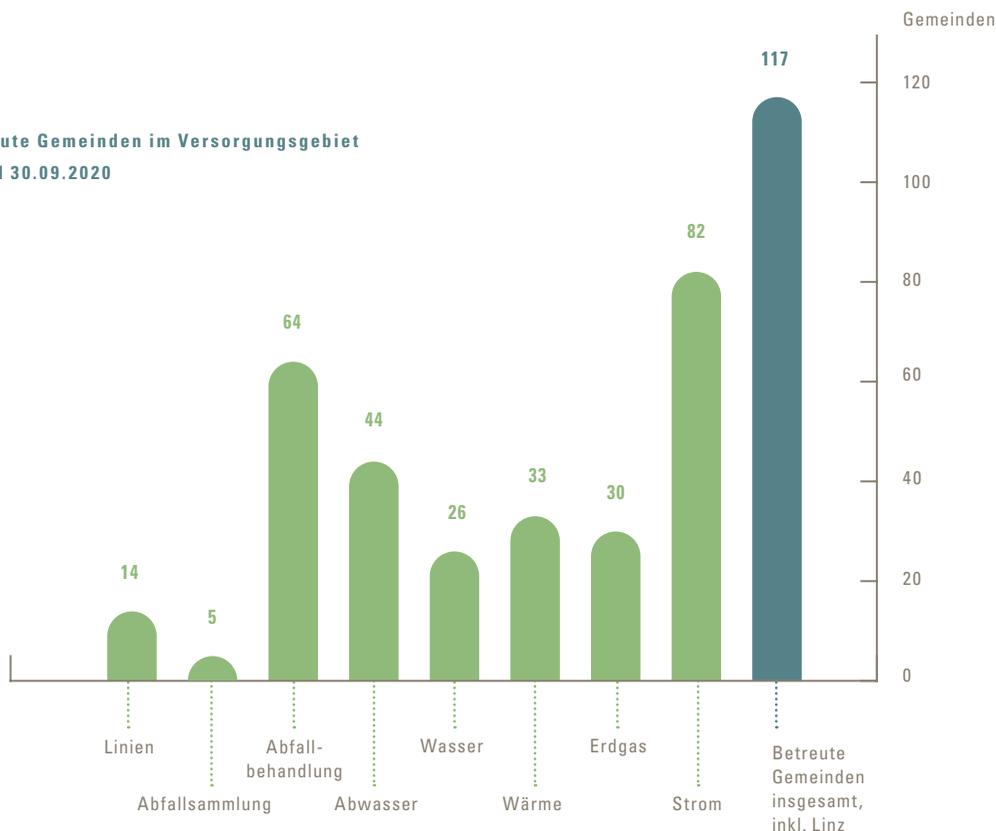


1.1 UNTERNEHMENSPROFIL

Die **LINZ AG für Energie, Telekommunikation, Verkehr und Kommunale Dienste** ist aus den ehemaligen Linzer Einzelbetrieben Elektrizitäts-, Fernwärme- und Verkehrsbetriebe AG (ESG) und Stadtbetriebe Linz (SBL) hervorgegangen und steht zu 100 % im öffentlichen Besitz – Eigentümerin ist die Stadt Linz. Sie ist eine aktive Managementholding mit drei operativen Tochtergesellschaften und einer dienstleistenden Servicegesellschaft, vgl. Abb. 1. Sie hält wesentliche Beteiligungen an fünf regionalen Unternehmen, vgl. Abb. 2.

Mit ihren Angeboten im Öffentlichen Personennahverkehr und ihren innovativen Produkten und Services im Bereich der Ver- und Entsorgung ist die LINZ AG DER führende Dienstleister der Daseinsvorsorge für über 400.000 Kundinnen und Kunden in Linz und weiteren 116 Gemeinden in Oberösterreich, vgl. Abb. 3.

Abbildung 3: Betreute Gemeinden im Versorgungsgebiet der LINZ AG, Stand 30.09.2020



1.2 GESCHÄFTSMODELLE

Die LINZ AG ist ein Unternehmen der **allgemeinen Daseinsvorsorge** für die Menschen in Linz und 116 Umlandgemeinden (Abb. 3). Das **Leitbild** der LINZ AG (vgl. Abschnitt 1.3) ist Grundlage und Auftrag für ihre Geschäftstätigkeit. Im Mittelpunkt stehen dabei:

- » Innovation und hohe Kompetenz
- » Kund/innen im Zentrum und als Partner
- » Bestens ausgebildete und hoch motivierte Mitarbeiter/innen
- » Einsatz neuester Technologien und Energieeffizienz
- » Nachhaltiges Wachstum

So sichert die LINZ AG seit mehr als 20 Jahren die Grundversorgung der

Menschen in Linz und den Umlandgemeinden mit essenziellen Dienstleistungen der Daseinsvorsorge wie **Mobilität und Energie, Entsorgungssicherheit und Infrastruktur**. Ihre Produkte und Dienstleistungen sind gekennzeichnet durch

- » maximale Versorgungssicherheit – ein besonders wichtiger Aspekt, wie die COVID-19-Pandemie gezeigt hat –,
- » Verlässlichkeit,
- » Kundenorientierung,
- » höchste Qualität und leistbare Preise.

Damit gewährleistet sie seit über 20 Jahren das Wohlergehen und die hohe Lebensqualität der Bevölkerung im oberösterreichischen Zentralraum.

Die LINZ AG ist nicht nur einer der wichtigsten Arbeitgeber und größten Lehrlingsausbilder in Oberösterreich. Mit ihren Umsatzerlösen und Investitionen leistet die LINZ AG zudem einen wesentlichen Beitrag zur regionalen Wertschöpfung. So hat sie seit ihrer Gründung mehr als zwei Milli-

arden Euro in die Linzer Infrastruktur investiert. Dies kommt hauptsächlich der heimischen Wirtschaft zugute und sichert hier weitere Arbeitsplätze. Zugleich konnte ein erheblicher Bilanzgewinn erzielt werden. So profitiert Linz gleich mehrfach von der LINZ AG: **durch hohe Lebens- und Umweltqualität, stabile Arbeitsplätze und hohe Wirtschaftskraft.** Mehr dazu, wie die LINZ AG wirkt, in Abschnitt 2.1.

Das strategische Oberziel der LINZ AG

Gewährleistung des Wohlergehens und der hohen Lebensqualität der Bevölkerung im oberösterreichischen Zentralraum jetzt und in Zukunft

Das strategische Oberziel der LINZ AG ist die Gewährleistung des Wohlergehens und der hohen Lebensqualität der Bevölkerung im oberösterreichischen Zentralraum jetzt und in Zukunft. Mit Blick auf aktuelle und erkennbare Herausforderungen wie Klimawandel, Ressourceneffizienz, Urbanisierung, demografischer Wandel und Digitalisierung legt sie

Abbildung 4: Geschäftsmodell der LINZ AG und ihrer Konzernunternehmen

Bereiche	Produkte und Dienstleistungen
LINZ STROM GAS WÄRME	Erzeugung von Strom und Wärme, Betrieb des Wärmenetzes und der Kälteleitungen; Verkauf der Produkte Strom, Erdgas, Fern- und Nahwärme, Kälte und von Dienstleistungen im Energiebereich sowie im Bereich Digitalisierung, wie innovative Datenübertragung und Telekommunikation
LINZ NETZ	Betrieb der Netze für Strom und Erdgas
LINZ SERVICE	Bereitstellung von Dienstleistungen und Produkten für wichtige Bereiche der Daseinsvorsorge wie Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung, Abfallsammlung und -behandlung, Bestattung und Friedhöfe, Freizeit- sowie Logistikangebote (Hafen)
LINZ LINIEN	Bereitstellung und Betrieb eines flächendeckenden öffentlichen Netzes für Personenmobilität im Großraum Linz
MANAGEMENTSERVICE LINZ	Dienstleistende Servicegesellschaft für den Konzern
LIWEST (87 % Anteil)	Betrieb von Kabel- und Mobilfunknetz (5G) in Oberösterreich

den Schwerpunkt ihrer Aktivitäten entsprechend ihrer **Nachhaltigkeitsstrategie** (vgl. Abschnitt 1.4) und ihres **Nachhaltigkeitsprogramms** (vgl. Abschnitt 2.5) auf

- » Kundenservice,
- » Daseinsvorsorge,
- » Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,
- » Klima- und Umweltschutz sowie
- » Innovation und Zukunft.

Die LINZ AG und ihre Konzernunternehmen und Mehrheitsbeteiligungen verfolgen jeweils für ihren Aufgabenbereich maßgeschneiderte Geschäftsmodelle. Abb. 4 gibt einen Überblick über die Geschäftsmodelle der Bereiche bzw. Konzernunternehmen.

Das Geschäftsmodell der LINZ STROM GAS WÄRME GmbH ist die Erzeugung von Strom und Wärme, der Betrieb des Wärmenetzes und der Kälteleitungen, der Verkauf der Produkte Strom, Erdgas, Fern- und Nahwärme, Kälte und von Dienstleistungen im Energiebereich sowie im Bereich Digitalisierung, wie innovative Datenübertragung und Telekommunikation. Zu diesem Zweck betreibt LINZ STROM GAS WÄRME zwei Fernheizkraftwerke (FHKW), eines davon mit einem großen Fernwärme-Speicher, ein Biomasseheizkraftwerk und ein Reststoffheizkraftwerk. Alle vier Heizkraftwerke arbeiten auf Basis von Kraft-Wärme-Kopplung (KWK), d.h. sie stellen gleichzeitig Wärme und Strom bereit. Strom liefern weiters vier kleinere Wasserkraftwerke (WKW).

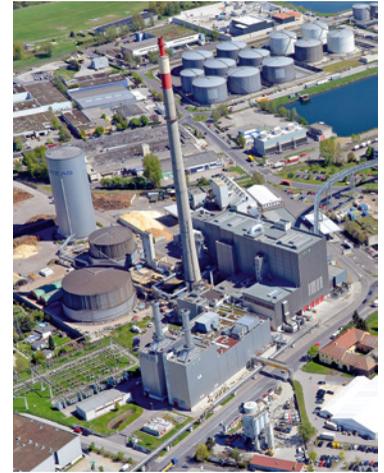
Daneben betreibt LINZ STROM GAS WÄRME sieben Biomasseheizwer-

ke außerhalb von Linz sowie 277 Nahwärmezentralen in Linz und einigen Umlandgemeinden. Hinzu kommen 64 Photovoltaikanlagen (PV-Anlagen), die vor allem zur Eigenbedarfsversorgung von Betrieben und Gebäuden dienen.

Die Energieträger (mit Ausnahme der PV-Anlagen für die Eigenbedarfsversorgung) werden über die von der LINZ NETZ GmbH betriebenen bzw. betreuten Netze für Strom (rund 8.322 km Hoch- und Niederspannungsleitungen) sowie 2.055 km Erdgasrohrnetz verteilt. Insgesamt versorgt LINZ NETZ GmbH 82 Gemeinden mit Strom und 30 mit Erdgas (jeweils inkl. Linz).

Der Vertrieb der Energieträger erfolgt über ihre Tochtergesellschaften LINZ GAS Vertrieb GmbH & Co KG und LINZ STROM Vertrieb GmbH & Co KG. Die Tochtergesellschaft Linz Energieservice GmbH-LES wiederum unterstützt Unternehmen und Kommunen bei Projekten zur Steigerung ihrer Energieeffizienz. Die LINZ AG TELEKOM bietet innovative Datenübertragung als neue Dienstleistung und ist in verschiedenen Digitalisierungsprojekten aktiv.

Zudem ist die LINZ AG mit 87 % Mehrheitseigentümer der LIWEST Kabelmedien GmbH (LInzWElsSTeyr), einem Telekommunikationsunternehmen mit Sitz in Linz-Urfahr (Oberösterreich). LIWEST ist der größte Kabelnetzbetreiber in Oberösterreich mit jeweils knapp 91.700 Internet- und 54.800 Festnetz-Telefonkundinnen und -kunden.



Im hocheffizienten Reststoffheizkraftwerk (RHKW) der LINZ AG werden jährlich aus etwa 200.000 Tonnen Reststoffen und rund 50.000 Tonnen Klärschlamm von der Kläranlage Asten Strom und Fernwärme erzeugt.



Die neue Linie 72 bietet seit Mai 2021 speziell für den Berufsverkehr entlang der Industriezeile, „Digitalen Meile“ eine zusätzliche schnelle Direktanbindung ausgehend vom Linzer Hauptbahnhof.*



F01 Platzkilometer =
(Platzangebot je Fahrzeug) x (Fahrleistung je Fahrzeug in km),
summiert über alle Fahrzeuge

F02 Personenkilometer =
(Zahl der Fahrgäste) x (durchschnittlich zurückgelegte Entfernung in km)

Die LINZ LINIEN GmbH ist größter Anbieter von Öffentlichem Nahverkehr im Großraum Linz. Das Geschäftsmodell umfasst die Bereitstellung und den Betrieb eines flächendeckenden öffentlichen Netzes für Personenmobilität im Großraum Linz. Zu diesem Zweck bedient die LINZ LINIEN GmbH ein Streckennetz von rund 210 km mit insgesamt 34 Linien in Linz und 13 Umlandgemeinden. Mit ihren 177 Fahrzeugen hat sie im Geschäftsjahr 2020 rund 86,5 (Vorjahr: 112) Mio. Personen befördert. Der Rückgang der Fahrgastzahl um knapp ein Viertel (-23 %) ist auf die Lockdown-Maßnahmen in Folge der COVID-19-Pandemie zurückzuführen. Das geleistete Beförderungsangebot (Platzkilometer ^{F01}) ist von der Passagierzahl unabhängig; die entsprechende Kennzahl blieb mit 1.276 Mio. Platz-km in 2020 beinahe unverändert gegenüber 2019 (1.278 Mio. Platz-km). Die Kennzahl für die erbrachte Beförderungsleistung (Personenkilometer ^{F02}) ist entsprechend dem Rückgang der Fahrgastzahl gesunken (-23 %).

In der LINZ SERVICE GmbH sind die Infrastruktur-Geschäftsfelder Wasser, Abwasser, Abfall, Hafen, Bäder, Bestattung & Friedhöfe sowie das Institut IWA und die Donaulager GmbH zusammengefasst. Das Geschäftsmodell der LINZ SERVICE GmbH ist die Bereitstellung von Dienstleistungen und Produkten für wichtige Bereiche der Daseinsvorsorge wie Trinkwasserver- und Abwasserentsorgung, Abfallsammlung und -behandlung, Bestattung und Friedhöfe, Freizeit- sowie Logistikangebote.

Zu den angebotenen Dienstleistungen gehören die Versorgung mit Trinkwasser in 26 und die Entsorgung von Abwasser in 44 Gemeinden, beides jeweils auch mit der Bewirtschaftung des jeweiligen Rohr-/Kanalnetzes. Zu diesem Zweck betreibt LINZ SERVICE GmbH eine Kläranlage und betreut 1.470 Hektar Wasserschutzgebiete. Sie hat die Behandlung von Abfällen in 64 Gemeinden und in fünf davon auch deren Sammlung übernommen (jeweils inkl. Linz). Mit dem Betrieb von u.a. vier Hallenbädern und sieben Kinderfreibädern sowie der Bewirtschaftung der drei Badeseen bietet die LINZ SERVICE GmbH ein vielseitiges Freizeitangebot für Groß und Klein. Mit dem Institut IWA, einer chemischen Prüf- und Inspektionsstelle, hat die LINZ AG zudem einen Spezialisten für die Prüfung und Analyse von Wasser im Haus.

Der Bereich Bestattung & Friedhöfe bietet nicht nur Bestattungen auf zwei Friedhöfen und zwei Urnenhainen, sondern darüber hinaus auch umfassende Dienstleistungen. Zudem sorgt er mit dem Betrieb der Friedhöfe auf 672.400 m² (67,2 Hektar) auch für ein Angebot an Rückzugsmöglichkeiten, Naherholungsflächen und Grüne Lungen für Linz.

Der LINZ AG Hafen ist der größte Hafenplatz an der oberen Donau. Die Geschäftsfelder Hafen und Donaulager bieten eine umfassende Logistik insbesondere für gewerbliche Kunden.

Die MANAGEMENTSERVICE LINZ GmbH ist eine dienstleistende Ser-

vicegesellschaft für den Konzern. Zu den Schwerpunkten ihrer Tätigkeit gehören das Informationsmanagement des Konzerns (Optimierung der „digitalen Versorgungssicherheit“), das Kundenservice (wie Umsetzung der Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO)), das Bau- und Facility-Management, die Organisationsentwicklung und der Sicherheitstechnische Dienst (wie u. a. Einführung und

Betreuung des Arbeitssicherheitssystems „SYNERIS“).

Wie Tab. 1 zeigt, wurden 2020 die höchsten Betriebsleistungen (60 %) von LINZ STROM GAS WÄRME erbracht, gefolgt von LINZ SERVICE (25 %), während die größten Investitionen bei LINZ NETZ (35 %) und LINZ SERVICE (33 %) getätigt wurden.



Die Donaulager Logistics – ein Tochterunternehmen der LINZ SERVICE GmbH – mit Standort am Linzer Hafen bietet optimale Bedingungen für Lagerlogistik, Transportlogistik und Vermietungen (Lager und Büro). Das Unternehmen verfügt über verschiedene Qualitäts-Zertifikate wie „Austria Bio Garantie“, „IFS Logistics“ und „Good Distribution Practice (GDP)“.

Tabelle 1: Betriebsleistungen und Investitionen in den Geschäftsjahren 2019 und 2020 der LINZ AG (konsolidiert), in Mio. Euro und Anteil in 2020, jeweils gerundet ^{F03}

	BETRIEBS-LEISTUNGEN			INVESTITIONEN		
	2019	2020		2019	2020	
LINZ STROM GAS WÄRME	537	524	60 %	17	18	13 %
LINZ NETZ	129	135	16 %	39	48	35 %
LINZ SERVICE	214	218	25 %	40	45	33 %
LINZ LINIEN	83	79	9 %	12	5	4 %
MANAGEMENTSERVICE LINZ UND LINZ AG	117	120	14 %	5	6	4 %
LIWEST	54	57	7 %	20	17	12 %
KONZERN-KONSOLIDIERUNG	-256	-263	-30 %	-5	-2	-1 %
LINZ AG-KONZERN (KONSOLIDIERT)	879	870	100 %	127	138	100 %



^{F03} LINZ AG: Auf einen Blick 2020. https://www.linzag.at/media/dokumente/infomaterial_2/Auf_einen_Blick_2020.pdf

1.3 LEITBILD DER LINZ AG

Ein Unternehmen der allgemeinen Daseinsvorsorge

Mit unseren Dienstleistungen und Produkten sichern wir die Grundversorgung der Menschen in Linz und den Umlandgemeinden. Zu unseren erweiterten Aufgaben zählt die Bereitstellung von Infrastruktur für Betriebe im Zentralraum.

Wir sind kompetent, innovativ und motiviert

Glaubwürdigkeit, Offenheit und persönliche Wertschätzung prägen unsere Zusammenarbeit. Durch unser Denken und Handeln tragen wir alle gemeinsam zum Erfolg der LINZ AG bei. Herausragende, talent- und potenzialorientierte Förderung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ermöglicht es uns, innovativ, konstruktiv und motiviert mit sich verändernden Herausforderungen der Märkte umzugehen.

Kundinnen und Kunden als Partner

Wir garantieren unseren Kundinnen und Kunden beste Versorgungssicherheit durch attraktive Dienstleistungen und hohe Qualität unserer Arbeit. Dabei prüfen und verbessern wir unsere Angebote laufend, um die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden auf hohem Niveau zu halten bzw. zu steigern. Gemeinwirtschaftlich geführt, bieten wir hohe Qualität zu marktkonformen, leistbaren Preisen.

Unsere Stärken, unser Erfolg, unsere Zukunft

Motivierte, bestens ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter garantieren die erfolgreiche Umsetzung unserer Unternehmensziele. Umweltbewusster Umgang mit den natürlichen Ressourcen ist eine Grundlage unserer Arbeit. In diesem Verantwortungsbewusstsein setzen wir auf neueste Technologien und forcieren Energieeffizienz. Das „Alles-aus-einer-Hand-Prinzip“ stärkt unsere Servicequalität in allen Bereichen der Daseinsversorgung und darüber hinaus. Innovation, Wachstum und strategische Kooperationen sichern die Marktführerschaft und festigen unsere Position als starker, eigenständiger Konzern.

Juni 2016

https://www.linzag.at/portal/de/ueber_die_linzag/konzern/leitbild#

Leitbild

Nachhaltigkeitsstrategie

1.4 NACHHALTIGKEITS- STRATEGIE 2019 BIS 2024

Die Nachhaltigkeitsstrategie der LINZ AG bis 2024 enthält fünf Schwerpunkte:

» Kundenservice:

Die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden sind Triebfeder für unsere Innovationen.

» Daseinsvorsorge:

Unsere Dienstleistungen und Produkte sind der Garant für die hohe Lebensqualität der Menschen im Großraum Linz.

» Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:

Sie sind unser wichtigstes Kapital. Mehr als 3.000 Menschen sorgen mit Kompetenz und Engagement für ein breit gefächertes Angebot an qualitativ hochwertigen Dienstleistungen.

» Klima- und Umweltschutz:

Wir sorgen für umweltfreundliche Mobilität – elektrisch und mit Biogas – und saubere Energie – atomstromfrei und kohlestromfrei.

» Innovation und Zukunft:

Unsere innovativen Lösungen und digitalen Angebote sind kundenorientiert und zukunftsweisend.

Diese fünf Schwerpunkte sind zentrale Grundlage ihres ambitionierten Nachhaltigkeitsprogramms, dessen 50 wichtigste Ziele und Maßnahmen die LINZ AG 2020 erstmals veröffentlicht hat. Eine aktualisierte Darstellung finden Sie in diesem Bericht im Abschnitt 2.4 ab Seite 38.



LINZ AG

WIR SIND LINZ AG – MIT DEM RÜCKENWIND VON 20 JAHREN UND MEHR. Die Balance halten zwischen Vernunft und Gefühl, zwischen Risiko und Sicherheit. Nähe zeigen und Abstand wahren, zur Vergangenheit wie zur Zukunft. Langjährige, erfahrene und treue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schärfen unseren Blick auf die Zukunft.



F04 https://www.linzag.at/portal/de/ueber_die_linzag/medien/presseaussendungen/presse_archiv/presse_archiv_detail_7632.html

Die MBA (mechanisch-biologische Abfallbehandlungsanlage) nimmt ihren Betrieb auf.

In der MBA wurden die Siedlungsabfälle aus Linz und dem Umland für die Deponierung vorbehandelt. Die MBA dient seit Inbetriebnahme der Reststoffaufbereitungsanlage (RABA) im Jahr 2012 nur noch als Ausfallanlage für geplante (Revision) und ungeplante Stillstände der RABA.

2004

Juli 2004

Die LINZ AG wird gegründet.

Aus den ehemaligen Linzer Einzelbetrieben Elektrizitäts-, Fernwärme- und Verkehrsbetriebe AG (ESG) und Stadtbetriebe Linz (SBL) entsteht die LINZ AG.

2000

1. Oktober 2000

Gratis Surfen in den Fahrzeugen der LINZ AG LINIEN startet.

WLAN für die Fahrgäste ist derzeit in 116 Fahrzeugen der LINZ AG LINIEN verfügbar. Mit dem Austausch der Erdgasbusse auf die modernen Elektrohybrid-Busse von MAN wird auch die letzte Lücke geschlossen. Ab 2024 ist es dann in allen Fahrzeugen der LINZ AG LINIEN (mit Ausnahme der Pöstlingbergbahnen) möglich, während der Öffi-Fahrt gratis im Internet zu surfen.

2011

Jänner 2011

Das erste Photovoltaik-Bürgerkraftwerk in Linz geht in Betrieb.

Die zugehörigen PV-Module befinden sich überwiegend auf Gebäuden der LINZ AG; die Leistung beträgt 400 kWp.

2010

Februar 2010

Das Biomasseheizkraftwerk am Standort Linz-Mitte geht in Betrieb.

Die Biomasseanlage produziert jährlich rund 60.000 MWh Strom aus Biomasse. Dies entspricht dem elektrischen Energiebedarf für rund 20.000 Linzer Haushalte. Zusätzlich werden rund 180.000 MWh Wärme in das Linzer Fernwärmenetz eingespeist. Verglichen mit dem Einsatz von Erdgas werden so rund 60.000 Tonnen CO₂-Emissionen pro Jahr eingespart. F04

2005

November 2005

Das sanierte Wasserwerk Heilham geht wieder in Betrieb.

Schon damals bei seiner Inbetriebnahme 1902 war das Wasserwerk Heilham am aktuell höchsten Stand der Technik und vollelektrisch betrieben. 2007 erfolgten die letzte umfassende Generalsanierung und der Neubau.

2007

Juli 2007

Das Reststoffheizkraftwerk (RHKW) und die Reststoffaufbereitungsanlage (RABA) am Standort Linz-Mitte gehen in Betrieb.

Im hocheffizienten RHKW werden jährlich aus etwa 200.000 Tonnen Reststoffen, die in der vorgelagerten RABA aufbereitet werden, und aus etwa 50.000 Tonnen Klärschlamm von der Kläranlage Asten Strom und Fernwärme erzeugt. Fernwärme wird auch als Antriebsenergie für die Kälteversorgung in der im Bau befindlichen Fernkältezentrale am ehemaligen Wick-Areal in der Wiener Straße dienen ^{F05}. Das spart Strom und entlastet die Umwelt.

2012

Anfang 2012

Das LINZ AG LINIEN-Infocenter am Linzer Hauptplatz wird eröffnet.

Rund 136.000 Kundinnen und Kunden besuchen jedes Jahr das LINZ AG-Kundenzentrum oder das LINZ AG LINIEN-Infocenter.

2014

Mai 2014

Das erste öffentliche Schnellladecenter für Elektroautos in Linz wird eröffnet.

Das Schnellladecenter am Standort LINZ AG-Center besteht aus drei Ladesäulen mit einer Gesamtladeleistung von 159 kW für bis zu fünf E-Autos. Neben der E-Schnellladesäule mit Triple Charger – Vollladung in einer halben Stunde – stehen zusätzlich drei 22 kW-Ladepunkte zur Verfügung.

2015

November 2015

Die Liniensprachansage (LiSA) für sehbehinderte Fahrgäste startet.

Heute sind alle Fahrzeuge der LINZ AG LINIEN (mit Ausnahme der Fahrzeuge auf der Pöstlingbergbahn und Stadtteilbusse) mit einer Fahrzeug-Außenansage für blinde und sehbehinderte Fahrgäste ausgerüstet. An Haltestellen im Netz der LINZ AG LINIEN kann mittels Aktivierung durch Blindenhandsender die Liniennummer und das Endziel der Straßenbahn oder des Busses über die Außenlautsprecher am Fahrzeug abgerufen werden.

2013

September 2013

Die erste dynamische Beleuchtungsanlage Oberösterreichs wird im Linzer Stadtteil Grüne Mitte eröffnet.

Das innovative LED-Beleuchtungskonzept sorgt für größtmögliche Sicherheit der Passanten in der Dunkelheit und spart gleichzeitig circa zwei Drittel der Energie gegenüber herkömmlichen Beleuchtungen. ^{F06}

2016

Oktober 2016


^{F05} https://www.linzag.at/portal/de/ueber_die_linzag/medien/presseaussendungen/presse_archiv/presse_archiv_detail_48065.html

^{F06} https://www.linzag.at/portal/de/ueber_die_linzag/medien/presseaussendungen/presse_archiv/presse_archiv_detail_7362.html

^{F07} https://www.linzag.at/portal/de/ueber_die_linzag/medien/presseaussendungen/linz_strom_gas_waerme/presse_detail_gaswaerme_54657.html

tim – täglich intelligent mobil – das neue Mobilitäts-service der LINZ AG LINIEN, startet.

Das multimodale Mobilitätsmodell tim vereint Innovation, Komfort und Digitalisierung. So bietet ein tim-Mobilitätsknoten neben den bestehenden Öffi-Angeboten auch Radabstellplätze, stationäres (E-)Carsharing, öffentliche E-Ladestationen und einen Mietwagen für längere Fahrten. Damit ist man auch ohne eigenes Auto flexibel und nachhaltig mobil. Zur tim-Webseite geht es hier: <https://www.tim-oesterreich.at/linz/>

2019

September 2019

Der erste Solarstrom-Batteriespeicher geht in Betrieb.

Mit diesem 20 kWh-Batteriespeicher kann der Solarstrom gespeichert und damit optimal genutzt werden.

2018

April 2018

Der erste vollelektrische Doppelgelenk-Obus kommt.

Der erste vollelektrische 24 Meter-Doppelgelenk-Obus (Oberleitungsbus) wird der Presse im LINZ AG-Center präsentiert. Die Pressefahrt im Schulungsmodus folgt am 24. Oktober 2017.

2017

September/Oktober 2017

2020

Dezember 2020

Gut 82.000 Wohnungen sind bereits ans LINZ AG-Fernwärmenetz angeschlossen.

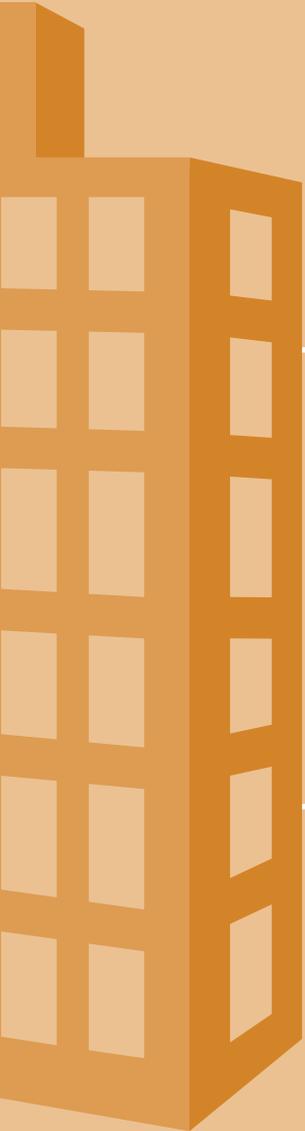
Damit werden bereits 72 % der rund 116.000 Wohnungen in Linz (Stand per 1.1.2019) mit Fernwärme versorgt ^{F07}. Ziel ist ein Anschluss von 90.000 LINZ AG-Fernwärmehaushalten (= 78 %) bis 2025. Bei öffentlichen Gebäuden liegt der Versorgungsgrad in Linz bereits jetzt bei 90 %.





Wie die

LINZ



„Unsere Zukunft auf dem Planeten Erde hängt vor allem davon ab, ob wir in der Lage sind, intelligente Städte zu gestalten. Eine SMART CITY muss aber mehr sein als nur eine technische Effizienz-Beschleunigung, sie muss auch die Beziehungen zwischen Menschen verbessern. Die Stadt Linz ist hier – auch dank der Leistungen der LINZ AG – hervorragend aufgestellt.“
Matthias HORX / Trend-und Zukunftsforscher



AG wirkt

2.

Wie die LINZ AG wirkt

2.1. DIE LEISTUNGEN DER LINZ AG FÜR DIE STADT UND DEN GROSSRAUM- LINZ

Die LINZ AG als Unternehmen der allgemeinen **Daseinsvorsorge** für die Menschen in Linz und den Umlandgemeinden sichert seit mehr als 20 Jahren die Grundversorgung der Menschen im Großraum Linz mit essenziellen Dienstleistungen der Daseinsvorsorge wie Mobilität und Energie, Trinkwasserversorgung, Abwasser- und Abfallentsorgung, Bestattungs- und Friedhofsdienstleistungen, Zugang zu modernen Kommunikationsmedien wie Internet und schnellem Mobilfunk und attraktiven Freizeitangeboten.

Mit einem Umsatzerlös von rund 830 Mio. Euro und einem Investitionsvolumen von zuletzt gut 138 Mio. Euro leistet die LINZ AG zudem einen wesentlichen Beitrag zur **regionalen Wertschöpfung**. So hat sie seit ihrer Gründung mehr als zwei Milliarden Euro in die Linzer Infrastruktur investiert, das sind rund 100 Mio. Euro jedes Jahr. Damit sorgt sie für den nachhaltigen Ausbau der benötigten Strukturen wie Versorgungsnetze, Mobilitätsknoten, Ladestationen für e-Mobilität, Infrastruktur für den Industriestandort Linz (Hafen, Verschiebeparkbahnhof) und vieles mehr. So konnte im Bereich Mobilität die Anzahl der Linien um 21 % (von 28 auf 34), die Länge der bedienten Strecken um 23 % (von 171

auf 210 km) und die Fahrgastzahl sogar um 31 % (von 86 auf 112 Mio. im Jahr 2019) gesteigert werden.

Diese **Investitionen** kommen hauptsächlich der **heimischen Wirtschaft** zugute und sichern hier weitere Arbeitsplätze. Zugleich konnte ein erheblicher Bilanzgewinn erzielt werden. So profitiert Linz gleich mehrfach von der LINZ AG: durch hohe Lebens- und Umweltqualität, stabile Arbeitsplätze und hohe Wirtschaftskraft.

Auch im Bereich **Umwelt- und Klimaschutz** trägt die LINZ AG wesentlich zum Erreichen des Ziels, Linz bis 2025 zur Klimahauptstadt Europas zu machen, bei. Wichtige Beiträge sind

- » das flächendeckende umweltfreundliche Mobilitätsangebot mit den elektrisch betriebenen Straßenbahnen und den 20 elektrisch betriebenen Oberleitungsbussen (O-Busse). Bis 2024 wird die gesamte Autobusflotte erneuert werden.
- » die Versorgung mit klimaschonender Fernwärme. So hat sich beispielsweise die Länge des Fernwärmenetzes seit 2000 um mehr als 70 % erhöht (von 132 auf gut 230 Trassen-km) und die Zahl der angeschlossenen Wohnungen sogar mehr als verdoppelt (von circa 34.500 auf knapp 82.100). Mit einem Anschlusswert von 875 Megawatt (MW) ist die Position der LINZ AG als Nummer eins in

Oberösterreich unumstritten und die Spitzenstellung in der österreichischen Fernwärmebranche gefestigt. Trotz des bereits sehr hohen Marktanteils hat die LINZ AG 2020 eine Zunahme des Anschlusswerts um 15 MW geschafft. Die jährliche CO₂-Einsparung durch den Fernwärmeausbau in Linz entspricht dem Ausstoß von rund 100.000 Pkw pro Jahr. Das ist in etwa der gesamte nach Linz einpendelnde Verkehr. ^{F08}

» der weitere Ausbau der PV-Erzeugung in und um Linz. Ziel ist, bis 2030 eine Erzeugungsleistung von 20 MWp zu erreichen. Zum Vergleich: 2020 betrug die Ausbauleistung lediglich 3,2 MWp.

Beim Thema **Innovation und Zukunft** setzt die LINZ AG sehr stark auf e-Mobilität und Digitalisierung. Seit 2008 beschäftigt sich die LINZ AG mit e-mobilen Lösungen, forciert den Ausbau von Infrastruktur und bietet einen einfachen Zugang zum Ladenetz. 2009 ist die LINZ AG mit 13 Standorten in Linz führender Anbieter von E-Ladestationen in Österreich. Mit neun weiteren Ladestationen verfügt die LINZ AG bald über 162 Ladepunkte (noch vorwiegend im Zweiradbereich). 2020 bietet die LINZ AG nicht nur 112 eigene E-Ladestationen und 288 eigene E-Ladepunkte für ihre rund 3.000 E-Ladekartenkunden, sondern auch E-Ladelösungen und -produkte für die Bedarfe im öffentlichen Raum und für zuhause. Die Einführung innovativer Apps wie qando (2015), FAIRTIQ (2019) und die LinzMobil-App (2020) sowie der Ausbau des multimodalen Mobilitätsangebots tim (mit E-Carsharing) spielen ebenfalls eine wesentliche Rolle

bei der Entwicklung zum multimodalen Mobilitätsanbieter.

Das **Kundenservice** ist sozusagen mit der LINZ AG mitgewachsen. Ab 2002 wurde es kontinuierlich aufgebaut und ist heute die erste Anlaufstelle für 400.000 Kundinnen und Kunden der LINZ AG. So besuchen pro Jahr rund 136.000 Kundinnen und Kunden das Kundenzentrum und das LINZ AG LINIEN-Infocenter. Hinzu kommen über 180.000 Kundenkontakte im telefonischen Kundenservice und weitere rund 150.000 im schriftlichen Kundenservice (inkl. E-Mail) – jedes Jahr. Zudem bietet die LINZ AG umfangreiche Möglichkeiten zur Interaktion auf ihrer Webseite (barrierefrei), wie beispielsweise das LINZ AG-Kundenportal PLUS24 oder die LINZ AG Vorteilswelt.

Die LINZ AG hat im Geschäftsjahr 2020 mehr als 3.000 **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** beschäftigt und war damit einer der wichtigsten Arbeitgeber und zudem auch noch einer der größten Lehrlingsausbilder in Oberösterreich. Geboten werden sichere Arbeitsplätze, faire Löhne und angepasste Arbeitszeitmodelle für Sicherheit und Spielraum für die Familien- und Lebensplanung und für junge Menschen eine Perspektive durch Aus- und Fortbildungsangebote.

Chancengleichheit und Vielfalt, Wertschätzung und Weiterentwicklungsangebote sowie Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz sind für uns essenziell. Daher sind in der LINZ AG in vielen Bereichen zertifizierte Sicherheits- und Gesundheitsmanagementsysteme installiert (vgl. Tab. 10 auf Seite 50).



Mit FAIRTIQ, der neuen, intelligenten Ticketing-App der LINZ AG LINIEN, kommen die Fahrgäste mit einem „Wisch“ automatisch zu ihrem passenden Öffi-Tarif.



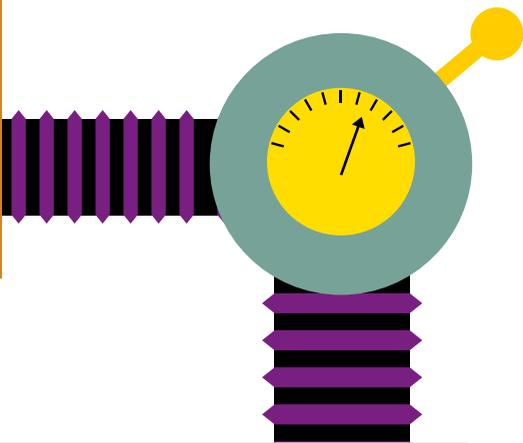
3.000-ste E-Ladekartenbesitzerin im LINZ AG-Center. V.l.n.r.: Gerald Mayerhofer vom Team StromMOBIL der LINZ STROM GAS WÄRME GmbH, Kundin Rebecca Klaus, Mag. DI Josef Siligan (Energievorstand LINZ AG)



^{F08} Unterlage zum
Pressegespräch
„20 Jahre LINZ AG“



Unser Wert- schöpfungs- prozess



2.2. WERTSCHÖPFUNGS- PROZESS UND WIRKUNG

Wie die LINZ AG Wert für die Stadt Linz und das Linzer Umland, das Unternehmen, die Gesellschaft und die Umwelt schafft, zeigt die folgende vereinfachte Grafik (nächste Seite) in Anlehnung an das aktuelle Rahmenwerk des International Integrated Reporting Council (IIRC, 2021)^{F09}.



^{F09} International Integrated Reporting Council (IIRC): INTERNATIONAL <IR> FRAMEWORK. JANUARY 2021 <https://integratedreporting.org/wp-content/uploads/2021/01/InternationalIntegratedReportingFramework.pdf>

Im Detail werden betrachtet:

Input

die eingesetzten Kapitalarten (finanzielle, materielle und personelle Ressourcen und Beziehungen, s.u.), auf die das Unternehmen für seine Geschäftsaktivitäten zurückgreift,

Output

die damit erzeugten Produkte und erbrachten Dienstleistungen sowie alle Nebenprodukte und Abfälle,

Outcome

die internen und externen Konsequenzen für die Kapitalarten als Ergebnis der Geschäfte, Aktivitäten und Outputs des Unternehmens.

Die Kapitalarten sind

- » Finanzkapital
- » Produktionskapital
- » Geistiges Kapital
- » Humankapital
- » Sozial- und Netzwerkkapital
- » Natürliches Kapital



Input

FINANZKAPITAL

- Eigenkapital
- Fremdkapital
- Investitionszuschüsse
- Baukostenbeiträge

PRODUKTIONSKAPITAL

- Fahrzeuge und Infrastruktur für den öffentlichen Verkehr
- Erzeugungsanlagen
- Speichereinrichtungen
- Leitungsnetze und Verteilanlagen
- Fahrzeuge und Infrastruktur für die Abfallsammlung
- Friedhöfe, Urnenhaine, Krematorium
- Hafen
- IWA - Institut für Wasseraufbereitung
- Bäder
- Hard- und Software

INTELLEKTUELLES KAPITAL

- Wissen und Erfahrungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
- Dachmarke LINZ AG und Marken der Konzernunternehmen
- Kundendaten und Kundenbeziehungen
- Zertifizierte Managementsysteme

HUMANKAPITAL

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Lehrlinge
- Mitarbeitende bei Lieferanten

SOZIAL- UND NETZWERKKAPITAL

- Kundinnen und Kunden
- Betreute Gemeinden
- Eigentümerin
- Behörden
- Lieferanten
- Verbände
- NGOs
- Medien

NATÜRLICHES KAPITAL

- Energieträger
- Betriebsstoffe
- Treibstoffe
- Wasser
- Abwasser
- Luft
- Boden, Flächen
- Biodiversität
- Ökosystemdienstleistungen

Wertschöpfung*

Personenmobilität im Großraum Linz

Telekommunikationsdienstleistungen

Versorgung mit Strom, Erdgas, Wärme, Kälte

Netzbetrieb

Energiedienstleistungen

Trinkwasserversorgung

Abwasserentsorgung

Abfallentsorgung

Bestattungsdienstleistungen

Transport und Umschlag von Gütern

Freizeitangebote und Naherholung

Wie die LINZ AG wirkt

* Die unterschiedliche Farbgebung bei der Wertschöpfung entspricht den Geschäftsbereichen der LINZ AG.

Mehrwert

Versorgungssicherheit
mit Mobilität

Versorgungssicherheit
mit Energie

Daseinsvorsorge

Entsorgungssicherheit

Lebensqualität

Städtehygiene

Umweltqualität

Ressourcenschonung

Output

FINANZKAPITAL

- Umsatzerlöse
- Betriebsleistung
- Betriebsergebnis vor Steuern (EBT)
- Materialaufwand
- Personalkosten
- Investitionen
- Ertragssteuern
- Bilanzgewinn
- Vergaben

PRODUKTIONSKAPITAL

- Personenmobilität im Großraum Linz
- Erzeugung und Verteilung von Energie: Strom, Primärenergie (Erdgas), Fernwärme, Naturwärme, Nahwärme, Kälte
- Kommunikationsnetz: Kabelnetz, Festnetztelefon, Internet, Mobilfunk
- Trinkwasserversorgung
- Abwasserentsorgung und Klärschlammverwertung
- Abfall- und Altstoffsammlung, Abfallentsorgung
- Warenumschlag und -lagerung
- Bestattungen, Grabpflege, Kremierungen
- Freizeitangebote

INTELLEKTUELLES KAPITAL

- Null Korruptionsfälle
- Zertifizierte Managementsysteme
- Zertifikate und Auszeichnungen

HUMANKAPITAL

- Zunahme Anteil Frauen unter Mitarbeitenden
- Personalentwicklungsangebote
- Lehrlinge mit überdurchschnittlichem Abschlussergebnis
- „Nichtraucherprämie“ für teilnehmende Lehrlinge
- Neuer Lehrberuf

SOZIAL- UND NETZWERKKAPITAL

- Null Korruptionsfälle
- Zertifizierte Managementsysteme
- Datenschutz durch zentrales Informationssicherheits- und Datenschutzsystem
- Digitalisierung für mehr Kundenkomfort
- Barrierefreie LINZ AG Webseite
- Barrierefreie Mobilität bei LINZ LINIEN

NATÜRLICHES KAPITAL

- Verringerung der CO₂-Emissionen bei der Energiegewinnung
- Energie- und CO₂-Einsparung bei Kundinnen und Kunden
- Verringerung der CO₂-Emissionen im Verkehr
- Verbesserung der Luftqualität
- Erhalt von Biodiversität

Outcome

FINANZKAPITAL

- Gute Unternehmensführung (Compliance, Antikorruption)
- Daseinsvorsorge
- Erhaltung der Infrastruktur
- Nachhaltiger Ausbau der Infrastruktur
- Regionale Wertschöpfung (nachhaltige Beschaffung)
- Arbeitsplatzangebot/-stabilität

PRODUKTIONSKAPITAL

- Krisensicherheit/Resilienz
- Ver-/Entsorgungssicherheit
- Flächendeckendes Mobilitätsangebot
- Zugänglichkeit
- Verfügbarkeit
- Leistung
- Sicherheit
- Lebensqualität

INTELLEKTUELLES KAPITAL

- Compliance und Korruptionsprävention
- Qualität durch zertifizierte Managementsysteme
- Kundenzufriedenheit

HUMANKAPITAL

- Sichere Arbeitsplätze, faire Löhne und angepasste Arbeitszeitmodelle für Sicherheit und Spielraum für die Familien- und Lebensplanung
- Wertschätzung und Weiterentwicklungsangebote
- Chancengleichheit und Vielfalt
- Perspektive für junge Menschen durch Aus- und Fortbildungsangebote
- Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
- Gesundheitsförderung

SOZIAL- UND NETZWERKKAPITAL

- Gute Unternehmensführung (Compliance, Antikorruption)
- Digitalisierung
- Datenschutz und Datensicherheit
- Sozialer Zusammenhalt
- Barrierefreiheit

NATÜRLICHES KAPITAL

- Klimaschutz
- Umweltschutz
- Ressourceneffizienz
- Compliance (Umweltschutz)

In den folgenden Tabellen sind der Input und der Output der einzelnen Kapitalarten für die LINZ AG detaillierter dargestellt.

Tabelle 2: Finanzkapital: Input und Output

INPUT	OUTPUT
Eigenkapital: 632 Mio. €	829 Mio. € Umsatzerlöse
Fremdkapital (Verbindlichkeiten & Darlehen): 776 Mio. €	870 Mio. € Betriebsleistung
Investitionszuschüsse: 200 Mio. €	42,6 Mio. € Betriebsergebnis vor Steuern (EBT)
Baukostenbeiträge: 174 Mio. €	343,2 Mio. € Materialaufwand
	246,4 Mio. € Personalaufwand
	138,2 Mio. € Investitionen
	10,8 Mio. € Ertragssteuern
	15,0 Mio. € Bilanzgewinn an Eigentümerin ausgeschüttet
	Rund 160 Vergabeverfahren über das LINZ AG-Beschaffungsportal durchgeführt

Tabelle 3: Intellektuelles Kapital: Input und Output

INPUT	OUTPUT
Wissen und Erfahrungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern	Null Korruptionsfälle
Dachmarke LINZ AG und Marken der Konzernunternehmen	Zertifizierte Managementsysteme
Kundendaten und Kundenbeziehungen, z.B. LINZ AG Vorteilswelt, LINZ AG-Kundenportal PLUS24	Diverse Zertifikate und Auszeichnungen
Zertifizierte Managementsysteme	

Tabelle 4: Produktionskapital: Input und Output

INPUT

Fahrzeuge und Infrastruktur für den öffentlichen Verkehr:

88 Autobusse, 62 Straßenbahnfahrzeuge, 20 Elektro-Oberleitungsbusse, 7 Bergbahnfahrzeuge, 34 Linien (inkl. Nachtlinie); Streckenlänge 30,9 km Straßenbahn, 19,1 km Obus, 3,1 km Bergbahn, 157,2 km Autobus (Straße), 6 tim-Mobilitätsknoten

Erzeugungsanlagen:

Energie: 4 Kraft-Wärme-Kopplungsanlagen (2 Fernheizkraftwerke, 1 Biomasseheizkraftwerk, 1 Reststoffheizkraftwerk), 4 Wasserkraftwerke, 7 Biomasseheizwerke, 277 Nahwärmezentralen, 64 PV-Anlagen

Wasser: 4 Wasserwerke, 25 Brunnen

Abwasser: 1 Regionalkläranlage

Speicheranlagen:

Energie: mehrere Gasspeicher (eigene + Beteiligungen), 1 Fernwärmespeicher

Wasser: 32 Hochbehälter

Leitungsnetze und Verteilanlagen:

Energie: 8.322 km Stromverteilnetz, davon 5.270 km Kabel, jeweils inkl. 110 kV, 2.946 km Signal- und Lichtwellenleiterkabel, 28 Umspannwerke, 2.054 km betreutes Gasrohrnetz, 226 Tkm Fern- und Naturwärme-Leitungen, 3.793 Fern- und 435 Naturwärmeübergabestationen, 2.093 Tkm Kälteleitungen, 8 Kälteübergabestationen

Wasser: 65 Pumpwerke/Drucksteigerungsanlagen, betreutes Rohrnetz: 1.239 km

Abwasser: 1.760 km betreutes Kanalnetz, davon 585 km in Linz mit 23.800 Kanalanschlüssen

Telekommunikation: über 2.000 km Glasfaserkabel, 1 Mobilfunknetz, diverse Funkmasten

Fahrzeuge und Infrastruktur für die Abfallsammlung:

58 Müllsammelfahrzeuge, 25 weitere Fahrzeuge, 4 Altstoffsammelzentren

Bestattung und Friedhöfe:

2 Friedhöfe, 2 Urnenhaine (insgesamt 67,2 ha), 1 Krematorium, 8 Aufnahmebüros, diverse Fahrzeuge (Fahrdienst)

Hafen:

Containerterminal, Hafenbahn, Lagerflächen, Transportlogistik, 1 Schiff (MS EDUARD); 37 km Gleise der Anschlussbahn^{F10}

1 Institut für Wasseraufbereitung, Abwasserreinigung und Forschung (IWA)

Bäder:

4 Hallenbäder, 3 Freibäder, 5 Saunaaanlagen, 7 Kinderfreibäder, 3 Badeseen, 2 Eishallen, 3 Kunsteisbahnen, 1 Wannen- und Brausebad, 1 Campingplatz, 1 Zeltplatz

Alle:

Hard- und Software

OUTPUT

Personenmobilität im Großraum Linz:

– 86,49 Mio. Fahrgäste
– 1.276 Mio. Platz-km
– 349 Mio. Personen-km

Energieerzeugung:

– 866 GWh Strom,
– 1.189 GWh Fernwärme

Energieverteilung:

– Strom: Nichtverfügbarkeit des Stromnetzes im Mittel: 17,74 Minuten je Kund/in

Energieverkauf/-absatz:

– 939 GWh Strom
– 1.002 GWh Primärenergie (Erdgas)
– Fernwärme: 1.082 GWh
– Naturwärme: 68,6 GWh
– Nahwärme: 45,7 GWh
– Kälte: 7,2 GWh

An die Energieversorgung angeschlossene Wohnungen:

– Fernwärme: 82.084
– Naturwärme: 6.122
– Nahwärme: 5.830

LINZ STROM Vertrieb:

Mit Strom versorgte Kundenanlagen: 206.741

LINZ GAS Vertrieb:

Mit Gas belieferte Kunden: 33.696 Gaskunden

LINZ NETZ:

Netzkunden mit aktiven Gaszählern: 52.857

TELEKOM:

1.768 Firmenkundenanschlüsse

Trinkwasser:

21,5 Mio. m³ Trinkwasser geliefert

Abwasser:

47.222 t Klärschlamm (entwässert) zur energetischen Verwertung

Gesammelte Abfälle und Altstoffe:

– 39.334 t Restabfälle
– 13.530 t Altpapier
– 11.865 t biogene Abfälle
– 9.258 t Altholz
– Andere Abfälle und Altstoffe^{F11}: 14.814 t

IWA:

13.000 Wasserproben gezogen, 320.000 Prüfergebnisse

Hafen:

Gesamtbetriebsleistung: 2,6 Mio. t

Bestattungen und Friedhöfe:

– 1.440 Bestattungsaufträge (Bestattungen etc.)
– 1.865 Friedhofsaufträge (Grabpflege etc.)
– 3.556 Kremationsaufträge (Kremierungen)

Bäder (alle Angebote):

778.467 Besucherinnen und Besucher

LIWEST:

Kabelnetz, Festnetztelefon, Internet, Mobilfunk
– 236.000 technisch erschlossene Haushalte
– rund 136.000 Kundinnen und Kunden
– knapp 91.700 Internetkund/innen



^{F10} https://www.linzag.at/portal/de/businesskunden/logistik/hafen_1/anschlussbahn_hafen_linz#

^{F11} Sperrige Abfälle, Altglas, Leichtverpackungen, Altmetalle

Tabelle 5: Humankapital: Input und Output

INPUT	OUTPUT
3.192 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (inkl. LIWEST)	Anteil Frauen – Führungskräfte gesamt: 14,9 % – LINZ AG gesamt: 21,1 %
91 Lehrlinge (Stichtag 30.9.2020)	Personalentwicklungsangebote: rund 500 Veranstaltungen mit insgesamt etwa 3.050 Teilnehmerinnen und Teilnehmern
Mitarbeitende bei Lieferanten (Anzahl nicht bekannt)	Über 80 % der Lehrlinge mit überdurchschnittlichem Abschlussergebnis „Nichtraucherprämie“ von 1.000 Euro für teilnehmende Lehrlinge
	Neuer Lehrberuf Informationstechnologie mit dem Schwerpunkt Systemtechnik

Tabelle 6: Sozial- und Netzwerkkapital: Input und Output

INPUT	OUTPUT
Über 400.000 Kundinnen und Kunden	Null Korruptionsfälle
117 betreute Gemeinden (inkl. Linz)	Zertifizierte Managementsysteme
Eigentümerin: Stadt Linz	Datenschutz durch zentrales Informations- sicherheits- und Datenschutzsystem
Behörden	Nutzung der Digitalisierung für mehr Kunden- komfort, z.B. Pilotprojekt zur digitalen Vermessung von Gas-Hausanschlüssen
Lieferanten	Umfangreiche Möglichkeiten zur Interaktion auf der LINZ AG Webseite (barrierefrei)
Verbände	Barrierefreie Mobilität bei LINZ LINIEN
NGOs	
Medien	

Tabelle 7: Natürliches Kapital: Input und Output

INPUT

Energieträger (nur für Bereitstellung von Strom, Gas, Wärme, Kälte)

- Erdgas: 1.346 GWh
- Biomasse: 224,7 GWh
- Reststoffe: 418,3 GWh
- Wasserkraft: 66,1 GWh
- Faulgas (Klärgas) aus Schlammfäulung: 7,4 Mio. m³ ~ 48 GWh ^{F12}
- Deponiegas aus Hausmülldeponie: 2,2 Mio. m³ ~ 12 GWh ^{F13}

Betriebsstoffe (nur für Bereitstellung von Strom, Gas, Wärme, Kälte) ^{F14}

1.521 t, insbesondere Kalkstein (716 t), Salzsäure 33 % (267 t) und Kalkhydrat (248 t)

Treibstoffe: Diesel und Benzin

Wasser (nur Trinkwasserversorgung):

- Fördermenge: 23,58 Mio. m³
- Wasserverlust (Fördermenge minus Abgabemenge): 2,1 Mio. m³

Abwasser (nur Zulauf Regionalkläranlage):

57,7 Mio. m³

Boden/Flächen (soweit Daten verfügbar):

- Wasserschutzgebiet: 1.470 ha
- Friedhöfe: 67,2 ha, überwiegend naturnah
- Containerterminal LINZ AG: 12 ha ^{F15}, überwiegend versiegelt
- Hafen Linz und DONAULAGER LOGISTICS: ^{F16} 11,5 ha, versiegelt
- Energieerzeugung: ^{F17} circa 8,8 ha versiegelt, circa 2,4 ha naturnah

Luft

(nicht quantifizierbar)

Biodiversität

(nicht quantifizierbar)

Ökosystemdienstleistungen ^{F18}

(nicht quantifizierbar)

OUTPUT

Verringerung der CO₂-Emissionen bei der Energiegewinnung durch

- hocheffiziente Kraft-Wärme-Kopplungsanlagen
- Einsatz erneuerbarer Energieträger; Anteil EE (inkl. Reststoffe) bei der Erzeugung von Strom = 19 % und Fernwärme = 43 %

CO₂-Einsparung bei Kundinnen und Kunden durch Energiesparberatungen und LED-Einsatz, z.B. beim Klimaschutzprojekt INTERSPORT Österreich: rund 110 t CO₂-Emissionen pro Jahr

Verringerung der CO₂-Emissionen im Verkehr durch flächendeckende, umweltfreundliche Mobilitätsangebote (e-Mobilität, tim); Modal Split (Verkehrsanteile) an Werktagen innerhalb der Stadtgrenze (letzte Erhebung von 2012): 42,5 % Individualverkehr, 26,0 % zu Fuß, 23,6 % öffentlicher Verkehr (inkl. 0,7 % kombinierter Verkehr), 7,8 % Fahrrad

Verbesserung der Luftqualität durch Nachrüstung der Biomasse-KWK-Anlage mit einer SNCR-Anlage zur Abscheidung von Stickoxiden aus dem Abgas

Erhalt von Biodiversität: Betreuung von 1.470 ha Wasserschutzgebieten, im Wasserwald Scharlitz allein sind 44 Pflanzenarten angesiedelt, die auf der Roten Liste der bedrohten Arten stehen.



^{F12} Annahme: Energiegehalt von Faulgas = 6,5 kWh/m³, siehe <https://agrarpplus.at/heizwerte-aequivalente.html>

^{F13} Annahme: Energiegehalt von Deponiegas = 5,5 kWh/m³, siehe <https://agrarpplus.at/heizwerte-aequivalente.html>

^{F14} LINZ STROM: Konsolidierte Umwelterklärung für den Bereich Energieerzeugung. GJ 2019 (1.10.2018 – 30.9.2019)

^{F15} https://www.linzag.at/portal/de/businesskunden/logistik/hafen_1/container-terminal#

^{F16} https://www.linzag.at/portal/de/businesskunden/logistik/hafen_1/lager-logistik#

^{F17} LINZ STROM: Konsolidierte Umwelterklärung für den Bereich Energieerzeugung. GJ 2019 (1.10.2018 – 30.9.2019)

^{F18} Der der Nutzen, den die Menschen direkt oder indirekt aus den Ökosystemfunktionen ziehen. Dazu gehören u.a. Versorgungsleistungen wie das Bestäuben von Obstblüten durch Insekten oder die Bereitstellung von sauberem Wasser durch natürliche Filtration von Niederschlag, aber auch kulturelle Leistungen wie Erholung.





^{F19} MITTEILUNG DER KOMMISSION: Eine neue EU-Strategie (2011-14) für die soziale Verantwortung der Unternehmen (CSR) /* KOM/2011/0681 endgültig */

^{F20} Die sogenannten ESG-Kriterien orientieren sich an den Zielen der Nachhaltigkeit und berücksichtigen dabei Aspekte wie den Klimawandel oder die Umweltverschmutzung ebenso wie soziales Engagement, Compliance und den Anlegerschutz.

2.3 WESENTLICHKEITS-ANALYSE

Unternehmen der allgemeinen Daseinsvorsorge wie die LINZ AG tragen die Verantwortung für ihre Auswirkungen auf die Gesellschaft einschließlich der Umwelt ^{F19}. Daher verpflichtet sich die LINZ AG dazu, ihre Geschäftstätigkeiten bestmöglich zu managen mit dem Ziel, negative Auswirkungen zu minimieren bzw. zu vermeiden und den ökologischen, ökonomischen und sozialen Nutzen für Umwelt und Gesellschaft zu optimieren.

Für den Umwelt- und Nachhaltigkeitsbericht der LINZ AG wurde erstmals eine Wesentlichkeitsanalyse in Anlehnung an GRI (Global Reporting Initiative) erstellt. Dafür wurden folgende Analyseschritte durchgeführt:

1. Anhand der **Wertschöpfungsketten** (simplifiziert) wurden die wesentlichen **Stakeholdergruppen** der LINZ AG ermittelt. Danach wurde deren Relevanz entsprechend ihres Interesses an und Einflusses auf die Geschäftstätigkeit der LINZ AG bewertet.
2. Ebenso erfolgten Vorauswahl und Clustern der **wesentlichen Auswirkungen im Bereich Umwelt, Soziales und Unternehmensführung** (ESG: Environment, Social, Governance ^{F20}). Grundlage dafür war die Auswertung der Wesentlichkeitsanalysen vergleichbarer Unternehmen bzw. Mitbewerber und der Abgleich mit den Schwerpunkten des aktuellen Nachhaltigkeitsprogramms der LINZ AG. Aufbauend auf der daraus abgelei-

teten **Longlist** der Themen wurde zur weiteren Bewertung eine **Shortlist** der für die LINZ AG wesentlichen ESG-Themen erstellt.

3. Anhand dieser Shortlist wurde ermittelt, wie groß auf einer Skala von 1 bis 9 (gering/mittel/hoch) die **Auswirkungen der Geschäftstätigkeit** der LINZ AG auf Umwelt und Gesellschaft und wie relevant diese Auswirkungen **aus Sicht der verschiedenen Stakeholder** sind. Zur Ermittlung der Auswirkungen der Geschäftstätigkeit des Unternehmens wurde die Einschätzung von Führungskräften der oberen Managementebene analysiert. Die Relevanz bzw. Wichtigkeit aus Sicht der Stakeholder wurde durch das Nachhaltigkeitsmanagement, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verschiedener Unternehmensbereiche und externe Expertinnen und Experten abgeleitet. Die Bewertungen für die verschiedenen Stakeholdergruppen wurden dabei entsprechend ihrer Relevanz für die LINZ AG gewichtet.
4. Die Ergebnisse wurden in der **Wesentlichkeitsmatrix** abgebildet. [Abb. 5](#) zeigt den oberen rechten Quadranten dieses Koordinatensystems mit den **wesentlichsten Auswirkungen** der Geschäftstätigkeit der LINZ AG auf Umwelt und Gesellschaft (X-Achse), die für die Stakeholder ebenfalls von größter Relevanz sind (Y-Achse).

Die Managementansätze, Aktivitäten und Maßnahmen zu diesen wesentlichen ESG-Themen werden in den folgenden Kapiteln dargestellt. Deren Zuordnung zu den einzelnen Kapiteln dieses Berichts zeigt [Tab. 8](#).

Die Themen, die aus beiden Perspektiven als besonders wesentlich ermittelt wurden, werden in den nächsten Jahren verstärkt in die Nachhaltigkeitsstrategie und in das Nachhaltigkeitsprogramm der LINZ AG übernommen werden.



Abbildung 5: Wesentlichkeitsmatrix der LINZ AG 2021



Tabelle 8: Darstellung unserer Managementansätze und Aktivitäten zu den wesentlichsten Themen in diesem Bericht

KAPITEL	THEMA
4. Governance	Compliance und Antikorruption Nachhaltige Beschaffung
5. Daseinsvorsorge und Regionalität	Ver- und Entsorgungssicherheit Nachhaltiger Infrastrukturausbau Regionale Wertschöpfung Flächendeckendes Mobilitätsangebot
6. Umwelt- und Klimaschutz	Klimaschutz Ressourceneffizienz
7. Innovation und Zukunft	Digitalisierung
8. Kundinnen und Kunden	Kundenzufriedenheit Datenschutz und Datensicherheit
9. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	Gesundheit und Sicherheit Vielfalt und Chancengleichheit

2.4 SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGs)

Die Stadt Linz hat sich zum Ziel gesetzt, bis zum Jahr 2025 „Klimahauptstadt Europas“ zu werden (siehe Abschnitt 2.3). Damit hat sich Linz auch zu den siebzehn Nachhaltigkeitszielen der Vereinten Nationen bis 2030 (Sustainable Development Goals, kurz SDGs), die explizit auch für Industrienationen gelten, bekannt. Der Handlungsspielraum für kommunale Unternehmen und Infrastrukturdienstleister wie die LINZ AG ist

in Hinblick auf mehrere dieser SDGs sehr groß. Die LINZ AG hat analysiert, zu welchen der 17 SDGs und deren 169 Unterzielen das Unternehmen einen wesentlichen Beitrag leistet ([Abb. 6](#)).

Eine Übersicht über die Zuordnung der Ziele und Maßnahmen unseres Nachhaltigkeitsprogramms (Kapitel 2.5) zu den jeweiligen SDGs zeigt [Tab. 9](#). Eine ausführlichere Darstellung ist zudem in unserer im Jahr 2020 erschienenen Broschüre Umwelt- & Nachhaltigkeitsprogramm 2019 zu finden.

Tabelle 9: Zuordnung der SDGs zu den fünf Handlungsfeldern unseres Nachhaltigkeitsprogramms

	DASEINSVORSORGE & REGIONALITÄT	UMWELT- & KLIMASCHUTZ	INNOVATION & ZUKUNFT	KUNDINNEN & KUNDEN	MITARBEITERINNEN & MITARBEITER
3 GESUNDE UND WOHLERGEHENE					✓
4 QUALITÄTSDIVERSE ARBEITSTÄTTE					✓
5 GLEICHBEREITHEIT					✓
6 SAUBERES WASSER UND SANITÄR- EINRICHTUNGEN	✓	✓			
7 BEWAHRUNG UND SAUBERE ENERGIE		✓			
8 WACHSTUMFÖHIGES ARBEIT UND WIRTSCHAFTS- SCHAF FÖRDERN	✓	✓			✓
9 INDUSTRIE, INNOVATION UND INFRASTRUKTUR	✓		✓	✓	
11 NACHHALTIGE STÄDTE UND GEMEINSCHAFTEN	✓		✓	✓	
12 NACHHALTIGE VERBRAUCHS- MUSTER UND PRODUKTION		✓	✓	✓	
13 KLIMASCHUTZ	✓	✓	✓	✓	
15 LEBEN AN DER LANDESKAANTE		✓			



Umwelt- & Nachhaltigkeitsprogramm

2.5. UMWELT- & NACHHALTIGKEITS-PROGRAMM

Kaum eine globale Herausforderung stand in den vergangenen Jahren so im Fokus der öffentlichen Wahrnehmung wie der **Klimawandel** und seine Folgen. Klimaschutz hat auf allen Ebenen der öffentlichen Verwaltung des Bundes, des Landes, der Städte und Gemeinden höchsten Stellenwert. Die Rücksichtnahme auf Mensch und Natur ist daher Voraussetzung dafür, dass die LINZ AG auch in Zukunft unternehmerisch erfolgreich sein kann.

Nachhaltigkeit war daher ein zentraler Baustein unserer Strategie – und Nachhaltigkeit wird auch in Zukunft zentrale Grundlage und wichtigster Auftrag unseres Handels bleiben. Auf organisatorischer Ebene wurde das **Nachhaltigkeitsmanagement im Konzern** verankert und die Konzernstrategie auf nachhaltige Inhalte fokussiert.

Mit der Veröffentlichung des **Umwelt- & Nachhaltigkeitsprogramms 2019** hat die LINZ AG offengelegt, anhand welcher Ziele, Projekte und Maßnahmen sie ihre Nachhaltigkeitsstrategie umsetzen wird, um die in ihrem Leitbild verankerten strategischen Oberziele zu



50
Ziele
für die
Zukunft

erreichen. Damit ist auch sichergestellt, dass die LINZ AG wesentliche Maßnahmen zum Erreichen der Ziele des **1. Linzer Klimaprogramms** erfolgreich umsetzen kann.

Alle im Umwelt- & Nachhaltigkeitsprogramm enthaltenen Ziele und Maßnahmen sind mit eindeutigen Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten und mit konkreten Fristen unterlegt. Das Programm wird jährlich evaluiert und fortgeschrieben. Es ist verbindlich nach Innen (Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) und nach Außen (Stakeholder). Es stellt eine Selbstverpflichtung gegenüber unserer Eigentümerin – der Stadt Linz – und den im Großraum Linz lebenden Menschen dar. Mit der jährlichen Evaluierung und Berichterstattung über den Umsetzungsfortschritt schafft die LINZ AG **Transparenz und Nachvollziehbarkeit** und dokumentiert, wie sie ihrer gesellschaftlichen Verantwortung gerecht wird.



Ziele & Maßnahmen zum strategischen Oberziel **Kundenservice**

LFD. NR.	BEREICH	MASSNAHME	ZIEL	FRIST	STATUS	SDG
1	LINZ AG Holding	Erstellen eines Nachhaltigkeitsberichtes und Vorlage eines Konzepts zur Einführung eines Nachhaltigkeitsmanagements für die LINZ AG	Einführung konzernweites Nachhaltigkeitsmanagement	2021	in Arbeit	 
2	LINZ SERVICE/ Abfall	Forcierung Abfallberatung (Kooperationen mit Wohnungsgenossenschaften)	Optimierung der Kundenkommunikation	2020	erledigt	
3	Wärme	Entwickeln von neuen Komfortdienstleistungen für Genossenschaften z.B. Erreichbarkeitsdienst / Notdienst	Komfortdienstleistungen	2021	in Arbeit	
4	Strom/Gas Vertrieb	Online-Vertrieb ausbauen	Produkt-Markt-Strategie umsetzen	2021	in Arbeit	 
5	LINZ SERVICE/ Hafen	Konzeption bzw. Einführung eines Nacht- bzw. 24-Stunden-Betriebes für das Containerterminal	Ausdehnung der Öffnungszeiten	2020	dzt. gestoppt	
6	LINZ SERVICE/ Bestattung & Friedhöfe	Umsetzung Maßnahmen Baumkataster, Gastronomie in Friedhofsnahe und Schaffung von Ruheinseln	Qualitätsanhebung der Infrastruktur Friedhöfe NORD + SÜD	ab 2020	in Arbeit	
7	Holding/ Kommunikation und Marketing	Ausbau der Unternehmens-Webseiten sowie Online-Service-Anwendungen und Apps	Ausbau des Online-Angebots	2021	in Arbeit	
8	LINZ LINIEN	Ausbau der Standorte im Linzer Stadtgebiet	Angebotsenerweiterung „Täglich Intelligent Mobil“ Linz	2021	in Arbeit	
9	LINZ SERVICE/ Abfall	Flächendeckendes Holsystem für Leichtverpackungen (LVP-Sammlung)	Steigerung der Wiederverwendung & Ausbau der getrennten Sammlung zur Erreichung der Ziele einer Kreislaufwirtschaft	2021	erledigt	
10	LINZ LINIEN	Digitales Angebot zur Erkennung der gefahren(n) Strecke(n) via GPS	Weiterentwicklung FAIRTIQ	2022	in Arbeit	
11	Management-service/ Kundenservice	Weiterführung des Projektes „Energieabschaltprävention“ mit der AK OÖ und den Sozialorganisationen	Fortführung Projekt Energieabschaltprävention	2024	in Arbeit	

Ziele & Maßnahmen zum strategischen Oberziel **Daseinsvorsorge**

LFD. NR.	BEREICH	MASSNAHME	ZIEL	FRIST	STATUS	SDG
12	Holding/ Personal	Verstärkte Ausbildung von handwerklichen Fachkräften (Umsetzung Konzept), Ausbildung von IT-Techniker/innen (Konzeptphase)	Ausbau Lehrlingsausbildung	2021	in Arbeit	
13	LINZ SERVICE/ Abwasser	Hochwasserschutzmaßnahmen für Abwasseranlagen	Hochwassersicherheit der Abwasseranlagen	2021	in Arbeit	 
14	Erzeugung/ Kraftwerke	Konzept für die langfristige Sicherstellung der Anlagenverfügbarkeit mit einer Optimierung nach Risiko- und Lifecycle-Gesichtspunkten	Anlagenverfügbarkeit sicherstellen	2021	in Arbeit	
15	LINZ SERVICE/ Hafen	Verbesserung des Hochwasserschutzes – Errichtung Hochwassertor	Betriebssicherheit ausbauen	ab 2021	in Arbeit	
16	LINZ LINIEN	Anpassungen der Busführungen für den Zeitpunkt des Baubeginns des Westrings	Buslinienkonzept für Bau Westring	2022	in Arbeit	
17	LINZ SERVICE/ Wasser	Erstellung eines zukunftssicheren Versorgungskonzepts (Projekt ‚Multibarrierenanlage‘)	Zukunftssichere Wasserversorgung	2022	in Arbeit	
18	LINZ LINIEN	Sukzessive Erneuerung von 88 Solo- und Gelenkbussen	Erneuerung der Busflotte	2024	in Arbeit	
19	Netz GmbH	Herstellung einer leistungsfähigen Anspeisung für Industrie- und Haushaltskunden gemeinsam mit Netz OÖ und APG	220 kV Anspeisung Zentralraum OÖ	2027	in Arbeit	
20	LINZ SERVICE/ Abwasser	Umsetzung der wasserrechtlichen Ordnung Kanal-Sanierungskonzept	Lebensqualität durch Hygiene & Umweltschutz nachhaltig unter Berücksichtigung neuer Anforderungen verbessern	2030	in Arbeit	

Ziele & Maßnahmen zum strategischen Oberziel **Mitarbeiterinnen & Mitarbeiter**

LFD. NR.	BEREICH	MASSNAHME	ZIEL	FRIST	STATUS	SDG
21	Holding / PA	Ausbildung von IT-Techniker/innen (Konzeptphase)	Ausbau Lehrlingsausbildung	2020	erledigt	 
22	LINZ SERVICE/ Bäder	Organisationskonzept Personalschulung (Konfliktmanagement, Kommunikation, psychische Belastung am Arbeitsplatz, etc.)	Personalschulungen mit Schwerpunkt Kundenorientierung	2021	in Arbeit	 
23	LINZ SERVICE/ IWA	Prüfung einer Sharepoint-Lösung für gemeinsames Wissen / Wissenssicherung von Mitarbeitenden mit bevorstehender Pensionierungsabsicht	Bewusstseinsbildung für Wissenstransfer/ Know-how-Sicherung	ab 2020	in Arbeit	
24	LINZ SERVICE/ Wasser	Vertiefung Rollenbeschreibungen hinsichtlich erforderlicher Stellenkompetenzen und Ableitung von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen für unser Personal	Erstellung eines Personalentwicklungsplanes	2021	in Arbeit	
25	LIWEST	Nichtraucherseminare, Coaching, ...	Förderung der Gesundheit der Mitarbeitenden	2022	in Arbeit	 
26	Management-service/ Kundenservice	Optimierung im Bereich der Schachtablesung durch Einsatz neuer Technologien	Verbesserung der Arbeitssicherheit	2024	in Arbeit	

Ziele & Maßnahmen zum strategischen Oberziel **Klima- & Umweltschutz**

27	LINZ SERVICE/ Abfall	Konzepterstellung zur Behandlung von Bioabfall, Grün- und Strauchschnitt zur Erzeugung von Biogas (Grünes Gas) mittels Vergärung	Waste to Energy	2020	erledigt	 
28	Wärme	Anschlusswertsteigerung bei bestehenden Naturwärmearanlagen	Ausbau erneuerbarer Energieträger	2021	in Arbeit	 
29	LIWEST	Teilnahme am Jobticketsystem der LINZ AG	Reduktion Individualverkehr	2020	erledigt	 
30	LIWEST	Aufbereitung (Aktualisierung Software, Verpackung etc.) noch gebrauchsfähiger Modems, um sie wieder bei Kunden zum Einsatz zu bringen	Modem Refurbishing	2021	in Arbeit	

Ziele & Maßnahmen zum strategischen Oberziel Klima- & Umweltschutz

LFD. NR.	BEREICH	MASSNAHME	ZIEL	FRIST	STATUS	SDG
31	Stromdienstleistungen/SDL	Aufbau Infrastruktur; Produktdefinition und -umsetzung für Gemeinden, Wohnungswirtschaft und Firmenkunden	Ausbau E-Mobilität	2021	in Arbeit	 
32	Wärme	50 MW anschließen und dadurch im Stadtgebiet Linz einen Marktanteil von 72 % erreichen	Verdichtung Fernwärme	2021	in Arbeit	 
33	LINZ SERVICE/ Bäder	Maßnahmen zum Schutz gegen übermäßige Belastung durch intensive UV Strahlung	Beschattungs- und Bewässerungskonzept	2020	eingestellt	
34	Bestattung & Friedhöfe	Wiederaufforstung mit standortgetreuen und trockenresistenten Baumarten für nachkommende Generationen	Nachhaltige Bewirtschaftung der Friedhöfe	2021	in Arbeit	
35	Erzeugung/Kraftwerke	Nachrüstung Biomasse-KWK-Anlage mit einer SNCR-Anlage	Reduktion von NO _x -Emissionen	2020	erledigt	
36	LINZ SERVICE/ Abfall	Steigerung der getrennten Bioabfallsammelmengen und Reduzierung des Fehlwurfanteils (Kontroll- und Feedbacksystem Biotonne)	Optimierung der Kreislaufwirtschaft	2021	in Arbeit	 
37	Stromdienstleistungen/SDL	Umsetzung eines Konzepts für die Erhöhung der Aufbringung an erneuerbarer Energie, hier: PV-Anlagen	Ausbau erneuerbarer Energieträger	2021	in Arbeit	 
38	LINZ SERVICE/ Wasser	Bewusstseins- und imagebildende Aktivitäten in den Wasserschutzgebieten und deren mediale Umsetzung; als Absicherung der Wasserwerksstandorte und einer nativen Trinkwassergewinnung.	Imagekampagne Trinkwasserschutzgebiete durchführen	2021	in Arbeit	 
39	LINZ LINIEN	Projekt zu Wasserstoffbus, Prüfung mit Herstellern: Fahrzeuge und Betankung	Einsatz alternativer Antriebsformen	2022	in Arbeit	 
40	Management-service/Gebäudemanagement	Sicherstellen von Nachhaltigkeit und Energieeffizienz (ÖNORM EN 15643 und ÖNORM EN 15459)	Optimierung von Klima- und Umweltschutz im Gebäudemanagement	2023	in Arbeit	

Ziele & Maßnahmen zum strategischen Oberziel **Innovation & Zukunft**

LFD. NR.	BEREICH	MASSNAHME	ZIEL	FRIST	STATUS	SDG
41	LINZ SERVICE/ Bäder	Erstellung Konzept für eine Online -Auslastungsanzeige der Hallenbäder	Ausbau & Erneuerung Kundeninformati- ons-system	2019	erledigt	
42	LIWEST	Reduktion des Energieverbrauchs für die Datenübertragung (Verstärker im Coax-Netz)	Fiber Deep Ausbau	2021	in Arbeit	
43	LINZ SERVICE/ Abfall	Digitale Abfrage des aktuellen Füllgrades von Presscontainern	Digitalisierung Abfallwirtschaft	2021	erledigt	
44	LINZ LINIEN	Nutzung von Telemetriedaten / neuen Fahrzeugtech- nologien bei neuen Fahrzeugen	Nutzung neuer Fahrzeug- technologien	2022	in Arbeit	
45	LINZ SERVICE/ Donaulager	Ankauf eigener Auflieger inkl. Ortungs- und Temperaturüberwachung	Technische Aufrüstung	2021	in Arbeit	 
46	LINZ LINIEN	Weiterentwicklung dynamische Fahrgastinformation (DFI), Umsetzung des Konzepts	Digitalisierung Fahrgastinformation	2026	in Arbeit	
47	LINZ SERVICE/ Abfall	Evaluierung des Einsatzes von teilautonomen Sammelfahrzeugen nach Festlegung der gesetzlichen Rahmenbedingungen für den Einsatz dieser Fahrzeuge	Einsatz von Zukunftstechnologien	2023	in Arbeit	
48	LINZ SERVICE/ Hafen	Expansion des Linzer Handelshafens inkl. Teilnutzung für die Bevölkerung	Umsetzung Projekt Neuland	2024	in Arbeit	 
49	Stromdienstlei- stungen/SDL	Produktentwicklung 'Landstrom für Donauschiffe'	Ersatz fossiler Energie- träger im Schifffahrts- bereich	2025	in Arbeit	 
50	Telekom	Planung und Ausbau der eigenen Infrastruktur (LWL-Netz, LoRaWAN, 5G, Data-Center)	Erweiterung Daten-Infrastruktur	2030	in Arbeit	



„Zur guten Unternehmensführung gehört auch die Wahrnehmung der gesellschaftlichen Verantwortung für die eigene Lieferkette. Der Lieferantenkodex der LINZ AG verlangt von unseren Auftragnehmern sowie deren Subauftragnehmern, dass sie hohe internationale Standards zu Menschenrechten, Arbeitsnormen, Klima- und Umweltschutz sowie zu ethischen Geschäftspraktiken einhalten.“

Vorstandsdirektorin Dr.ⁱⁿ Jutta Rinner, MBA



n a n c e

„Die LINZ AG lehnt Korruption und rechtswidriges Verhalten strikt ab.“



3. Governance

3.1 GUTE UNTERNEHMENS- FÜHRUNG

Die LINZ AG legt großen Wert auf eine verantwortungsbewusste Unternehmensführung. Das Wohlergehen und die hohe Lebensqualität der Bevölkerung im oberösterreichischen Zentralraum jetzt und in Zukunft zu jeder Zeit zu gewährleisten, ist gelebte Verantwortung. Transparenz und Nachvollziehbarkeit ihrer Geschäftstätigkeit ist wesentlicher Grundsatz ihres gesamten Managements. Ihr Leitbild (siehe Seite 18) und ihre Nachhaltigkeitsstrategie (Seite 19) dienen der LINZ AG als verpflichtende Grundlagen. Die Einzelziele und -maßnahmen sind in ihrem Nachhaltigkeitsprogramm (ab Seite 41) daher transparent und nachvollziehbar dargestellt.

Um ihre Ziele zu erreichen und das Vertrauen, das die Stadt Linz und ihre weiteren Stakeholder in sie setzen, zu rechtfertigen, setzt die LINZ AG auf eine verantwortungsbewusste und qualifizierte Unternehmensführung und eine vertrauensvolle und effiziente Zusammenarbeit der verschiedenen Gesellschaftsorgane. Deren wichtigste Bestandteile sind:

- » **Governance:** Darunter werden im Allgemeinen die Strukturen, Prozesse und Regeln für die gute Führung und Kontrolle von Unternehmen (Corporate Governance) verstanden. Als Kriterien für die Governance-Qualität werden – insbesondere bei kapitalmarktorientierten, meist auch international agierenden Unternehmen – das Management von Aspekten wie Vermeidung von Korruption, Bestechung und Geldwäsche oder Verantwortung in der Lieferkette (Kinderarbeit, Zwangsarbeit, Vereinigungsfreiheit und das Recht der Beschäftigten auf kollektive Verhandlungen) herangezogen.
- » **Compliance:** Dies bedeutet Regeltreue oder auch Regelkonformität, also das Einhalten von Gesetzen, Richtlinien und freiwilligen Kodizes einschließlich der Regelungen für die Bereitstellung und die Verarbeitung der diesbezüglichen Informationen.
- » **Risikomanagement:** Die Analyse erkannter und potenzieller Risiken und die Bereitstellung von Strategien zur Risiko- und Schadensminimierung sind in diesem Zusammenhang erforderlich.

Aus Sicht der Stakeholder sind für die LINZ AG – vergleiche die Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse auf Seite 37 – im Sinne guter Unternehmensführung folgende Aspekte besonders wesentlich:

- » Compliance und Antikorruption
- » Nachhaltige Beschaffung

3.1.1 Compliance und Antikorruption bei der LINZ AG

Die LINZ AG legt höchsten Wert auf die Einhaltung aller relevanten Bestimmungen. Das präzise Einhalten von Recht und Gesetzen (Compliance) ist eine zentrale Vorgabe im gesamten Konzern. Daher gilt die Compliance-Richtlinie der Unternehmensgruppe Stadt Linz ^{F21} für das gesamte Unternehmen und die im Mehrheitseigentum befindlichen Tochtergesellschaften. Parallel dazu liegt das LINZ AG 'Handbuch zur Vermeidung von Korruption' auf, das allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im LINZ AG-Intranet zum Download bereitsteht. Die darin festgeschriebenen Regeln und Wertgrenzen werden laufend aktualisiert.

Ein wichtiges Präventionsinstrument zum Thema Antikorruption sind Schulungen. Dazu ist im Konzern ein Antikorruptionsberater bestellt, der für die Durchführung von Antikorruptionsschulungen verantwortlich zeichnet. Im Jahr 2020 hat es in der gesamten LINZ AG keine Fälle von Korruption gegeben. Ebenso werden die Regelungen der europäischen Gesetzgebung und Judikatur sowie internationale Compliance-Richtlinien zu Transparenz in Bezug

„Korruptionsprävention muss bei den obersten Organen in den Unternehmungen beginnen. Es ist originäre Aufgabe eines jeden Vorstands, das tatsächliche Funktionieren des Compliance-Systems sicherzustellen.“

**Univ.-Professorin Dr.ⁱⁿ Susanne Kalss,
Vorständin Institut für Unternehmensrecht
der WU Wien**

auf Geldwäsche, Bestechung und Terrorismusfinanzierung eingehalten. Die Compliance-Anforderungen gelten auch für alle Bestimmungen etwa im Arbeits- und Umweltschutz oder im Umgang mit sensiblen Daten. Auch Marktteilnehmerinnen und -teilnehmer wie die LINZ AG haben Vorkehrungen zu treffen, um Marktmanipulationen, Umsatzsteuerbetrug, Insiderhandel etc. zu verhindern bzw. aufzudecken. Dies beginnt bereits beim Erstkontakt mit einem potenziellen Kunden zwecks Vertragsverhandlungen und Bonitätseinschätzung im „Know-Your-Client“-Prozess („KYC“-Prozess) und setzt sich in einer periodischen Überprüfungsroutine fort. Bereits 2018 hat der Bereich Energiemanagement diesen „KYC“-Prozess nach Identifikation der notwendigen Compliance-Anforderungen für den Energiehandel mit einem komplett überarbeiteten Fragebogen und adaptierten Überprüfungsmethoden neu aufgesetzt.



^{F21} <https://www.linz.at/ugl/compliance-ugl.php>

3.1.2 Risikomanagement und zertifizierte Managementsysteme

Aus Verantwortung sowohl gegenüber der Eigentümerin, der Stadt Linz, und allen in Linz lebenden Menschen als auch gegenüber ihren Kundinnen und Kunden betreibt die LINZ AG ein umfassendes Risikomanagement, um wesentliche Risiken, die den Erfolg oder sogar den Bestand der LINZ AG gefährden könnten, rechtzeitig zu erkennen und

zu bewältigen. Um wirtschaftlichen Schaden vom Unternehmen abzuwenden, Vorgaben effizient zu erfüllen und ihre Außendarstellung zu verbessern, hat die LINZ AG zudem ein Internes Kontrollsystem (IKS) in Form einer Konzernrichtlinie und eines IKS-Handbuches eingerichtet. Die LINZ AG ist Betreiber von Systemen und technischen Anlagen, die von wesentlicher Bedeutung für die Aufrechterhaltung wichti-

Tabelle 10: Zertifizierte Managementsysteme der LINZ AG und ihrer Unternehmen

GESELLSCHAFT	ZERTIFIZIERTER BEREICH	ERLÄUTERUNG ZUM ZERTIFIZIERTEN BEREICH	9001	45001	27001	13816	17025	17020	50001	EMAS/14001
LINZ NETZ GmbH	gesamt		x	x						
LINZ NETZ GmbH	E-517	Zählerservice, Eichstelle					x			
LINZ STROM GAS WÄRME GmbH	TK	Telekom	x	x	x					
LINZ STROM GAS WÄRME GmbH	WI	Wärme	x	x					x	x
LINZ STROM GAS WÄRME GmbH	EN	Energieerzeugung								x
LINZ STROM GAS WÄRME GmbH	SV	Strom-Vertrieb								
LINZ STROM GAS WÄRME GmbH	GV	Gas-Vertrieb								
Linz Energieservice GmbH – LES	gesamt								x	x
LINZ AG Holding	gesamt								x	
LINZ LINIEN GmbH	gesamt					x				
LINZ LINIEN GmbH	VK	Verkehrsbetrieb	x							
LINZ SERVICE GmbH	gesamt		x							
LINZ SERVICE GmbH	IWA	Institut für Wasseraufbereitung, Abwasserreinigung und Forschung					x	x		
DL Donaulager GmbH	gesamt		x							

ISO 9001 = Qualitätsmanagementsysteme

ISO 45001 = Managementsysteme für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit

ISO 27001 = Informationssicherheitsmanagementsysteme

ISO 13816 = Dienstleistungen im öffentlichen Personenverkehr

ISO 17025 = Allgemeine Anforderungen an die Kompetenz von Prüf- und Kalibrierlaboratorien

ISO 17020 = Anforderungen an den Betrieb verschiedener Typen von Stellen, die Inspektionen durchführen

ISO 50001 = Energiemanagementsysteme

EMAS/ISO 14001 = Umweltmanagementsysteme (EMAS= Eco-Management and Audit Scheme)

ger gesellschaftlicher Funktionen, der Gesundheit, der Sicherheit und des wirtschaftlichen oder sozialen Wohlergehens der Bevölkerung im Großraum Linz sind („Kritische Infrastruktur“). Die LINZ NETZ GmbH etwa bereitet sich mit regelmäßigen Übungen des Betriebspersonals sowie des Krisenstabes auf Notfälle, z.B. Annahme einer Cyberattacke, vor. Dabei werden die Abläufe zur Absicherung und Wiederherstellung

der Stromversorgung im Krisenfall erfolgreich getestet. Dies sind alles Maßnahmen, die ganz aktuell während der gesamten COVID-19-Pandemie eine sichere Energieversorgung für Bevölkerung und Wirtschaft im Großraum Linz garantiert haben.

Zu unserem Risikomanagement gehört weiters auch die Implementierung und Zertifizierung von Managementsystemen. Die kontinuierliche

Tabelle 11: Zusätzliche Zertifikate der LINZ AG und ihrer Unternehmen

UNTERNEHMEN / BEREICH	ZERTIFIKAT / AUSZEICHNUNG
LINZ AG ENERGIESERVICE (LES)	<ul style="list-style-type: none"> - Österreichischen Umweltzeichen für Energie-Contracting - Umweltmanagement-Preis des Bundesministeriums für Klima, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) in der Kategorie „Beste Maßnahme Klima- und Umweltschutz“ - registrierter Energieauditor lt. EEffG (Gebäude, Prozesse und Transport)
Bereich Abfall	<ul style="list-style-type: none"> - Zertifikat „Entsorgungsfachbetriebe“
Bereich Energieerzeugung	<ul style="list-style-type: none"> - „Eco-Management and Audit Scheme (EMAS II)“ - Auszeichnung „Austria Gütezeichen“
LINZ NETZ GmbH	<ul style="list-style-type: none"> - Zertifikat QS-GNB 200 – Qualitätsanforderungen für „Gasnetzbetreiber“
Österreichische Donaulager GmbH	<ul style="list-style-type: none"> - Zertifikat „Austria Bio Garantie“ - Zertifikat „IFS Logistics“ - „Safety and Quality Assessment System (SQAS)“ - Zertifikat „Good Distribution Practice (GDP)“

Verbesserung unserer Leistungen im Hinblick auf Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsaspekte steht dabei im Fokus. Zur Dokumentation der Einhaltung der Compliance-Vorschriften werden die LINZ AG und ihre Unternehmen durch einen unabhängigen Dritten überprüft und erfolgreich bestätigt. [Tab. 10](#) zeigt die zertifizierten Managementsysteme, [Tab. 11](#) die zusätzlichen Zertifikate der LINZ AG und ihrer Konzernunternehmen.

Die Managementsysteme der LINZ AG sind ausgezeichnet. Die LINZ AG ENERGIESERVICE (LES) ist als bislang einziges Unternehmen Oberösterreichs mit dem österreichischen Umweltzeichen für Energie-Contracting ausgezeichnet. Im Oktober 2020 erhielt sie auch den Umweltmanagement-Preis des Bundesministeriums für Klima, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) in der Kategorie „Beste Maßnahme Klima- und Umweltschutz“. Ausgezeichnet wurde ein Vorzeigeprojekt für die Implementierung einer klimafreundlichen LED-Beleuchtung im sozialen Wohnbau mit einem innovativem Finanzierungskonzept (siehe Seite 78).

3.1.3 Nachhaltige Beschaffung

Die Partner der LINZ AG leisten wichtige Beiträge für die Tätigkeit der LINZ AG, sie treiben mit ihr zusammen Innovationen voran und spielen eine bedeutende Rolle für Krisenfestigkeit und Versorgungssicherheit. Für die LINZ AG ist es ein Selbstverständnis, darauf zu achten, dass soziale, ökologische und ethische Mindeststandards in ihrer Geschäftstätigkeit eingehalten werden. Daher ist es ein zentrales Anliegen, dass ihre Auftragnehmer und deren Subauftragnehmer ihre Verantwortung ebenfalls ernst nehmen.

Mit ihrem **Lieferantenkodex** legt die LINZ AG fest, welche Mindestanforderungen an Menschenrechten, Arbeitspraktiken, Klima- und Umweltschutz sowie ethischen Geschäftspraktiken von allen Auftragnehmern sowie deren Subauftragnehmern einzuhalten sind. Der Lieferantenkodex orientiert sich an den 17 SDGs und den zehn universellen Prinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen. Hauptanliegen ist die Einhaltung der Menschenrechte und der



Im Oktober 2020 erhält die LINZ AG Tochter LINZ Energieservice GmbH – LES den Umweltmanagement-Preis 2020 des Bundesministeriums für Klima, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) für ein innovatives Beleuchtungsprojekt zum „Nulltarif“. V.l.n.r.: Bernd Freisais, der Geschäftsführer der Linz Energieservice GmbH, LINZ AG-Generaldirektor Erich Haider, Bundesministerin Leonore Gewessler

Gesetze. Kinder- und Zwangsarbeit sind ebenso verboten wie die Diskriminierung von Mitarbeitenden. Lieferanten sollen nachteilige ökologische Auswirkungen ihrer Aktivitäten, Produkte und Dienstleistungen auf ein Minimum reduzieren und die Umwelt im Sinne nachfolgender Generationen bestmöglich schützen. Weiters setzt sich die LINZ AG in ihrem Kodex für Transparenz in Bezug auf Weiterbildung, für sichere Arbeitsplätze und faire Entlohnung ein. Die Umsetzung der im Lieferantenkodex enthaltenen Mindestanforderungen und Erwartungen kann durch den Einsatz etablierter Managementsysteme gemäß Tab. 10 gewährleistet werden.

Ziele und Maßnahmen

im Umwelt- & Nachhaltigkeitsprogramm

Die LINZ AG arbeitet laufend daran, ihre Managementsysteme zu verbessern und auszubauen. So hat sich der Bereich Managementservice/Gebäudemanagement vorgenommen, bis 2023 in seinem Bereich Nachhaltigkeit und Energieeffizienz entsprechend der ÖNORM EN 15643 ^{F22} und EN 15459 ^{F23} sicherzustellen.



^{F22} Die vierteilige ÖNORM EN 15643 „Bewertung der Nachhaltigkeit von Gebäuden“ enthält Anforderungen an die Bewertung von Gebäuden hinsichtlich ihrer umweltbezogenen, sozialen und ökonomischen Qualität unter Berücksichtigung deren technischer Eigenschaften und Funktionalität.

^{F23} Die ÖNORM EN 15459-1:2017-09 „Energetische Bewertung von Gebäuden“ beschreibt ein Berechnungsverfahren für die wirtschaftlichen Aspekte von Heizungsanlagen und anderen Anlagen/Systemen, die mit dem Energiebedarf und Energieverbrauch eines Gebäudes im Zusammenhang stehen.

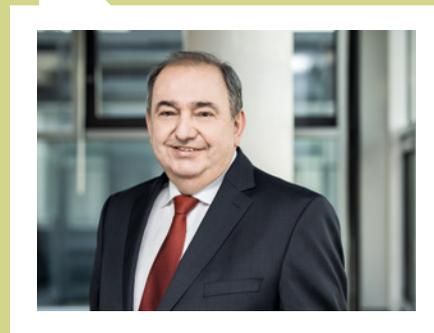


Daseins- vorsorge und Regionalität



„Die Stadt Linz ist durch ihre Unternehmen seit Jahren verantwortungsbewusst und gezielt wirtschaftlich tätig. Sie stellt zudem nicht nur als große Arbeitgeberin, sondern auch durch ihre Transferleistungen und vielfältigen, freiwilligen Förderungen eine wesentliche Konstante bei der überregionalen Generierung von Wertschöpfung dar. So entstehen ökonomische Kreislaufeffekte, die letztlich allen Linzerinnen und Linzern zugutekommen.“

Generaldirektor DI Erich Haider, MBA



4. Daseinsvorsorge und Regionalität

4.1 DIE LINZ AG – DIENSTLEISTER DER DASEINSVORSORGE



„Unsere Dienstleistungen und Produkte sind der Garant für die hohe Lebensqualität der Menschen im Großraum Linz.“



F24 https://www.linzag.at/portal/de/ueber_die_linzag/konzern/leitbild#

Öffentliche Daseinsvorsorge – auch „zivilisatorische Grundversorgung“ genannt – gewährleistet einen **gleichberechtigten Zugang aller Bürger/innen** zu allen wichtigen Dienstleistungen und Einrichtungen, die als wesentlich für das Funktionieren einer modernen Gesellschaft angesehen werden und die daher mit einer besonderen Gemeinwohlverantwortung verbunden sind. Zu den Aufgaben der **Daseinsvorsorge** zählen vor allem die Versorgung mit Trinkwasser und die Entsorgung der Abwässer, die Versorgung mit Energie, die Abfallbeseitigung, der Betrieb des öffentlichen Personennahverkehrs sowie die Errichtung und Unterhaltung der dafür erforderlichen Infrastruktur. **Die LINZ AG erfüllt diese Kriterien und versteht sich daher selbst als**

ein Unternehmen der allgemeinen Daseinsvorsorge. So heißt es in unserem Leitbild (siehe Seite 18 und online ^{F24}): „Mit unseren Dienstleistungen und Produkten sichern wir die Grundversorgung der Menschen in Linz und den Umlandgemeinden.“

Aus Sicht der Stakeholder sind für die LINZ AG – vergleiche die Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse auf Seite 37 – mit Blick auf Daseinsvorsorge und Regionalität folgende Aspekte besonders wesentlich:

- » Ver- und Entsorgungssicherheit
- » Nachhaltiger Infrastrukturausbau
- » Regionale Wertschöpfung
- » Flächendeckendes Mobilitätsangebot

4.1.1 Daseinsfürsorge in Zeiten der COVID-19-Pandemie

Die COVID-19-Pandemie mit dem staatlich verordneten Lockdown stellte die LINZ AG und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf eine harte Probe, die mit Bravour bestanden wurde. Unterstützt durch das Krisenmanagement im Konzern konnte beispielsweise der Kraftwerksbetrieb ohne Einschränkung der Produktion aufrechterhalten werden. Die LINZ STROM GAS WÄRME GmbH sorgte dafür, dass Energieerzeugung, Fernwärmever-

sorgung, Stromnetzeinspeisung, thermische Verwertung von Reststoffen und von Schadholz jederzeit verlässlich funktionierte. Die LINZ NETZ GmbH konnte die Versorgung von Industrie, Gewerbebetrieben und Haushalten mit Strom und Gas trotz COVID-19 in gewohnter Versorgungsqualität und Sicherheit voll aufrechterhalten. Die LINZ SERVICE GmbH konnte dank ihrer Sicherheitskonzepte zu jedem Zeitpunkt auch wichtige Services wie die flächendeckende Wasserversorgung oder die Abwasser- und Abfallentsorgung gewährleisten, und das zu gewohnt hohen Standards. Das täglich tagende Krisenteam der LINZ LINIEN GmbH sorgte auch während des Lockdowns dafür, dass der Linienbetrieb und somit das Befördern der Fahrgäste zu jeder Zeit möglich waren. Die LINZ AG TELEKOM hatte rechtzeitig alle erforderlichen Schritte gesetzt, um eine uneingeschränkte Netzstabilität gewährleisten zu können, und konnte so eine temporäre Erhöhung der aktuellen Internet-Bandbreite für ihre Kund/innen umsetzen. Die MANAGEMENTSERVICE LINZ GmbH stellte die notwendige Infrastruktur und notwendigen Prozesse für eine funktionierende IT-Unterstützung zur Verfügung. Unsere engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Service standen weiter für Kundenanfragen zur Verfügung. Und speziell entwickelte Online-Services hielten die Nähe dort aufrecht, wo persönliche Kontakte nicht möglich waren. Alle Mitarbeiter/innen zeigten eine außergewöhnliche Einsatzbereitschaft und Flexibilität und bewiesen mit ihrem großen

persönlichen Engagement, dass sie die Werte der LINZ AG leben. Mit der Aufteilung in Teams auf mehrere Standorte, dem Arbeiten in Schichten, dem Wechsel ins Homeoffice und vielen weiteren Präventivmaßnahmen konnte punktgenau auf die aktuelle Krisenlage reagiert werden. Auf Basis der gemachten Erfahrungen werden die Krisenpläne erweitert und verbessert, um damit auch in Zukunft die Versorgungssicherheit für die Kund/innen der LINZ AG garantieren zu können.

4.1.2 Ver- und Entsorgungssicherheit

Hohe Versorgungssicherheit im Energiebereich

Die öffentliche Versorgung mit Wasser, Energie, das öffentliche Abfallentsorgungs- und Kanalwesen, der öffentliche Verkehr oder die öffentliche Informations- und Kommunikationstechnologie zählen zur sogenannten „kritischen Infrastruktur“ (siehe Info-Box auf der nächsten Seite). Mit dem Betrieb des Stromnetzes trägt die LINZ AG hohe Verantwortung für die Funktionsfähigkeit dieser kritischen Infrastruktur im Großraum Linz, denn bei einem Ausfall der Stromversorgung sind beispielsweise auch wichtige Rechenzentren, die der Steuerung von Infrastruktur dienen, nur eingeschränkt (Notstromversorgung) oder gar nicht mehr funktionsfähig. Wichtig ist daher die Gewährleistung der Versorgungssicherheit mit elektrischer Energie, also „die Sicherheit, dass bei Bedarf ausreichende Energiemengen zur Verfügung stehen“.^{F25}



In der COVID-19-Pandemie hat die LINZ AG neben der Versorgung mit Energie und Wasser auch die Entsorgung von Abfällen und Abwasser sichergestellt.



^{F25} <https://www.energie-lexikon.info/versorgungssicherheit.html>

INFO - BOX

„Kritische Infrastruktur“ sind „Einrichtungen, Anlagen, Systeme oder Teile davon, die eine wesentliche Bedeutung für die Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit, die Landesverteidigung oder den Schutz der Zivilbevölkerung gegen Kriegsgefahren, die Funktionsfähigkeit öffentlicher Informations- und Kommunikationstechnologie, die Verhütung oder Bekämpfung von Katastrophen, den öffentlichen Gesundheitsdienst, die öffentliche Versorgung mit Wasser, Energie sowie lebenswichtigen Gütern, das öffentliche Abfallentsorgungs- und Kanalwesen oder den öffentlichen Verkehr haben.“

Strafgesetzbuch, § 74, Abs. 1 Pkt. 11

<https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/Bundesnormen/NOR40177253/NOR40177253.html>



^{F26} LINZ STROM:
Konsolidierte Umwelt-
erklärung für den
Bereich Energie-
erzeugung, GJ 2019
(1.10.2018 – 30.9.2019).
<https://www.linzag.at/media/dokumente/linzag/energieerzeugung/umwelterklaerung-gj19.pdf>

Während der COVID-19-Pandemie, insbesondere auch während des Lockdowns, haben Energieerzeugung, Fernwärmeversorgung, Stromnetzeinspeisung, thermische Verwertung von Reststoffen und von Schadholz jederzeit verlässlich funktioniert.

Zur Sicherstellung der Versorgungssicherheit mit Energie im Großraum Linz betreibt LINZ STROM GAS WÄRME zwei größere Fernheizkraftwerke (FHKW), eines davon mit einem großen Fernwärme-Speicher, weiters ein Biomasseheizkraftwerk und ein Reststoffheizkraftwerk. Alle vier Kraftwerke arbeiten auf Basis von Kraft-Wärme-Kopplung (KWK), d.h. sie stellen vor allem Wärme (wärmegeführte Fahrweise)^{F26} und gleichzeitig in geringerem Umfang Strom bereit. Diese KWK-Anlagen arbeiten mit einer sehr hohen Energieeffizienz, sie erreichen Primärenergie-Nutzungsgrade von über 80 %. Strom liefern weiters vier kleinere Wasserkraftwerke (WKW). Daneben betreibt LINZ STROM GAS WÄRME sieben Biomasseheizwerke außerhalb von Linz sowie 277 Nahwärmezentralen in Linz und einigen Umlandgemeinden. Hinzu kommen 64 Photovoltaikanlagen, die vor allem zur Eigenbedarfsversorgung von Betrieben und Gebäuden dienen. Eine Übersicht zeigt Tab. 12.

Tabelle 12: Anlagen zur Erzeugung von Energie

ANLAGEN	2018	2019	2020	EINHEIT
Fernheizkraftwerke (mit KWK*)	2	2	2	Stück
Biomasseheizkraftwerk (mit KWK*)	1	1	1	Stück
Reststoffheizkraftwerk (mit KWK*)	1	1	1	Stück
Wasserkraftwerke	4	4	4	Stück
Photovoltaikanlagen	50	56	64	Stück
Biomasseheizwerke	7	7	7	Stück
Nahwärmezentralen	254	264	277	Stück

* KWK = Kraft-Wärme-Kopplung

In diesen Anlagen wurden im Jahr 2020 rund 866 Gigawattstunden (GWh) Strom und 1.189 GWh Fernwärme, jeweils netto, erzeugt. Der Anteil erneuerbarer Energieträger betrug dabei 19 % (Strom) bzw. 43 % (Wärme), vgl. [Tab. 13](#) und [Tab. 14](#).



2020 wurden im Fernheizkraftwerk Linz-Süd rund 213.000 MWh Strom erzeugt und rund 292.000 MWh Wärme in das Linzer Fernwärmenetz eingespeist.

Tabelle 13: Netto-Stromerzeugung gesamt

ANLAGEN	2018	2019	2020	EINHEIT
Fernheizkraftwerk Linz-Mitte	438	499	454	GWh/a
Biomasseheizkraftwerk	58	61	60	GWh/a
Reststoffheizkraftwerk	66	76	72	GWh/a
Fernheizkraftwerk Linz-Süd	193	239	213	GWh/a
Wasserkraftwerke	67	67	66	GWh/a
Anteil Erneuerbare Energieträger an Erzeugung, Strom	k. A.	19	19	%
Photovoltaik-Leistung	2,0	2,5	3,2	MWp
Netto-Stromerzeugung gesamt	822	943	866	GWh/a

Tabelle 14: Netto-Wärmeerzeugung gesamt

ANLAGEN	2018	2019	2020	EINHEIT
Fernheizkraftwerk Linz-Mitte	379	379	386	GWh/a
Biomasseheizkraftwerk	186	197	164	GWh/a
Reststoffheizkraftwerk	313	285	346	GWh/a
Fernheizkraftwerk Linz-Süd	309	323	292	GWh/a
Heizwerk Dornach*	0,03	0,00	0,00	GWh/a
Anteil Erneuerbare Energieträger an Erzeugung, Fernwärme	40	41	43	%
Netto-Wärmeerzeugung gesamt	1.187	1.185	1.189	GWh/a

* Fünfjährige Betriebsunterbrechung und Stilllegung eines Heißwasserkessels und der drei Öltanks im Jänner 2019



Das Biomasseheizkraftwerk produziert jährlich rund 60.000 MWh Strom aus Biomasse. Dies entspricht dem elektrischen Energiebedarf für rund 20.000 Linzer Haushalte. Zusätzlich werden rund 180.000 MWh Wärme in das Linzer Fernwärmenetz eingespeist.

Für die Bereitstellung von Fernkälte betreibt die LINZ AG zwei Kältezentralen sowie drei Kälteerzeugungsanlagen bei Kunden. Und für die Verteilung von Strom, Gas, Wärme und Kälte werden insgesamt über 10.000 Kilometer Leitungen (Tab. 15) betrieben und betreut.

Tabelle 15: Länge der Verteilnetze/-leitungen für Energie

LEITUNGEN	2018	2019	2020	EINHEIT
Stromnetz	8.225	8.258	8.322	km
Gasnetz	2.055	2.053	2.054	km
Fernleitungen für Fernwärme (inkl. Hausanschlussleitungen) (Trassenkilometer)	223,3	226,5	230,5	Tkm
Hausanschlussleitungen (Trassenkilometer)	90,8	92,7	94,8	Tkm

2020 hat die LINZ AG so über 2.000 Gigawattstunden (GWh) Strom, Fernwärme und Kälte sowie weitere gut 1.000 GWh Primärenergieträger (Erdgas) an ihre Kundinnen und Kunden geliefert (Tab. 16).

Tabelle 16: Absatz an Energie

ABSATZ	2018	2019	2020	EINHEIT
Strom	991	972	939	GWh/a
Fernwärme	1.036	1.081	1.082	GWh/a
Naturwärme	64	k. A.	69	GWh/a
Nahwärme	45	45	46	GWh/a
Kälte	8,4	8,7	7,2	GWh/a
Gas	1.114	1.089	1.002	GWh/a

Die Anzahl der Energiekundinnen und -kunden bzw. die der an die Energieversorgung angeschlossenen Wohnungen zeigt [Tab. 17](#).

Tab. 17: An die Energieversorgung angeschlossene Kund/innen bzw. Wohnungen

VERSORGUNG	2018	2019	2020	EINHEIT
Mit Strom versorgte Kundenanlagen	213.073	210.302	206.741	Anlagen
An Fernwärme angeschlossene Wohnungen	78.009	80.038	82.084	Wohnungen
Mit Gas belieferte Kund/innen	37.774	35.387	33.696	Kund/innen

Um die Versorgungssicherheit mit Energie zu gewährleisten, verfolgt die LINZ AG verschiedene Strategien.

Erhöhung der verfügbaren elektrischen Leistung und der Verteilnetze

Um mehr Energie bereitstellen zu können, hat die LINZ AG 2012 das am Standort Linz-Mitte errichtete Reststoffheizkraftwerk (RHKW) in Betrieb genommen. 2018 wurde im Zuge der Jahresrevision der Reststoffeintrag in die Vorlagebehälter der Verbrennungsanlage generalsaniert. Im April 2018 wurde das neue Umspannwerk Rainbach als Teil des Strommasterplanes 2026 feierlich in Betrieb genommen. Für die sichere und rasche Verfügbarkeit von Energie setzt die LINZ AG auf modernste Technik, zum Beispiel gasisolierte 110-kV-Schaltanlagen, die extrem platzsparend und betriebssicher sind. Zugleich wird

auch das Stromnetz kontinuierlich weiter ausgebaut, vor allem im Bereich Niederspannungskabel kleiner 1 Kilovolt (1 kV) ([vgl. Abb. 6](#)).

Auch im Bereich der Hochspannungsleitungen wird weiter gebaut. So hat die LINZ NETZ GmbH im September 2019 mit der Errichtung zweier neuer 10-kV-Leitungen begonnen, die über eine Streckenlänge von rund drei Kilometern vom Umspannwerk Katzbach in den Linzer Hafen führen und dort das LINZ AG-Projekt ‚Neuland‘ (siehe Abschnitt 4.1.3.1) versorgen helfen.

Erhöhung der Netzstabilität

In den letzten Jahren sind die Importe von gefördertem erneuerbarem Strom aus Deutschland stark angestiegen. Dies hat zu einer zunehmend starken Überlastung der Übertragungsnetze in Österreich und den Nachbarländern geführt. Um diese

Abbildung 6: Ausbau des Stromnetzes im Großraum Linz, in Kilometern



Niederspannung: < 1.000 Volt (1.000 Volt = 1 Kilovolt (1 kV))
 Hochspannung: > 1.000 Volt bis 110.000 Volt

* Hinweis: Reduktion Längen GJ 2012 wegen Datenbereinigung

Hochspannung Freileitung (medium blue) Hochspannung Kabel (dark green)
 Niederspannung Freileitung (dark blue) Niederspannung Kabel (light green)



Im neuen, multifunktionalen Gebäudekomplex der LINZ AG (derzeit im Bau) wird auch eine Fernkältezentrale mit einer Kälteleistung von ca. 5,0 MW errichtet. Im Bild der Innenhof des neuen (Strom-)Netzgebäudes mit Grünfassade.

Netzengpässe zu beheben und die Versorgungssicherheit in Österreich sicherzustellen, müssen flexible Kraftwerkskapazitäten eingesetzt werden. Genau solche Kraftwerkskapazitäten betreibt die LINZ AG am Standort Linz-Mitte und Linz-Süd. Auch im Geschäftsjahr 2020 sprangen die flexiblen und hocheffizienten Gaskraftwerke wieder für die Aufrechterhaltung der Netzstabilität auf Anforderung des Übertragungsnetzbetreibers (ÜNB) ein.

Zur unterstützenden Stabilisierung des Niederspannungsnetzes erprobt LINZ STROM GAS WÄRME den Einsatz von Batteriespeichern. Seit Ende April 2019 ist ein netzdienlicher

Batteriespeicher mit 140 kWh Speicherkapazität und 80 kW Leistung in der Feldtestregion Prendt (Region Windhaag bei Freistadt) zur vollsten Zufriedenheit in Betrieb. Mehr dazu in Abschnitt 6.1.4.

Reduzierung von Stromausfällen

Um die Versorgungssicherheit beim Strom quantitativ zu erfassen, werden meist statistische Daten über ungeplante Stromausfälle (Versorgungsunterbrechungen) herangezogen – etwa die gesamte Unterbrechungsdauer in einem Jahr. Bei der LINZ NETZ GmbH betrug die Dauer der ungeplanten Unterbrechungen der Stromversorgung je Kundin bzw. Kunde (= Nichtverfügbarkeit, SAIDI =

System Average Interruption Duration Index) in 2020 wie im Vorjahr 17,74 Minuten. Mit diesem Wert liegt die LINZ AG nicht nur im europaweiten Vergleich im Spitzenfeld, sondern ist auch bundesweit TOP (Wert für Österreich 2019: 25,14 Minuten ^{F27}). Im Fall eines großräumigen Stromausfalles („Blackout“) ist über eine Notstromversorgung eine 100 %ige Versorgung mit Trinkwasser in Linz gewährleistet, und das für mindestens drei Tage. ^{F28}

Neues multifunktionales Netzgebäude

Das Bauprojekt umfasst die Errichtung folgender Bauteile:

- » ein Datacenter als Ergänzung zu den bestehenden modernen Datacentern der LINZ AG, ausgerichtet auf die aktuellen und künftigen Anforderungen einer zukunftsfiten, sicheren Datenversorgung für die LINZ AG und ihre Kunden aus der Wirtschaft
- » eine Fernkältezentrale im Hinblick auf künftige Anforderungen der Stadt. Mit einer Kälteleistung von circa 5,0 MW sollen in Zukunft über die neue Kältezentrale sämtliche Räume im neuen Bauteil gekühlt werden. Darüber hinaus sollen das LINZ AG-Center sowie interessierte externe Kund/innen in der Umgebung mit Fernkälte versorgt werden. Die Energie für die Kälteversorgung wird aus Fernwärme erzeugt werden, vgl. Abschnitt 6.1.5.
- » ein neues, zweckmäßiges Arbeits- und Bürogebäude für circa 240 Mitarbeitende der LINZ NETZ GmbH (inkl. Montage- und Servicetechniker/innen). Damit wird die 2018 begonnene organisatorische Zusam-

Die verfügbare elektrische Leistung, die aus dem Stromnetz bezogen werden kann – gemessen in Megajoule (MJ) oder Kilowatt (kW) – hängt vor allem von den Kapazitäten der Kraftwerke und des Hochspannungsnetzes zum Transport der Leistung an die Umspannwerke, wo der Strom auf eine niedrigere Spannungsebene transformiert wird, ab.

Die verfügbare Menge an Energie – gemessen in Leistung pro Zeiteinheit, etwa Kilowattstunde (kWh) – kann durchaus limitiert sein, etwa bei Gaskraftwerken durch die bezogene Menge Erdgas oder bei Laufwasserkraftwerken durch den Wasserstand der genutzten Fließgewässer. So schlägt sich klimabedingt auftretendes Niedrigwasser direkt in einer verringerten Stromproduktion nieder.

menführung der beiden Netzgesellschaften der LINZ AG für Strom und Gas räumlich fortgeführt.

Neubau und Sanierung des Gasnetzes

Die Neubau- und Verdichtungsprojekte im oberösterreichischen Zentralraum führten im Geschäftsjahr 2020 zu 152 neuen Gasanschlüssen. Dafür wurden rund 7,34 km neue Versorgungsleitungen (inkl. Hausanschlussleitungen) errichtet. Mit Ende des Geschäftsjahres waren im Netzgebiet 52.857 aktive Gaszähler an das Gasnetz angeschlossen. Im Rahmen der Sanierungstätigkeit konnten rund 3,99 km Leitungen saniert werden (Abb. 7).

^{F27} E-Control: Ausfall- und Störschadensstatistik – Ergebnisse 2019. Redaktionsschluss: 6. August 2020. https://www.e-control.at/documents/1785851/1811582/AuSD_Ver%C3%B6ffentlichung+2020+f%C3%BCr+Berichtsjahr+2019.pdf/b181c26c-d5f3-24a0-d9f4-61540b0b5583?t=1598593263222

^{F28} https://www.linzag.at/portal/de/privatkunden/zuhause/wasser_1/wasser_abc#



Die LINZ AG betreut insgesamt rund 1.470 ha Wasserschutzgebiet – davon allein 568 ha rund um das im Osten des „Wasserwaldes“ im Linzer Stadtteil Kleinmünchen gelegene, denkmalgeschützte Wasserwerk Scharlinz (im Bild).



F29 https://www.linzag.at/portal/de/ueber_die_linzag/konzern/kennzahlen/linz_service/wasser#

F30 https://www.linzag.at/portal/de/ueber_die_linzag/medien/presseaussendungen/presse_archiv/presse_archiv_detail_32705.html#

Gesicherte Versorgung mit Erdgas

Rechtzeitig zum Beginn des Winterhalbjahres waren die Gasspeicher der LINZ AG wieder zu über 95 %, zum Teil sogar zu 97 %, gefüllt. Damit wurden bis zu 727 Gigawattstunden (GWh) in den Speichern vorgehalten. Die LINZ AG leistete damit einmal mehr einen wesentlichen Beitrag zur Versorgungssicherheit ihrer Kund/innen für den Winter 2020/2021.

Sichere Versorgung mit sauberem Trinkwasser

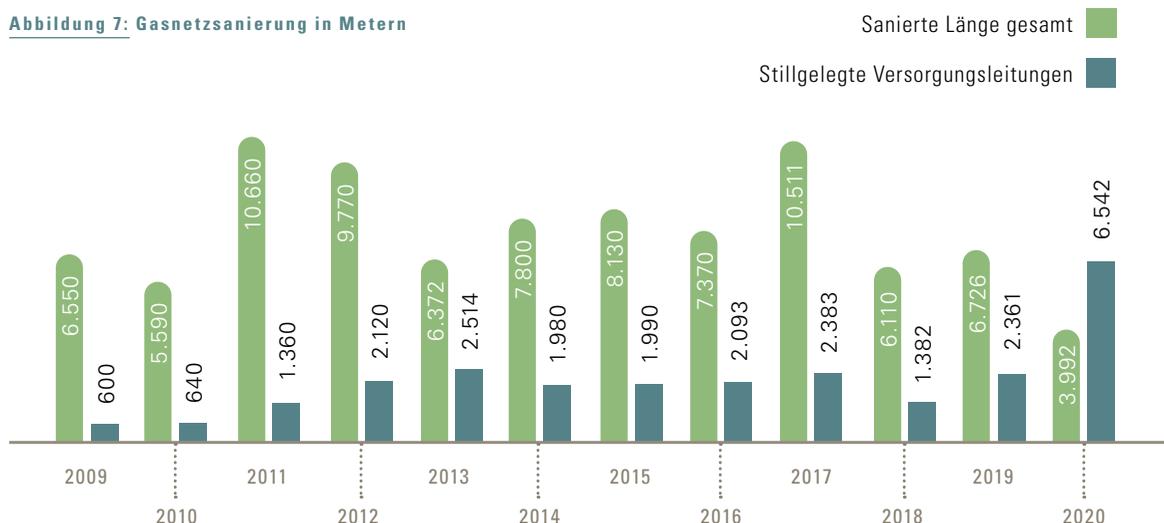
Seit über 100 Jahren sind der effiziente Betrieb von Wasserversorgungsanlagen und die tägliche Versorgung mit Trinkwasser Aufgabe von LINZ SERVICE GmbH, Bereich Wasser. So versorgt die LINZ AG rund 400.000 Menschen in der Stadt Linz und 25 Umlandgemeinden mit über 21 Milliarden Liter qualitativ hochwertigem Trinkwasser pro Jahr. Das Wasser wird in vier Wasserwerken (Goldwörth, Plesching, Heilham und Scharlinz) bzw. über deren 25 Brunnen aus dem Grundwasserstrom entnom-

men. Von dort wird es mit Hilfe von 65 Pumpwerken/Drucksteigerungsanlagen zu den insgesamt 32 Hochbehältern gepumpt, um danach über ein gut 1.200 km langes Rohrnetz (Verteilnetz) zu den rund 38.900 Hausanschlüssen der Endkundinnen und Endkunden geliefert zu werden.

Die bislang höchste Tagesförderleistung (Stand: 30.09.2020) betrug rund 80,4 Mio. Liter Wasser (Tagespitze am 18.06.2019). ^{F29} Tab. 18 gibt die wesentlichen Kennzahlen im Bereich Trinkwasser wieder.

Zur Erhöhung der Versorgungssicherheit wurde Anfang Oktober 2019 mit dem Bau des neuen Wasser-Hochbehälters in Hitzing mit einem Speichervolumen von 2 Mio. Litern begonnen. Dieser ersetzt den über 40 Jahre alten bestehenden Scheitelbehälter. Der neue Hochbehälter ist mit Tauchbelüftern sowie einer innovativen Filteranlage ausgestattet. ^{F30} Mit diesem Projekt wird die Versorgungssicherheit im Gesamtsystem und insbesondere in den Gemeinden Alkoven und Wilhe-

Abbildung 7: Gasnetzsanierung in Metern



ring gesteigert. Weiters kommt es zu einer erhöhten Energieeffizienz durch eine bessere Ausnutzung der eingesetzten Pumpenergie im Wasserwerk Goldwörth, und nicht zuletzt wird mit diesem Projekt die Versorgungsdruck-situation in Hörsching und Pasching verbessert. Die Inbetriebnahme ist für Dezember 2021 vorgesehen.

Die Hochbehälter dienen im Übrigen nicht nur dazu, Spitzenverbräuche abzufedern, sondern ermöglichen Reparaturen am Netz und den Anlagen ohne Versorgungsausfälle und – ein ganz wesentlicher Aspekt der Daseinsvorsorge – sie stellen auch entsprechend große Mengen an Löschwasser für den Brandfall für Feuerwehren zur Verfügung. Im Fall eines großräumigen Stromausfalles („Blackout“) ist über eine Notstromversorgung eine 100 %ige Versorgung mit Trinkwasser in Linz für mindestens drei Tage gewährleistet.

Wir betreuen zudem insgesamt rund 1.470 ha Wasserschutzgebiet – davon 568 ha ^{F31} rund um das Wasserwerk Scharlinz. Große Teile der Wasser-

schutzgebiete sind für die Bevölkerung als Naherholungszonen zugänglich.

Sichere Abwasserentsorgung

Kanalnetz

In der Stadt Linz fallen jährlich etwa 14 Mio. Kubikmeter Abwasser an, die zur weiteren Behandlung in die Regionalkläranlage Linz-Asten geleitet werden. Die Entsorgung dieses Abwassers und die Bewirtschaftung großer Teile des Linzer Kanalnetzes (585 km) obliegt der LINZ SERVICE GmbH. Um Rohrbrüche und Leckagen zu minimieren, wird das Kanalnetz laufend erneuert. Das aktuelle Schwerpunktprojekt – die Sanierung der Kanäle in den den Wasserschutzgebieten Scharlinz und Heilham jeweils vorgelagerten Schongebieten – trägt wesentlich zur langfristigen Sicherung der Grund- und Trinkwasserqualität in Linz bei. Die dabei vielfach eingesetzten grabungslosen Techniken in der Kanalsanierung bewirken nur geringe Störungen der Anrainer/innen und des Verkehrs an der Oberfläche. Die Kanäle der Schongebiete sind nahezu fertig saniert.



Der Wasser-Hochbehälter Froschberg – im Bild das Innere des Hochbehälters – ist mit seinem Fassungsvermögen von 28.000 m³ (= 28 Mio. Liter) der größte Trinkwasserspeicher der LINZ AG.



Der im Bau befindliche neue Wasser-Hochbehälter in Hitzing mit einem Speichervolumen von 2 Mio. Litern ist mit Tauchbelüftern sowie einer innovativen Filteranlage ausgestattet. Er ersetzt den über 40 Jahre alten bestehenden Scheitelbehälter.



F31 https://www.linzag.at/portal/de/privatkunden/zuhause/wasser_1#

Tabelle 18: Kennzahlen Trinkwasser, Geschäftsjahre 2018 bis 2020

KENNZAHLEN TRINKWASSER	2018	2019	2020	EINHEIT
Wasserrförderung gesamt	23,9	24,0	23,6	Mio. m ³
Absatz Trinkwasser	21,6	21,8	21,5	Mio. m ³
Nicht verkaufte Menge (Spülungen, Messdifferenzen, Vorräte)	2,3	2,2	2,1	Mio. m ³



In der Regionalkläranlage Asten wird das Abwasser mechanisch und biologisch gereinigt. Dabei fallen jährlich 7 bis 8 Mio. Kubikmeter Faulgas (= Biogas; im Bild vorn die Faulbehälter) an. Das Biogas wird auf Erdgasqualität gereinigt und entweder in das Gasnetz eingespeist oder vor Ort verstromt, wobei die dabei anfallende Abwärme in das Biowärmenetz Asten eingespeist wird.

Entsprechend der am Zustand und Risiko orientierten Sanierungsstrategie werden jetzt vermehrt die Kanäle im innerstädtischen Bereich saniert. 2020 wurde zudem der unterirdische Zuleitungskanal zur Regionalkläranlage Asten auf einer Länge von rund 330 Metern bei laufendem Betrieb saniert.

Angesichts des Klimawandels und der sich offensichtlich verändernden Niederschlagsintensitäten kommt der geordneten, sicheren Ableitung von Abwasser und Niederschlagswässern eine immer größere Bedeutung zu, wie nicht zuletzt auch die Überflutungen Mitte Juli 2021 in mehreren österreichischen und deutschen Ortschaften gezeigt haben. Die LINZ AG übernimmt daher große Anstrengungen, um den hohen Standard an Entwässerungs- und Entsorgungssicherheit auch in Zukunft zu gewährleisten. Dazu gehört beispielsweise, dass neue Gebäude- oder Verkehrsflächen nur im unbedingt notwendigen Ausmaß an das Kanalnetz angeschlossen werden. Diesbezüglich werden die Kund/innen schon im Bewilligungsverfahren umfassend beraten. Parallel dazu werden aktiv Abkoppelungsprojekte von Flächen mit den jeweiligen Objekteigner/innen entwickelt und umgesetzt. Damit wird einer zunehmenden Belastung und lokal auch einer Überlastung des Kanalnetzes entgegengewirkt. Zusätzlich wird dadurch die Nutzung des Niederschlagswassers vor Ort gefördert – ein grundlegendes wasserwirtschaftliches Prinzip.

Kläranlage

An die Regionalkläranlage am Standort Linz-Asten sind neben Linz wei-

tere 43 Gemeinden angeschlossen. Die Zulaufmenge aller Gemeinden betrug 2020 knapp 58 Mio. m³. In der Kläranlage wird das Abwasser mechanisch und biologisch gereinigt. Dabei fallen jährlich 7 bis 8 Mio. m³ Faulgas (= Biogas) an. Dieses wird auf Erdgasqualität gereinigt und entweder in das Gasnetz eingespeist oder vor Ort verstromt, wobei die dabei anfallende Abwärme in das Biowärmenetz Asten eingespeist wird. Dadurch werden jährlich einige Tausend Tonnen CO₂ eingespart. Die Stromproduktion aus Faulgas und Deponiegas belief sich 2020 auf 16,2 GWh, was knapp 2 % der gesamten Stromproduktion der LINZ AG in 2020 von 866 GWh entspricht. Der ausgefaulte Klärschlamm – gut 47.000 Tonnen in 2020 – wurde anschließend im Reststoffheizkraftwerk am Standort Linz-Mitte verbrannt. Weitere Leistungen der LINZ SERVICE GmbH sind die Kanalreinigung in Linz und den Umlandgemeinden, die Entsorgung von Kanalräumgut, die Reinigung von Straßenschächten und die Entsorgung von Senkgrubenhaltungen. Tab. 19 gibt die wesentlichen Kennzahlen wieder.

Zuverlässige Abfallentsorgung

In Linz stellt die LINZ SERVICE GmbH allen Bürgerinnen und Bürgern mit Müllabfuhr, Abfallsammelstellen, kostenloser Sperrmüllabholung und den vier Altstoffsammelzentren (ASZ) ein flächendeckendes Sammel- und Entsorgungssystem zur Verfügung. Die LINZ SERVICE GmbH hat die Behandlung von Abfällen in 64 Gemeinden und in fünf davon auch deren Sammlung übernommen (jeweils inkl. Linz).

Trotz der COVID-19-Pandemie konnte die Entsorgungssicherheit im Geschäftsjahr 2020 durchgehend gewährleistet werden. Etwa 88.800 Tonnen Restabfälle sowie recycelbare Abfälle wurden durch die Müllabfuhr im Linzer Stadtgebiet gesammelt. In den vier Linzer Altstoffsammelzentren konnten 13.756 Tonnen Abfälle und Altstoffe übernommen werden. Rund 192.548 Tonnen Abfälle wurden in der Reststoffaufbereitungsanlage (RABA) ordnungsgemäß behandelt bzw. einer thermischen Verwertung zugeführt. Zudem erfolgte im Geschäftsjahr 2020 der fachgerechte Einbau von knapp 20.300 Tonnen Abfällen ins Reststoffkompartiment der Deponie. Mehr dazu auf Seite 87-89. Weiters führt die LINZ SERVICE regelmäßig Kampagnen u.a. zur Bewusstseinsbildung und Information zum richtigen Entsorgen von Abfällen durch, so in 2020 beispielsweise

zur Vermeidung der Vermüllung der Umwelt. Um diesem sogenannten Littering den Kampf anzusagen, unterstützt die LINZ AG die oberösterreichweite Kampagne „Hui statt Pfui“. Einzelpersonen und Gruppen wie etwa Vereine und Firmen können sich an der Kampagne beteiligen, ihre Abfallsammelaktionen einreichen und tolle Preise gewinnen. Die Kampagne läuft bis Mitte des Jahres 2021. Alle Informationen hierzu finden Sie unter www.huistattpfui.at.

Verfügbarkeit von Mobilfunk und schnellem Internet

Die Bereitstellung von lebenswichtigen Gütern ist die Kernaufgabe der LINZ AG. Denkt man an wichtige Güter, kommen uns zuerst etwa Wasser und Strom in den Sinn. Aber die ständige und sichere Verfügbarkeit von schnellem bis **sehr schnellem Internet** ist inzwischen auch



Jedes Jahr im Jänner werden von der LINZ AG rund 30.000 Christbäume im Linzer Stadtgebiet entsorgt. Die Bäume werden gehäckselt und anschließend kompostiert.*

Tabelle 19: Kennzahlen Abwasser, Geschäftsjahre 2018 bis 2020

KENNZAHLEN ABWASSER	2018	2019	2020	EINHEIT
Entgeltwirksame Abwassermenge Linz	13,762	14,308	13,982	Mio. m³/a
Kanallänge LINZ AG Abwasser	585	585	585	km
Kanalnetzernerungsrate	1,28	0,72	0,79	%/a
An Regionalkläranlage angeschlossene Gemeinden inkl. Linz	40	40	44 ^{F32}	Stück/a
Zulaufmenge Regionalkläranlage gesamt	61,3	62,4	57,7	Mio. m³/a
Stromproduktion aus Faulgas & Deponiegas	16,3	16,4	16,2	GWh/a
Klärschlamm Entsorgung	52.914	46.023	47.222	t/a
Angeliefertes Kanalräumgut	2.600	2.748	2.595	t/a
Betreute Pumpwerke Dritte	124	124	115	Stück/a
Entsorgte Senkgrubeninhalte	16.245	22.800	26.432	m³/a



^{F32} https://www.linzag.at/portal/de/ueber_die_linzag/medien/presseaussendungen/presse_archiv/presse_archiv_detail_37313.html#

^{*)} 30.000 Bäume laut https://www.meinbezirk.at/linz/c-lokales/kostenlose-christbaumentorgung-im-linzer-stadtgebiet_a3834810



Mehr Komfort für die Fahrgäste der LINZ AG Linien: USB-Anschluss in den neuesten Elektrohybridbussen.



^{F33} https://www.linzag.at/portal/de/ueber_die_linzag/medien/presseaussendungen/presse_archiv/presse_archiv_detail_55874.html#

^{F34} Nach der Dampfmaschine, der elektrischen Energie und dem Einsatz von Computern in der industriellen Produktion bringt die Industrie 4.0 die intelligente, vernetzte und selbstorganisierende Smart Factory. Grundbestandteil ist auch hier die Verfügbarkeit leistungsfähiger und zuverlässiger Kommunikationstechnologie.

ein Grundbedürfnis – im privaten wie im beruflichen Umfeld. Die COVID-19-Pandemie hat diesen Bedarf noch verstärkt.

Bereits 2011 starteten die LINZ AG LINIEN als erstes öffentliches Verkehrsunternehmen in Österreich die Ausstattung ihrer Straßenbahnen mit kostenfreiem WLAN. Durch die weitere Modernisierung der Fahrzeugflotte sind heute bereits 116 Fahrzeuge mit Gratis-WLAN ausgestattet. Und es werden stetig mehr. Das Einwählen ins Netz ist dabei einfach: Dazu muss nur mit dem eigenen Smartphone der WLAN-Hotspot „LINZ AG LINIEN“ aufgerufen werden. ^{F33} Weiters ermöglicht die Kooperation zwischen der LINZ AG TELEKOM und der LIWEST stadtweit offene und kostenlose WLAN-Zugänge. Mit über 200 Hotspots (Access-Points) zählt Linz zu den europäischen Spitzenreitern. Das Angebot wird laufend ausgebaut.

Im Frühjahr 2019 hat die LINZ AG-Tochter LIWEST die **5G-Lizenzen** für die zwei Regionen Oberösterreich so-

wie Linz/Wels erworben (Details zur LIWEST-Gruppe siehe [Tab. 20](#)). Dies ermöglicht ihr seither den flächendeckenden Ausbau von Breitbandinfrastruktur. Die LINZ AG ist in der Flächenabdeckung mit Fokus auf ländliche Gebiete (durch die Tochter LIWEST) und im B2B-Bereich (mit der eigenen LINZ AG TELEKOM) aktiv. Der moderne Mobilfunkstandard erlaubt die Errichtung sogenannter „Stand-Alone“-5G-Netze (Campus-Lösungen) für Unternehmen an ihren Betriebsstandorten, getrennt von öffentlichen Mobilfunknetzen. So ein Netz wird dann maßgeschneidert exklusiv für Businesskunden für einen bestimmten Verwendungszweck geplant und optimiert. 5G soll heimische Unternehmen und den Wirtschaftsstandort Oberösterreich in der Entwicklung Richtung Industrie 4.0 und Smart Factory ^{F34} unterstützen sowie die „Smart City“ Linz auf ihrem Weg zur Innovationshauptstadt begleiten. Die ersten Standorte für die 5G-Netz-Versorgung von Haushalten (fixed wireless access) und von Businesskunden

Tabelle 20: DIE LIWEST-GRUPPE, Stand 30.09.2020

	LIWEST	ASAK* VÖCKLABRUCK	LIWEST-GRUPPE
Kundenbeziehungen	135.794	9.857	145.651
Technische Anschlussmöglichkeiten	235.862	13.780	249.642
Internetkunden	91.626	5.824	97.450
Fernsehkunden	104.345	8.749	113.094
Festnetztelefonkunden	54.792	2.404	57.196
Mitarbeiter/innen	175	16	191
Shops	5	1	6

^{*} Tochterunternehmen von LIWEST (Mehrheitseigentümer mit 90 %) ; ASAK steht für Attersee-Salzkammergut Kabelfernseh GesmbH

(Campus-Lösungen) sind bereits in Betrieb genommen worden. ^{F35} Siehe hierzu auch die Beispiele Erste 5G-Werkstatt für Unternehmen (Kapitel 6.1.7) und Erste 5G-Netz-Anwendungen im Einsatz: Der 5G-Gesundheitsroboter (Kapitel 6.1.8).

Schnelleres Internet für über 80 Schulen

Im Februar 2021 startete der Schulbetrieb in Oberösterreich in das zweite Semester. Die Lehrenden sowie Schülerinnen und Schüler vieler Schulen (von den Mittelschulen über AHS bis zu Berufs- und berufsbildenden Schulen) mussten aufgrund der Pandemie zwischen Präsenzunterricht und Distance Learning wechseln. Die Sicherstellung einer schnellen Internetverbindung ist besonders wichtig – und genau hier setzte eine aktuelle „Bandbreiten-Initiative“ der LINZ AG TELEKOM für betroffene Schulen an. Für das sogenannte Distance Learning wurden Schulen, die an das Glasfasernetz der LINZ AG TELEKOM angeschlossen sind, mit einer erhöhten Bandbreite von 100 Mbit pro Sekunde im Upload kostenlos ausgestattet. Die Erhöhung erfolgte automatisch und im gesamten Versorgungsgebiet der LINZ AG für den Zeitraum 15. Februar 2021 bis 9. Juli 2021. Die zur Verfügung gestellten 100 Mbit/s im Upload ermöglichen den Aufbau von hochqualitativen Videostreamings aus den Klassenräumen der Schule zu den Schülerinnen und Schülern zuhause. So können bis zu 50 Videokonferenzen gleichzeitig in HD-Qualität von jedem angeschlossenen Schulstandort aus in das Internet gestreamt werden.

4.1.3 Nachhaltiger Infrastrukturausbau

Um die Grundversorgung der Menschen in Linz und den Umlandgemeinden zu sichern, setzt die LINZ AG auf Digitalisierung und Innovationen im Bereich Energie, Mobilität, Wasserversorgung, Abwasser- und Abfallentsorgung. Darüber hinaus ist sie auch am Ausbau der Infrastruktur mit großen, innovativen Projekten beteiligt, die die Zukunftsfähigkeit des Großraums Linz weiter verbessern.

Projekt Neuland

Das Hafenviertel zählt zu den spannendsten Entwicklungsarealen des Linzer Stadtgebietes und ist von entscheidender Bedeutung für die gesamte Wirtschaftsregion Linz. Als Geschäftsbereich der LINZ SERVICE GmbH gehört das gesamte Areal des Linzer Handelshafens zur Unternehmensgruppe LINZ AG. Um die Zukunft des Standortes abzusichern, wurde 2014 der „Masterplan Hafen Linz“ der Öffentlichkeit präsentiert. Dieser bildet die Grundlage für das „Projekt Neuland“.

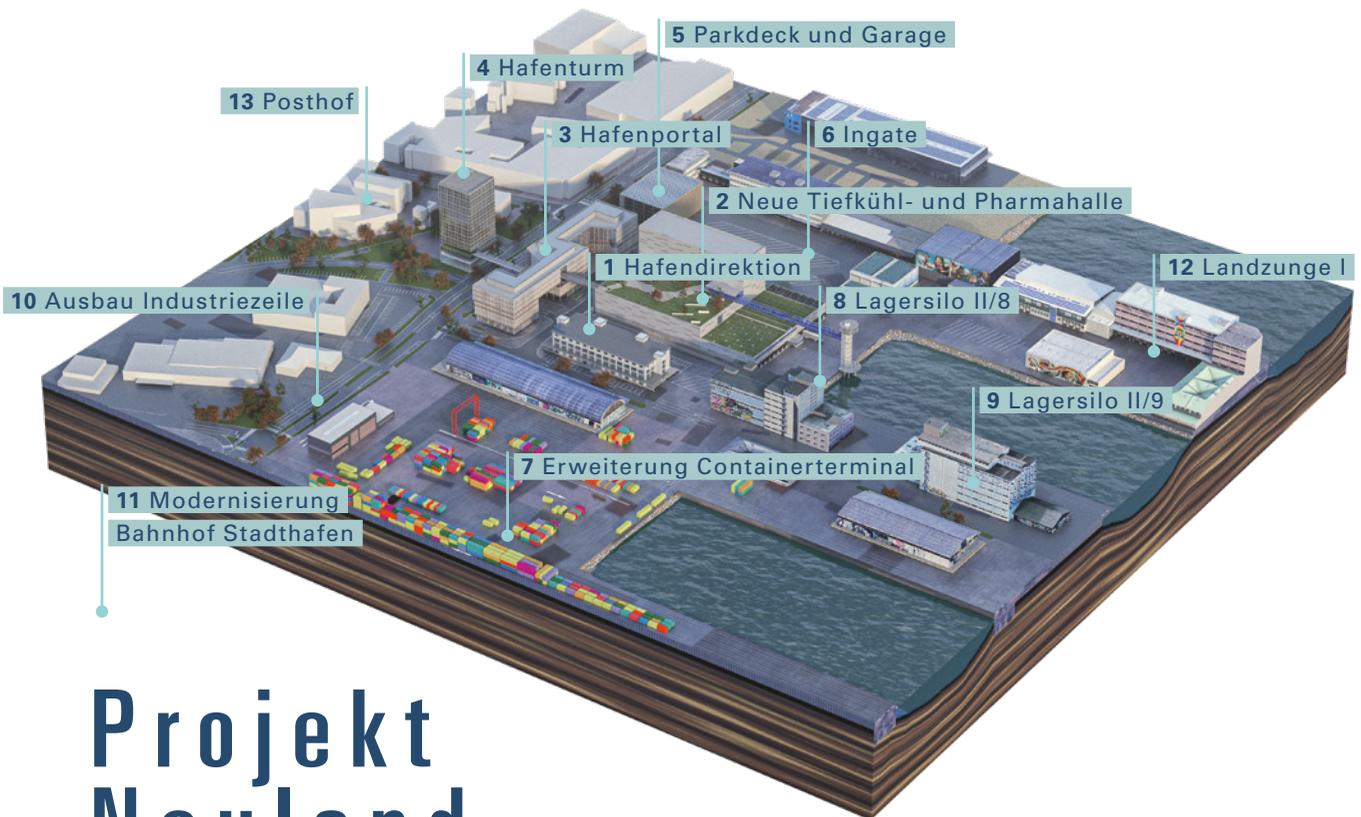
Bereits im Sommer 2018 konnte das erste Gebäude aus dem „Projekt Neuland“ an die Nutzerinnen und Nutzer übergeben werden. Die alte Obst- und Gemüsehalle (ehemaliges Lagerhaus II/7) wurde in einen modernen, attraktiven Bürostandort umgebaut. Das neue Haus (Nr. 1 in Abb. 8) beherbergt die Hafendirektion, die Geschäftsleitung von DONAULAGER LOGISTICS, die Schifffahrtsaufsicht, den Zoll sowie mehrere neu angesiedelte Unternehmen. Die Tiefgarage



Während der COVID-19-Pandemie sorgte die LINZ AG TELEKOM mit ihrer „Bandbreiten-Initiative“ von Februar bis Juli 2021 für schnelleres Internet an Schulen, die an das Glasfasernetz der LINZ AG TELEKOM angeschlossen sind.



^{F35} https://www.linzag.at/portal/de/ueber_die_linzag/medien/presseaussendungen/presse_archiv/presse_archiv_detail_45445.html#



Projekt Neuland

Abbildung 8: Projekt Neuland ^{F36}



^{F36} https://www.linzag.at/portal/de/ueber_die_linzag/projekte/projekt_neuland/status#

und das Parkdeck (5), die die Basis für den weiteren Ausbau des Areals darstellen, sowie das darüber liegende „Ingate“ (6) wurden beide im April 2021 ihrer endgültigen Bestimmung übergeben. Ingate ist die zentrale Anmeldestelle für alle ankommenden LKWs. Von hier aus werden alle Lieferungen schnell und unkompliziert zu den jeweiligen Lagerhallen – ihren endgültigen Bestimmungsorten – geführt. Der Vorteil ist, die LKWs bleiben im Hafen-Areal und müssen nicht mehr über die Industriezeile fahren.

Im September 2019 wurde mit dem Ausbau des Linzer Containerterminals (7) begonnen. Nach Abbruch

von drei alten Hallen entlang der Industriezeile entstand eine zusätzliche Lagerfläche für rund 1.700 Container. Im August und September 2020 erfolgte die Montage eines zusätzlichen Container-Portalkrans. Mit einem Eigengewicht von 522 Tonnen und einer Gesamthöhe von 36,35 Metern kann der neue Kran eine Gesamtnutzlast von insgesamt 41 Tonnen stemmen. Nach der Elektrifizierung des Verschiebebahnhofs (siehe unten) erfolgt auch die Elektrifizierung des Containerterminals. Damit verringern sich die Kosten der Eisenbahnverkehrsunternehmen für den Verschub erheblich.

Im Zuge der Umsetzung von „Projekt Neuland“ wird auch die Industriezeile (10) – im Bereich zwischen dem Steel & Service Center der voestalpine und der Firma Hainzl – komplett erneuert. Auf dieser Gesamtlänge von rund 850 Metern erfolgt der Ausbau der Fahrbahn auf vier Streifen. Ostseitig entlang des Ausbaubereichs entsteht ein kombinierter Geh- und Radweg. Insgesamt drei neue, geregelte Kreuzungsbereiche ermöglichen künftig eine sichere Querung der Industriezeile. Verschiedene Bepflanzungen entlang der neuen Industriezeile – sowie in den teilweise vorhandenen Mittelstreifen – werden dem Stadtteil eine ansprechende Optik verleihen. Mit den Bauarbeiten wurde im Herbst 2020 begonnen. ^{F37}

Die ÖBB und LINZ AG setzen gemeinsam die Modernisierung des Verschiebebahnhofs (Vbf.) im Linzer Stadthafen um. Der Linz Vbf. Stadthafen (11) umfasst Anlagenteile der ÖBB-Infrastruktur AG und der Anschlussbahn der LINZ SERVICE GmbH, Bereich Hafen. Nach Erneuerung der Sicherungsanlage kann der Bahnhof vom Zentralstellwerk ferngesteuert werden. Zusätzlich ist vorgesehen, vorhandene Gleise auf Ganzzugslänge auszubauen sowie ein neues, zusätzliches Ganzzugsgleis zu errichten. Im Zuge des Ausbaus wird der gesamte Verschiebebahnhof elektrifiziert. Damit kann der bisherige zeitaufwändige Wechsel von E-Lok zu Diesel-Lok entfallen. Zur Beschleunigung und Optimierung der Betriebsabwicklung ist eine neue Schleife Richtung Linz Hbf. geplant. Dadurch können Verkehre von oder nach Westen ohne Stürzen (An- bzw.

Abkuppeln einer Lok) im „Linz Verschiebebahnhof West“ in den Linz Vbf. Stadthafen durchgeführt werden. Dies führt zu einer hohen Zeitersparnis und zu einer wesentlichen Entlastung des Verschiebebahnhofs West. Die Bauarbeiten starteten Mitte 2019 und werden voraussichtlich im Sommer 2022 abgeschlossen werden.

Neben der Expansion des Linzer Handelshafens in Richtung Logistik & Dienstleistung ist auch eine architektonische Aufwertung des Stadtteils mittels verschiedener Neubauten geplant. So sollen auf den Dächern der neu zu errichtenden Lagerhallen auf der Verlandungsfläche im Hafenbecken 2 sowie am Freigelände im Vorhafen öffentlich nutzbare Freizeit- und Erlebnisräume entstehen. Durch die zwei voneinander getrennten Ebenen sind Betriebsgelände und öffentlicher Raum mit Wasserzugang zur gleichen Zeit am selben Ort möglich. Diese doppelte Nutzung ist für Linz einzigartig und verleiht dem Hafen einen unverwechselbaren Charakter.

Neubau Servicecenter Freistadt der LINZ NETZ

Das LINZ NETZ Servicecenter in Freistadt liegt im Zentrum des regionalen Versorgungsgebiets, betreut rund 15.100 Kund/innen, umfasst insgesamt zwölf Gemeinden und rund 1.100 Kilometer Netzlänge. Es leistet vor allem aufgrund der zentralen Lage und der Nähe zur Mühlviertler Schnellstraße einen wichtigen Beitrag zur Versorgungssicherheit in der Region. Nach Abbruch des alten Servicecenter-Gebäudes und nur gut einem Jahr Bauzeit konnte das



Projekt Neuland: So sollen das Hafenportal (3) und der Hafenturm (4) einmal aussehen.



^{F37} https://www.linzag.at/portal/de/ueber_die_linzag/projekte/projekt_neuland/status#



tim-Knoten und tim-Service-Center



F38 https://www.meinbezirk.at/freistadt/c-regio-nauten-community/neues-stromnetz-servicecenter-in-freistadt-eroeffnet_a4373714

neue Servicecenter in der Leonfeldner Straße 34 im Sommer 2020 in Betrieb genommen werden. Die Investitionskosten betragen rund 2,6 Mio. Euro. ^{F38}

LIWEST: Internet-Ausbau

Die LINZ AG-Tochter LIWEST deckt mit einem sehr hochwertigen und laufend wachsenden Netz in Oberösterreich und Teilen Niederösterreichs die ständig steigende Nachfrage nach leistungsstarken Telekommunikationsanbindungen ab. Ergänzend werden zahlreiche Ortsnetze in Kooperation mit Franchisepartnern mit Telekommunikationsdiensten versorgt. Mit der gelebten regionalen Verwurzelung ist LIWEST auch ein starker Partner für Gemeinden und Städte sowie für Wohnbauträger im gesamten Versorgungsgebiet.

In den vergangenen Jahren hat LIWEST mehr als 15 Mio. Euro jährlich in den Netzausbau investiert. Dank der flächendeckenden Investition können

sich derzeit mehr als ein Drittel der oberösterreichischen Haushalte auf eine leistungsfähige Infrastruktur verlassen. Dies hat sich auch in der COVID-19-Pandemie gezeigt, als der Bandbreitenbedarf stark gestiegen ist, insbesondere durch das Arbeiten im Homeoffice und die Nutzung von Streaming-Diensten. Die Downloadgeschwindigkeit von 400 MBit/s und 40 MBit/s Upload konnten auch in der Krisenzeit stabil gehalten werden. Auf den Datenhighways der LIWEST zu den internationalen Peering-Stellen in Wien und München war zu jeder Zeit eine Reserve von 50 % vorhanden.

4.1.4 Flächendeckendes Mobilitätsangebot

Die Menschen, die in Linz leben oder zum Arbeiten einpendeln, flächendeckend mit ökologisch verträglicher, leistbarer Mobilität zu versorgen, ist eine der Kernaufgaben der LINZ AG. Dafür setzt sie u.a. auf ihre E-mobile Strategie und den Ausbau der öffentlichen Verkehrsmittel.

Tabelle 21: Infrastruktur der öffentlichen Verkehrsmittel

INFRA-STRUKTUR	2018	2019	2020	EINHEIT
Anzahl Linien	34	34	34	Stück
Länge des Netzes	210,19	210,19	210,19	km
davon Straßenbahn	30,9	30,9	30,9	km
davon Bergbahn	3,1	3,1	3,1	km
davon Autobus	157,2	157,2	157,2	km
davon Obus	19,1	19,1	19,1	km
Anzahl tim-Standorte	-	2	6	Stück

Die Öffi-Infrastruktur

Die LINZ AG LINIEN betreiben 34 Linien (inkl. Nachtlinie): vier Straßenbahn-, eine Bergbahn- und 25 Autobus- (inkl. Nachtlinien) und vier Elektro-Oberleitungsbus- (Obus-)Linien. Die Länge des Netzes umfasst rund 210 km (Tab. 21). Das Netz an öffentlichen Verkehrsmitteln ist sehr eng. So ermöglichen die 365 Haltestellen und über 815 Haltepunkte einen mittleren Haltestellenabstand von nur 434 Metern (Zahlen von 2018) ^{F39}. Hinzu kommen mittlerweile sechs (acht in 2021) tim-Standorte. Der Fuhrpark der LINZ AG LINIEN verfügte 2020 über 177 Fahrzeuge für den öffentlichen Verkehr, die größtenteils elektrisch betrieben werden: 62 Straßenbahnfahrzeuge (Cityrunner), 20 elektrisch betriebene Obusse, davon elf moderne Doppelgelenk-E-Busse (24 Meter lang und 100 % elektrisch), vier moderne (Mountainrunner) und drei revitalisierte Bergbahnen. Hinzu kommen 88 überwiegend gasbetriebene Autobusse (Tab. 22). Mit dem Ankauf der topmodernen und umweltfreundlichen Hybridelektro-Stadtlinienbusse

„Lion’s City“ von MAN – 76 Gelenk- und 12 Solobusse – wird die Erneuerung des Fuhrparks der LINZ LINIEN GmbH fortgesetzt. Seit Oktober 2020 sind die ersten beiden Fahrzeuge der neuen Hybridelektrobus-Generation (MAN Lion’s City EfficientHybrid-Busse) schrittweise in Linienbetrieb gegangen. Der Austausch der gesamten Busflotte soll bis Ende 2024 abgeschlossen sein.

Die Leistung der Öffis

Mit ihren 177 Fahrzeugen hat die LINZ AG LINIEN im Geschäftsjahr 2020 rund 86,5 (Vorjahr: 112) Mio. Personen befördert (Tab. 23).

Der Rückgang der Fahrgastzahl um knapp ein Viertel (-23 %) ist auf die Einschränkungen in Folge der COVID-19-Pandemie zurückzuführen. Das geleistete Beförderungsangebot (Platzkilometer ^{F40}) ist von der Passagierzahl unabhängig; die entsprechende Kennzahl blieb mit 1.276 Mio. Platz-km in 2020 beinahe unverändert gegenüber 2019 (1.278 Platz-km). Die Kennzahl für die erbrachte Beförderungsleistung (Personenkilometer ^{F41})



^{F39} LINZ AG: D.I.N.-Bericht, 2019

^{F40} Platzkilometer = (Platzangebot je Fahrzeug) x (Fahrleistung je Fahrzeug in km), summiert über alle Fahrzeuge

^{F41} Personenkilometer = (Zahl der Fahrgäste) x (durchschnittlich zurückgelegte Entfernung in km)

Tabelle 22: Fuhrpark der öffentlichen Verkehrsmittel

ANZAHL FAHRZEUGE	2018	2019	2020	EINHEIT
Straßenbahn	62	62	62	Stück
Bergbahn	7	7	7	Stück
Autobus	88	88	88	Stück
Obus	20	20	20	Stück



Mit der neuen Liniensprachansage (LiSA) für blinde und sehbehinderte Personen leisten die LINZ AG LINIEN einen wichtigen Beitrag zur Barrierefreiheit des öffentlichen Personennahverkehrs in Österreich.

ist entsprechend dem Rückgang der Fahrgastzahl gesunken (-23 %).

Barrierefreie Mobilität

Ein wichtiger Bestandteil der Daseinsvorsorge ist, dass die Dienstleistungen allen zugänglich sind. Mobil zu sein und notwendige Wege bewältigen zu können, ist für die meisten Menschen eine Selbstverständlichkeit. Es gibt jedoch eine Reihe von Personen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind. Daher ist es der LINZ AG LINIEN ein besonderes Anliegen, allen Fahrgästen einen barrierefreien Zugang zum öffentlichen Personennahverkehr in Linz zu bieten.

Mit der Entwicklung der neuen Liniensprachansage (LiSA) für blinde und sehbehinderte Personen leisten die LINZ AG LINIEN einen wichtigen Beitrag zur Förderung der Barrierefreiheit des öffentlichen Personennahverkehrs in Österreich. So sind alle Fahrzeuge der LINZ AG LINIEN (mit Ausnahme der Fahrzeuge auf der Pöstlingbergbahn und Stadtteilbusse) mit einer Fahrzeug-Außenansage für blinde und sehbehinderte Fahrgäste ausgerüstet (Tab. 24). An Haltestellen im Netz der LINZ AG LINIEN kann mittels Aktivierung durch Blindenhandsender die Liniennummer und das Endziel der Straßenbahn oder des Busses über die Außenlautsprecher am

Tabelle 23: Fahrgastaufkommen und Beförderungsleistungen

ANZAHL FAHRZEUGE	2018	2019	2020	EINHEIT
Anzahl Fahrgäste	113,0	112,0	86,5	Mio.
Geleistete Platzkilometer	1.257	1.278	1.276	Mio. Platz-km
Geleistete Personenkilometer	457	452	349	Mio. Personen-km

Tabelle 24: Barrierefreie Fahrzeuge der LINZ AG LINIEN

BARRIEREFREIHEIT	2018	2019	2020	EINHEIT
Anzahl Fahrzeuge barrierefrei	174	174	174	Stück
Anteil Fahrzeuge barrierefrei	98,3	98,3	98,3	%

Fahrzeug abgerufen werden. Fahrzeuge in Niederflurtechnik sorgen zudem dafür, dass ein durchgängiger, behindertenfreundlicher Betrieb gewährleistet ist. Auch die Pöstlingbergbahn kann von Fahrgästen mit eingeschränkter Mobilität barrierefrei genutzt werden. Darüber hinaus verfügen alle Niederflurfahrzeuge über eine Behindertenrampe, die bei Bedarf ausgeklappt werden kann. Mehr zum Thema Barrierefreiheit:

- » Unser Online-Angebot: Abschnitt 7.1.5
- » „Barrierefrei unterwegs“ auf unserer Webseite: https://www.linzag.at/portal/de/privatkunden/unterwegs/verkehrs_abc

4.1.5 Regionale Wertschöpfung

Beitrag für die Wirtschaftsregion Linz

Mit einem Umsatzerlös von rund 830 Mio. Euro, einem Investitionsvolumen von gut 138 Mio. Euro und einem Personalaufwand von knapp einer Viertelmilliarde Euro hat die LINZ AG auch 2020 wieder einen wesentlichen Beitrag zur regionalen Wertschöpfung geleistet. Die LINZ AG ist einer der wichtigsten Arbeitgeber und größten Lehrlingsausbilder in Oberösterreich. Sie bietet nicht nur jedes Jahr über 3.000 Menschen einen sicheren Arbeits- oder Ausbildungsplatz. Mit ihren Ausgaben von zuletzt knapp 180 Mio. Euro für Löhne und Gehälter und knapp 70 Mio. Euro für soziale Aufwendungen leistet sie einen wesentlichen Beitrag zur Kaufkraft der Bevölkerung im Großraum Linz (Tab. 25 bis 27).

Tabelle 25: Konzernkennzahlen Geschäftsjahre 2018 bis 2020

KONZERN-KENNZAHLEN	2018	2019	2020	EINHEIT
Umsatzerlöse	780,8	829,8	828,6	Mio. EUR
Betriebsergebnis	53,8	51,8	48,4	Mio. EUR
Finanzergebnis	0,3	13,5	-5,9	Mio. EUR
Ergebnis vor Steuern	54,1	65,2	42,6	Mio. EUR
Bilanzgewinn/-verlust	26,0	15,0	15,0	Mio. EUR
Investitionen in Sachanlagen	115,4	127,0	138,2	Mio. EUR
Personalaufwand	232,1	249,0	246,4	Mio. EUR

Quelle: Geschäftsbericht 2019 und 2020



Innovative LED-Beleuchtungskonzepte der LINZ Energieservice GmbH – LES sorgen für größtmögliche Sicherheit der Passanten und sparen zugleich circa zwei Drittel der Energie gegenüber herkömmlichen Beleuchtungen.

Tabelle 26: Personalaufwand Geschäftsjahre 2018 bis 2020

PERSONAL-AUFWAND	2018	2019	2020	EINHEIT
Löhne und Gehälter	165,074	172,958	178,356	Mio. EUR
Soziale Aufwendungen	67,054	76,055	68,010	Mio. EUR
Summe Personalaufwand	232,128	249,014	246,366	Mio. EUR

Quelle: Geschäftsbericht 2019 und 2020

Tabelle 27: Konzernkennzahlen Geschäftsjahre 2018 bis 2020

KONZERN-KENNZAHLEN	2018	2019	2020	EINHEIT
Umsatzerlöse	780,8	829,8	828,6	Mio. EUR
Betriebsergebnis	53,8	51,8	48,4	Mio. EUR
Finanzergebnis	0,3	13,5	-5,9	Mio. EUR

Die LINZ AG hat seit ihrer Gründung mehr als zwei Milliarden Euro in die Linzer Infrastruktur investiert, das sind rund 100 Mio. Euro jedes Jahr, in 2020 waren es sogar über 138 Mio. Euro. Mit diesen Investitionen sorgt sie für den nachhaltigen Ausbau der benötigten Strukturen wie Versorgungsnetze, Mobilitätsknoten, Ladestationen für e-Mobilität, Infrastruktur für den Industriestandort Linz (Hafen, Verschiebebahnhof) und vieles mehr. So konnte beispielsweise im Bereich Mobilität seit dem Jahr 2000 die Anzahl der Linien um 21 % (von 28 auf 34), die Länge der bedienten Strecken um 23 % (von 171 auf 210 km) und die Fahrgastzahl sogar um 31 % (von 86 auf 112 Mio.

im Jahr 2019; die Zahlen für 2020 sind wegen der COVID-19-Pandemie nicht vergleichbar) gesteigert werden.

Diese Investitionen kommen hauptsächlich der heimischen Wirtschaft zugute und sichern hier weitere Arbeitsplätze. So hat die LINZ AG in 2020 über das LINZ AG-Beschaffungsportal rund 160 Vergabeverfahren durchgeführt. Zugleich wurde der Bilanzgewinn von 15,0 Mio. € wieder in vollem Umfang an die Eigentümerin, die Stadt Linz, ausgeschüttet. So profitiert Linz gleich mehrfach von der LINZ AG: durch hohe Lebens- und Umweltqualität, stabile Arbeitsplätze und hohe Wirtschaftskraft.

Mehrwert eines Unternehmens im öffentlichen Eigentum

Die LINZ AG als 100 %iges kommunales Unternehmen nimmt ihre Verantwortung für die Gewährleistung der Daseinsvorsorge seit jeher sehr ernst und reagiert schnell auf die Bedürfnisse spezieller Kundengruppen oder auf aktuelle Problemlagen, siehe etwa schnelleres Internet für über 80 Schulen während der COVID-19-Pandemie (siehe Seite 70).

LED-Beleuchtung im sozialen Wohnbau zum Nulltarif

LED ist die Beleuchtung der Zukunft. Damit auch die Bewohner/innen im sozialen Wohnbau von der Energieeinsparung profitieren, hat die LES ein neues Beleuchtungssanierungsprojekt aufgelegt. Dessen Ziel ist, die Ausleuchtung von Stiegenhäusern, Kellern, Tiefgaragen sowie die Außenbeleuchtung zu verbessern und damit die Energieeffizienz zu steigern. Bei mehreren gemeinnützigen Wohnungsgesellschaften wurden dafür die veralteten Beleuchtungen gegen neue, energieeffiziente LED-Beleuchtungen getauscht. In der Zwischenzeit wurde bereits die 10.000. Leuchte umgerüstet. Dank eines innovativen Finanzierungskonzeptes erfolgt die Refinanzierung des Projektes zum Großteil über die Energie- und Betriebskosteneinsparung sowie durch öffentliche Förderungen. So profitieren die Bewohner/innen sofort von einer optimalen Beleuchtung, und dies praktisch zum Nulltarif. ^{F42}

Corona-Testbus

Im Februar 2021, direkt nach dem dritten harten Lockdown, hat die LINZ AG

schnell für kostenlose Testmöglichkeiten im gesamten Stadtgebiet gesorgt. Allen Linzerinnen und Linzern stand ab Februar eine mobile Testmöglichkeit zur Verfügung. Insgesamt steuerte der Testbus 17 Haltestellen in allen Stadtteilen an und hielt dort pro Station zwei Stunden lang. Jeden Tag wurde eine andere Route angefahren, damit die Versorgung mobiler Testmöglichkeiten im gesamten Stadtgebiet sichergestellt war. Um Wartezeiten kurz zu halten und die Abfahrtszeiten und Abläufe am Teststandort gewährleisten zu können, war eine Online-Anmeldung erforderlich über www.oesterreich-testet.at.



*Von Februar bis April 2021 ist der Corona-Test-Bus – ein umfunktionaler Linienbus der LINZ AG Linien – jeden Tag eine andere Route angefahren, um an den insgesamt 17 Haltestellen die Versorgung mobiler Testmöglichkeiten im gesamten Stadtgebiet sicherzustellen.
V.l.n.r.: Mag. Günther Erhartmaier (Präsident Samariterbund OÖ), Magistratsdirektorin Mag.^a Ulrike Huemer, LINZ AG-Generaldirektor DI Erich Haider*

Ziele und Maßnahmen

im Umwelt- & Nachhaltigkeitsprogramm

Von den zehn Zielen und Maßnahmen des Nachhaltigkeitsprogramms zum strategischen Oberziel Daseinsvorsorge sind an dieser Stelle besonders hervorzuheben:

- » Anschlusswertsteigerung bei bestehenden Naturwärmeeinrichtungen: So konnte die Anschlussleistung in den letzten beiden Jahren von 64 auf 69 GWh/a gesteigert werden.
- » Sukzessive Erneuerung von 88 Solo- und Gelenkbussen: Seit Oktober 2020 sind die ersten beiden Fahrzeuge der neuen **Hybridelektrobus-Generati-on** schrittweise in Linienbetrieb gegangen.



^{F42} https://www.linzag.at/portal/de/ueber_die_linzag/medien/presseaussendungen/presse_archiv/presse_archiv_detail_50690.html



Umwelt, & Klima

LINZ WILL SICH BIS 2025 UM DEN TITEL DER „KLIMAHAUPTSTADT EUROPAS“ BEWERBEN.

„Linz will sich bis 2025 um den Titel der „Klimahauptstadt Europas“ bewerben. Entscheidende Säulen des Gelingens sind dabei unter anderem die Forcierung von erneuerbaren Energieträgern sowie ein gut ausgebauter, emissionsarmer öffentlicher Nahverkehr. Für uns als LINZ AG geht es darum, jene Rahmenbedingungen zu schaffen, dass es sich jeder leisten kann, klimafreundlich zu handeln.“

Vorstandsdirektor Mag. DI Josef Siligan





„Wir sorgen für umweltfreundliche Mobilität, elektrisch und mit Biogas – und saubere Energie, atom- und kohlestromfrei.“

5 . Umwelt- und Klimaschutz

5.1 „THINK GLOBAL – ACT LOCAL!“

Unser Klima verändert sich. Die Temperaturen steigen, Gletscher schmelzen, Wetterextreme nehmen zu, Unwetter verwüsten ganze Regionen – nicht nur in Österreich, in Europa, sondern weltweit. Immer mehr Menschen sind von den veränderten Wetterbedingungen betroffen.

Hauptverursacher des Klimawandels sind die Menschen, vor allem in den Industriestaaten. Durch Nutzung fossiler Brennstoffe, Abholzung von Wäldern und Viehzucht beeinflusst die Menschheit zunehmend das Klima und die Temperatur auf der Erde. So erhöht sich die Menge der in der Atmosphäre natürlich vorkommenden Treibhausgase enorm, was den Treibhauseffekt und die Erderwärmung verstärkt.

Die UN-Klimaforscher halten einen Temperaturanstieg um bis zu 6,4 Grad Celsius weltweit bis 2100 für möglich, wenn die Emissionen nicht drastisch sinken. Um dieser Entwicklung aktiv entgegenzutreten, haben die UN-Mitgliedsstaaten 2015 im

Rahmen der Pariser Klimakonferenz das **Pariser Klimaabkommen** verabschiedet, was die erste umfassende und rechtsverbindliche weltweite Klimaschutzvereinbarung darstellt.

Das Übereinkommen von Paris gibt einen globalen Rahmen zur Bekämpfung des Klimawandels vor: Die Erderwärmung soll deutlich unter 2°C gehalten werden; der Temperaturanstieg soll durch weitere Maßnahmen auf 1,5°C begrenzt werden. Außerdem sollen die Länder bei der Anpassung an die Folgen des Klimawandels unterstützt werden.

Die europäische Union hat das Pariser-Abkommen ebenfalls ratifiziert. Die politische Intention des europäischen „Green Deal“, Klimaneutralität bis 2050 zu erreichen, ist seit 24. Juni 2021 gesetzlich festgeschrieben: Das Europäische Parlament hat dem ersten **Europäischen Klimagesetz** seine Zustimmung erteilt.

„Fit for 55“ ist das zentrale Maßnahmenpaket zur Verwirklichung des Green Deals. Mit zwölf gesetzlichen Vorhaben wird bis 2030 das Netto-Emissionsziel von ursprünglich 40 auf

55 % erhöht. Parallel dazu nimmt die Erhöhung der Energieeffizienz sowie die Steigerung des Anteils an erneuerbaren Energien auf 32 % einen ebenso wichtigen Stellenwert ein.

Österreich hat 2018 mit #mission2030 einen Maßnahmenkatalog der Bundesregierung als Grundstein für das Erreichen der Klimaziele bis 2030 und ein klares Bekenntnis zum Pariser Abkommen und den EU-Zielen präsentiert. Mit dem **Klimaneutralitätsziel 2040** wurde ein nun noch ambitionierteres Klimaziel gesetzt.

5.1.1 Klimaschutz

Die LINZ AG unterstützt die Klimastrategie der Stadt Linz

Die Stadt Linz will bis zum Jahr 2025 „Klimahauptstadt Europas“ werden. Um dieses Ziel zu erreichen, hat der Gemeinderat im November 2019 die

Klimastrategie und das 1. Linzer Klimaprogramm verabschiedet.

In den fünf thematischen Blöcken

- » Organisation, Forschung und Information,
- » Stadtgestaltung, Bau und Grünraum,
- » Energie,
- » Natur und Ernährung
- » Verkehr und Mobilität

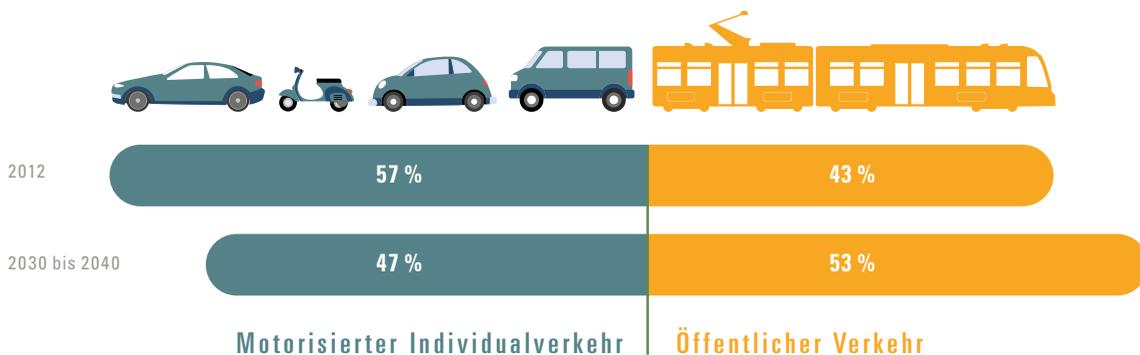
wurden Ziele sowie 19 konkrete Handlungsschritte fixiert.

Für viele dieser Ziele stellt die LINZ AG mit ihren Dienstleistungen und Produkten einen unverzichtbaren Partner dar. Beispielhaft sind dies:

Mobilität

Im „Mobilitätsleitbild für die Region Linz 2018“ sind vor allem die Verbesserung der Effizienz in der Mobilität (Energieverbrauch pro Personenkilometer)

Abbildung 9: Langfristige Wirkungsziele zur Mobilitätsentwicklung in Linz und Linz-Umland*



Grafik: Trend der Mobilitätsentwicklung in Linz und Linz-Umland bis 2030 bei gleichbleibender Verkehrsmittelaufteilung; Quelle: Land Oberösterreich (2012): Oberösterreichische Verkehrserhebung 2012, ÖROK (2015): ÖROK-Bevölkerungsprognose 2014 bis 2030. * Linz-Umland umfasst folgende Gemeinden: Asten, Ansfelden, Enns, Leonding, St. Florian, Pasching, Traun, Wilhering, Altenberg, Engerwitzdorf, Gramastetten, Hellmonsödt, Kirchschlag, Lichtenberg, Puchenu, Steyregg.

Tabelle 28: Fahrgastaufkommen 2020 und Anteil elektrisch beförderter Fahrgäste

ANZAHL FAHRGÄSTE	2020	EINHEIT	ANTEIL
Gesamt	86,49	Mio.	100 %
Autobus	24,03	Mio.	28 %
Straßenbahn	50,23	Mio.	58 %
Obus	11,61	Mio.	13 %
Bergbahn	0,62	Mio.	1 %
<i>davon elektrisch befördert</i>	62,46	Mio.	72 %

durch weitere technische Verbesserungen an konventionellen Fahrzeug- und Antriebssystemen, die Etablierung neuer klimaverträglicherer Systeme (z. B. Elektrofahrzeuge mit solarer Energieproduktion) sowie eine generelle Reduktion von Kfz-Fahrleistungen, etwa durch Ausweitung des Anteils des öffentlichen Verkehrs, angeführt. ^{F43}

Laut Generalverkehrskonzept Linz soll der Anteil von öffentlichem Verkehr, Gehen und Radfahren im Großraum Linz auf in Summe 40 % im Jahr 2025 steigen und der Pkw-Anteil von 68 auf 60 % sinken. ^{F44} Im Zeitraum 2030 bis 2040 soll laut dem neuen Mobilitätsleitbild für die Region Linz der Anteil der Pkw-Wege an allen Wegen an Werktagen von 57 % auf 47 % sinken (Abb. 9).

2020 hat die LINZ AG rund 86,5 Mio. Personen befördert, davon knapp drei Viertel (72 %) elektrisch (Tab. 28). Insgesamt entspricht dies einer Leistung von knapp 350 Mio. Personen- und 1.276 Mio. Platzkilometern (vgl. Tab. 23 auf Seite 74). Mit Blick auf die geplanten Ausbauziele für den öffentlichen Personenverkehr im

Großraum Linz – im Zeitraum 2030 bis 2040 soll der Anteil der Pkw-Wege an allen Wegen von 57 % auf 47 % sinken – setzt die LINZ LINIEN GmbH weiters auf die Ausweitung des öffentlichen Verkehrs durch Attraktivierung ihres Angebots. Hierzu zählen u.a. intermodale Verkehrsmodelle wie tim (siehe Abschnitt 6.1.1) und die Digitalisierung, z.B. die innovativen Apps LinzMobil und FAIRTIQ (siehe Abschnitt 7.1.8).

Energie

Im Energiebereich sollen der beabsichtigte 80 %ige Anschluss der Linzer Haushalte an das System der Fernwärme und der Umstieg auf erneuerbare Energien zügig umgesetzt werden. Mittelfristig soll sich die LINZ AG auch auf die Implementierung klimaschonender Raumkühlungstechnologien konzentrieren.

Fernwärme

Die LINZ AG arbeitet mit Hochdruck am Ausbau der Versorgung mit klimaschonender Fernwärme. So hat



^{F43} „Mobilitätsleitbild für die Region Linz“ 2018, S. 21, https://www.linz.at/images/mobilitaetsleitbild_kumm_steig_um.pdf

^{F44} Land Oberösterreich: Gesamtverkehrskonzept für den Großraum Linz. 2013

sich beispielsweise die Länge des Fernwärmenetzes seit 2000 um mehr als 70 % erhöht (von 132 auf gut 230 Trassenkilometer (Tkm)) und die Zahl der angeschlossenen Wohnungen sogar mehr als verdoppelt (von circa 34.500 auf knapp 82.100). Mit einem Anschlusswert von 875 Megawatt (MW) ist die Position der LINZ AG als Nummer eins in Oberösterreich unumstritten und die Spitzenstellung in der österreichischen Fernwärmebranche gefestigt. Trotz des bereits sehr hohen Marktanteils hat sie 2020 eine Zunahme des Anschlusswerts um 15 MW geschafft. Die jährliche CO₂-Einsparung durch den Fernwärmeausbau in Linz entspricht dem Ausstoß von rund 100.000 Pkw pro Jahr. Das ist in etwa der gesamte nach Linz einpendelnde Verkehr. ^{F45}

Fernwärme ist auch deshalb so klimaschonend, weil sie zur Gänze energieeffizient aus der Abwärme der Stromerzeugung (Kraft-Wärme-Kopplung) stammt. Ein riesiger Fernwärmespeicher deckt zudem die Spitzen ab. Dies führt zu einer hohen Einsparung an

Brennstoffen und einer starken Reduktion des CO₂-Ausstoßes. Ein weiterer Vorteil der Kraft-Wärme-Kopplung ist die Flexibilität beim Brennstoffeinsatz. Neben Erdgas wird auch Biomasse zur Energieerzeugung eingesetzt. Zur weiteren Brennstoffdiversifizierung trägt das Reststoffheizkraftwerk bei. Durch das RHKW werden Synergien genutzt und die Abhängigkeit von fossilen Energieträgern weiter vermindert. So konnte der Anteil der erneuerbaren Energieträger an der Wärmeerzeugung von beachtlichen 40 % in 2018 auf 43 % in 2020 gesteigert werden (Tab. 29).

Aufgrund der hohen Verfügbarkeit der KWK-Anlagen in Linz-Mitte und Linz-Süd war seit 1995 kein Einsatz des nur noch als Reserveanlage dienenden Fernheizwerk (FHW) Dornach erforderlich. Aus diesem Grund wurde im Jänner 2019 bei der Gewerbebehörde des Magistrates Linz eine fünfjährige Betriebsunterbrechung und die Stilllegung eines Heißwasserkessels und der drei Öltanks gemeldet.



Ein wichtiger Baustein, Linz bis 2025 zur Klimahauptstadt Europas zu machen, ist das flächendeckende umweltfreundliche Mobilitätsangebot mit den elektrisch betriebenen Straßenbahnen und den 20 elektrisch betriebenen Oberleitungsbusen (O-Busse).



^{F45} Unterlage zum Pressegespräch „20 Jahre LINZ AG“

Tabelle 29: Anteil erneuerbarer Energieträger an der Bereitstellung von Strom und Wärme

BEREIT- GESTELLTE ENERGIE	2018	2019	2020	EINHEIT
Netto-Stromerzeugung gesamt	822	943	866	GWh/a
davon aus erneuerbaren Energieträgern	k.A.	19	19	%
Netto-Wärmeerzeugung gesamt	1.187	1.185	1.189	GWh/a
davon aus erneuerbaren Energieträgern	40	41	43	%



F46 Konsolidierte Umwelterklärung für den Bereich Energieerzeugung, GJ 2019 (1.10.2018 – 30.9.2019). <https://www.linzag.at/media/dokumente/linzag/energieerzeugung/umwelterklaerung-gj19.pdf>

F47 Geschäftsbericht 2020, S. 49

Klimarelevante Emissionen der Stromerzeugung

Alle KWK-Anlagen der LINZ AG emittieren das Treibhausgas CO₂. Durch die Anwendung neuer Erzeugungstechnologien, den Einsatz erneuerbarer Energieträger (siehe Tab. 29) und durch die gekoppelte Erzeugung von Strom und Wärme kann die LINZ AG Energie mit einer vergleichsweise niedrigeren Treibhausgasbelastung anbieten. (vgl. Abb. 10)

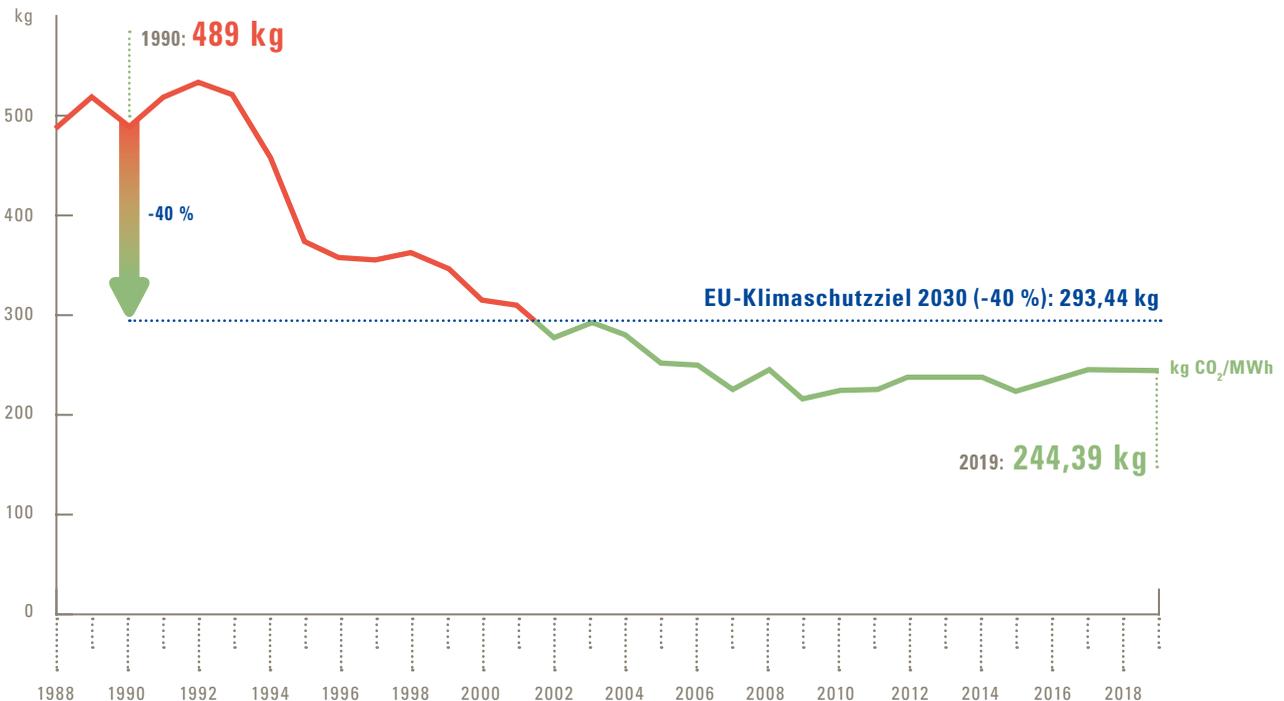
Photovoltaik-Offensive der LINZ AG geht weiter

Die LINZ AG errichtet PV-Anlagen für Kunden aus der Industrie, dem Gewerbe sowie für öffentliche und gemeinnützige Einrichtungen, darunter

auch für den Wohnbau. Auch in der Landeshauptstadt Linz wurden bzw. werden aktuell mehrere Projekte realisiert. In den letzten Jahren konnte die LINZ AG den Ausbau der Photovoltaik massiv vorantreiben: von 50 PV-Anlagen in 2018 auf 64 PV-Anlagen in 2020. Das ist eine Zunahme um knapp 30 %. 2020 betrug die Erzeugungsleistung 3,2 MWp (vgl. Tab. 13, Seite 59). Bis 2030 soll sie auf 20 MWp (Megawatt Peak) gesteigert und je zur Hälfte auf Dächern und auf Freiflächen realisiert werden. ^{F47}

In 2021 wird die LINZ AG hier einen großen Schritt vorankommen. Insgesamt werden im Rahmen der

Abbildung 10: CO₂-Emissionen je erzeugter MWh elektrischer Energie und das EU-Klimaschutzziel 2030 ^{F46}



PV-Offensive der LINZ AG heuer 42 neue Anlagen im Versorgungsgebiet der LINZ AG errichtet. Die PV-Fläche wird um 60.000 m² auf 93.000 m² ausgebaut. Die damit erzielte Photovoltaikleistung wird per Jahresende 9,3 MWp erreichen – und sich damit mehr als verdreifachen. ^{F48}

Moderne, energieeffiziente Ausstattung des neuen Servicecenters Freistadt

Das neu errichtete Servicecenter Freistadt der LINZ NETZ ist komplett mit energieeffizienter LED-Beleuchtung ausgestattet. Diese sowie Heizung und Beschattung werden automatisch gesteuert. Der Energiebedarf für Luftwärmepumpe, Beleuchtung und EDV-Anlagen wird durch eine Photovoltaik-Anlage erzeugt. Für die Kund/innen stehen zudem zwei öffentlich zugängliche Ladestationen für E-Autos und Ladeboxen für E-Fahrräder zur Verfügung. ^{F49}

Photovoltaik: Mieterstromprojekte

Damit auch Mieter/innen auf eine lokale, ressourcenschonende Energieversorgung zurückgreifen können, hat die LINZ AG ein neues Angebot entwickelt, mit dem Wohnungsmieter zu Ökostromproduzenten werden, ohne selbst investieren zu müssen. In der neu errichteten LAWOG-Wohnanlage „Wohnpark Linz Süd“ hat die LINZ STROM Vertrieb eine Photovoltaik-Gemeinschaftsanlage errichtet, die von interessierten Wohnungsmietern anteilig genutzt werden kann. Bei dem Projekt wird der erzeugte Sonnenstrom auf alle Teilnehmer aufgeteilt und nach Kilowattstunden genau abgerechnet.

5.1.2 Ressourceneffizienz

Maßnahmen zur betrieblichen Effizienzverbesserung haben bei der LINZ AG Tradition. Das belegen auch die zertifizierten Managementsysteme der LINZ AG und ihrer Konzernunternehmen (vgl. Tab. 10 auf Seite 50). So sind die Erzeugungsbereiche von LINZ STROM GAS WÄRME nach ISO 14001 Umweltmanagementsysteme zertifiziert und der Bereich Energieerzeugung auch nach „Eco-Management and Audit Scheme (EMAS II)“. Die LINZ AG Holding, die Linz Energieservice GmbH – LES und der Bereich Wärme der LINZ STROM GAS WÄRME sind zudem nach ISO 50001 zertifiziert.



^{F48} https://www.linzag.at/portal/de/ueber_die_linzag/medien/presseaussendungen/presse_archiv/presse_archiv_detail_55497.html#

^{F49} https://www.meinbezirk.at/freistadt/c-regio-nauten-community/neues-stromnetz-servicecenter-in-freistadt-eroeffnet_a4373714

^{F50} Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft: Ressourceneffizienz Aktionsplan (REAP). Wegweiser zur Schonung natürlicher Ressourcen. Wien, Januar 2012.

Ressourceneffizienz

„Auf der Ebene von Unternehmen ist Ressourceneffizienz der Gradmesser für die erzielten Effekte von Produkten und Dienstleistungen unter Verwendung des technologisch machbaren Minimums an Material, betrachtet über den gesamten Lebenszyklus des Produktes oder der Dienstleistung, und unter Betrachtung ihres gesellschaftlichen Nutzens und einer gesellschaftlichen Verantwortung. Unter Materialeffizienz kann der Gradmesser für die Art der Verwendung von Betriebsmitteln mit dem Ziel eines sinkenden Materialeinsatzes bei gleichbleibendem – oder verbessertem – Output verstanden werden.“ ^{F50}



Beitrag zur Kreislaufwirtschaft

Ein wichtiges Handlungsfeld der Ressourceneffizienz ist die Kreislaufwirtschaft entsprechend der fünfstufigen Abfallhierarchie der EU. Die Einführung einer entsprechenden Sammel- und Behandlungsinfrastruktur, Rücknahme- und Verwertungsverpflichtungen und das Verbot der Deponierung biologisch abbaubarer Abfälle stellen hier wichtige Beiträge dar. In Linz entleert die Müllabfuhr regelmäßig knapp 40.000 Restabfall- und Bioabfallbehälter sowie mehr als 20.000 Sammelbehälter für Altpapier, Leichtverpackungen, Metallverpackungen und Altglas (Tab. 30).

2020 gelangten rund 192.548 t Abfälle in die Reststoffaufbereitungsanlage (RABA). Hier werden zuerst Metallteile wie Eisen- und Nichteisenaltstoffe wie z.B. Kupfer oder Aluminium für die Verwertung aussortiert, der Rest wird für die thermische Verwertung im Reststoff-

heizkraftwerk (RHKW) aufbereitet. Dort wird aus den verbleibenden Reststoffen und den Klärschlämmen der LINZ SERVICE GmbH Strom und Wärme erzeugt. Die getrennt gesammelten Bioabfälle – 2020 waren dies knapp 12.000 Tonnen – werden in der Bioabfall-Kompostieranlage auf dem Gelände der RABA kompostiert. Nicht verwertbare Reststoffe aus allen Behandlungsanlagen gelangen auf die Reststoffdeponie Asten. 2020 wurden dort etwa 20.300 t Abfälle fachgerecht ins Reststoffkompartiment der Deponie eingebaut. ^{F51}

Weiters betreut die LINZ SERVICE in der Landeshauptstadt die rund 380 Altstoffsammelstellen zur ordnungsgemäßen Abgabe von Metallverpackungen und Altglas. Die Verantwortung für die Sammlung und Verwertung von gebrauchten Verpackungen liegt laut Verpackungsverordnung bei den Herstellern von Verpackungen bzw. dem Handel. Die LINZ SERVICE GmbH ist Vertragspartner dieser Systeme für die

Tabelle 30: Gesammelte Abfallmengen, Stadt Linz

ABFALLART	2018	2019	2020	EINHEIT	BEHÄLTER, 2020
Restabfälle	40.192	39.894	39.334	t/a	24.356
Biogene Abfälle	10.952	11.237	11.865	t/a	15.290
Sperrige Abfälle	3.161	3.206	3.694	t/a	
Altpapier	14.688	14.272	13.530	t/a	10.271
Leichtverpackungen	3.721	3.678	3.636	t/a	8.829
Altglas	4.766	4.920	5.122	t/a	1.155
Altmetalle (gesamt)	232,1	2.156	2.362	t/a	0
<i>davon Verpackungen</i>	426	449	481	t/a	653
Altholz	7.466	8.056	9.258	t/a	

Sammlung von Altglas-, Altmetall-, Papier- und Leichtverpackungen (Verpackungen aus Kunst- bzw. Verbundstoff). Das regionale Abfallwirtschaftsprogramm Linz 2019 sieht vor, dass bis Ende 2020 ein flächendeckendes Holsystem für Kunststoffverpackungen eingerichtet wird, um dadurch für die Linzer Bevölkerung kürzere Entsorgungswege zu schaffen. ^{F52} Die Leichtverpackungen werden entweder in der Gelben Tonne (Mehrparteienhäuser) oder im Gelben Sack (Ein- und Zweifamilienhäuser) gesammelt. Mehr dazu in Abschnitt 7.1.11 Flächendeckendes Sammelsystem für Leichtverpackungen (LVP-Sammlung).

Seit einigen Jahren läuft die „ReVital-Sammlung“ auch in Linz. ReVital bedeutet Wiederbelebung zur Wiederverwendung und funktioniert ganz einfach. Intakte, funktionstüchtige Altwaren können in einem der Linzer Altstoffsammelzentren abgegeben werden. Dort werden sie kontrolliert gesammelt, ihre Aufbereitung in qualifizierten Einrichtungen durchgeführt und die revitalisierten Produkte an die jeweiligen ReVital-Partner geliefert, welche vorwiegend beschäftigungsfördernde Organisationen sind. Um den neuen Besitzer/innen hohe Standards zu garantieren, werden nur jene Produkte angenommen, die definierten Annahmekriterien entsprechen und vollständig, unbeschädigt und ansehnlich sind. Um die Sammlung leichter zu machen, gibt es die ReVitalbox. Der Karton wird im flachen Format in den Linzer Altstoffsammelzentren ausgegeben, kann schnell und einfach zusammengebaut werden und ist auch im gefüllten Zustand leicht transportierbar. ^{F53}

5.1.3 Umweltschutz

Beim Umweltschutz geht es um die zentralen Themen wie Luftreinhaltung, Schutz des Bodens und des Grundwassers und Abwasserreinigung, aber auch in weiterer Folge um den Verlust an Biodiversität.

Luftreinhaltung

Ende der Achtzigerjahre lag der Schwerpunkt unserer Bemühungen im Bereich Umweltschutz in der Reduktion der klassischen Luftschadstoffe Stickoxide (NO_x), Schwefeldioxid und Staub. Tatsächlich konnten diese Emissionen im Bereich Energieerzeugung auf ein absolutes Minimum reduziert werden. So sind alle KWK-Anlagen der LINZ AG mit NO_x-armen Brennkammern ausgerüstet worden. Das Reststoffheizkraftwerk (RHKW) verfügt über eine mehrstufige Abgasreinigungsanlage.

Die Biomasse-KWK-Anlage verfügt über eine hocheffiziente Entstaubungsanlage mit einem Abscheidegrad von Staubemissionen von über 99 %. 2020 wurde diese Anlage mit einer SNCR-Anlage (selektive nicht-katalytische Reduktion) zur Abscheidung von Stickoxidemissionen nachgerüstet. Die Auslegung der Anlage erfolgte dabei größer als gemäß den Anforderungen der besten verfügbaren Technik (BVT) gefordert.

Mit Modernisierungsmaßnahmen und Technologiewechsel wurde die Emission von Luftschadstoffen in den letzten 25 Jahren um über 90 % reduziert, und dies bei einer Vervielfachung der Energieproduktion. ^{F54} Die Entwicklung der



^{F52} https://www.linzag.at//media/dokumente/abfall_3/Regionales-Abfallwirtschaftsprogramm-Linz-2019.pdf

^{F53} <https://www.linzag.at/portal/de/privatkunden/zuhaus/abfall/abfallvermeidung#>



F54 LINZ STROM:
Konsolidierte Umwelt-
erklärung für den
Bereich Energie-
erzeugung, GJ 2019
(1.10.2018 – 30.9.2019).
[https://www.linzag.at/
media/dokumente/lin-
zag/energieerzeugung/
umwelterklaerung-
gj19.pdf](https://www.linzag.at/media/dokumente/linzag/energieerzeugung/umwelterklaerung-gj19.pdf)

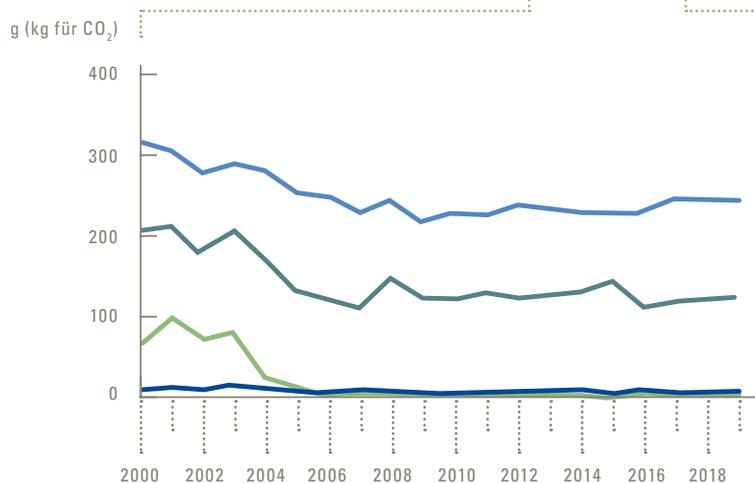
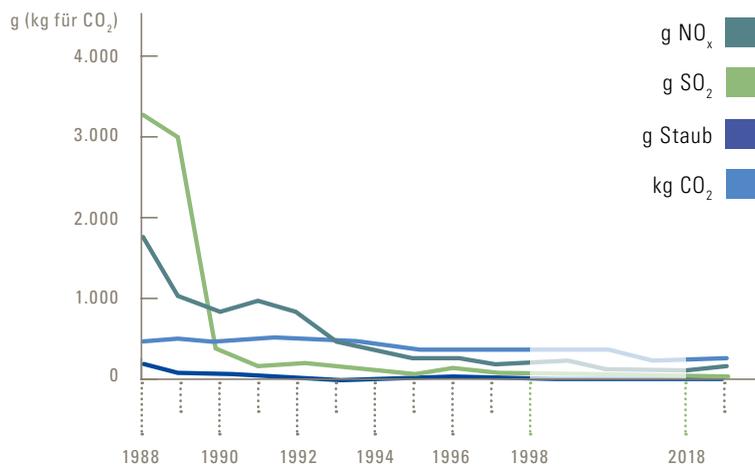
Schadstoffkonzentrationen seit 1988 ist in Abb. 11 dargestellt. Der obere Teil enthält die Daten von 1988 bis 2019 – ohne die Jahre 2000 bis 2015 – mit großer Skalierung und der untere Teil die Daten von 2000 bis 2019 mit kleiner Skalierung.

Abwasserreinigung

An die Regionalkläranlage am Standort Linz-Asten sind neben Linz weitere 43 Gemeinden angeschlossen. Die Anlage sorgt für eine optimale Reinigung der kommunalen Abwässer. Der anfallende

Klärschlamm wird in unserem hocheffizienten Reststoffheizkraftwerk (RHKW) energetisch verwertet. Die Abwässer des RHKW werden nach der Reinigung in der Abwasserreinigungsanlage (mehrstufiges Fällungsverfahren mit anschließender Sedimentation und Feststoffabscheidung) gemeinsam mit den Kühlwässern in die Donau eingeleitet. Die Einhaltung der gemäß UVP-Bescheid vorgeschriebenen Grenzwerte wird durch jährliche Eigen- und Fremdüberwachungsberichte dem Amt der OÖ. Landesregierung, Abteilung Oberflächengewässerswirtschaft, nachgewiesen. Die betrieblichen Abwässer im FHKW Linz-Mitte ergeben sich aus den Reinstwasser- und Regenerationsabwässern. Die Abwässer werden nach der Neutralisation über einen Ölabscheider in das städtische Kanalnetz eingeleitet. Die Abwässer des FHKW Linz-Süd werden bei Unbedenklichkeit über das Abwassersammelbecken gemeinsam mit den Kühlwässern in die Traun eingeleitet. Das Abwassergutachten eines technischen Büros für technische Chemie bestätigt für 2019 die Einhaltung der Abwassergrenzwerte gemäß wasserrechtlichem Bescheid.

Abbildung 11: Emissionen der KWK-Anlagen der LINZ AG an Luftschadstoffen und CO₂ je MWh F54



Der größte Wasserverbrauch im Bereich Energieerzeugung entfällt auf Kühlwasser, welches hauptsächlich zur Kondensation des Restdampfes der Dampfturbinen und zur Aggregatkühlung dient. Es wird den Flüssen Donau und Traun entnommen und über Kühltürme wieder in die Flüsse zurückgeleitet, da es nur thermisch belastet (= erwärmt) ist. Im FHKW Linz-Mitte wurde 2018 die Genehmigung zum Betrieb der Nutzwasserversorgungsanlage (Kühlwasser, Brunnenwasser) bis Ende 2040 verlängert.

Schutz des Bodens und des Grundwassers

Die LINZ AG gehört zu den größten Grundbesitzern und -verwaltern im Raum Linz. Die unterschiedliche Nutzung dieser Areale bringt es mit sich, dass sie dadurch auch Verantwortung für viel Natur trägt. So betreut die LINZ AG insgesamt rund 1.470 ha Wasserschutzgebiet – davon allein 568 ha rund um das im Osten des „Wasserwaldes“ im Linzer Stadtteil Kleinmünchen gelegene, denkmalgeschützte Wasserwerk Scharlinz. In diesen ökologisch besonders wertvollen Gebieten sind keinerlei Einrichtungen erlaubt, die eine Gefährdung des Grundwassers darstellen. 2018 wurden die Kanäle in den Wasserschutzgebieten Scharlinz und Heilham saniert. Das aktuelle Schwerpunktprojekt – die Sanierung der Kanäle in den Wasserschutzgebieten Scharlinz und Heilham jeweils vorgelagerten Schongebieten – trägt wesentlich zum langfristigen Schutz des Bodens und des Grundwassers bei.

Biodiversität

Die Hauptursachen für den weltweiten Verlust an Biodiversität stehen – neben der Nutzungsänderung von Flächen (z.B. Regenwaldrodung, Flächenversiegelung) und der industrialisierten Nutzung natürlicher Ressourcen (z.B. industrielle Landwirtschaft) – auch in einem engen Zusammenhang mit den Themen des klassischen Umweltschutzes. Emissionen an Treibhausgasen (CO₂, Methan) und Luftschadstoffen (Stickoxide, Schwefeldioxid) oder übermäßiger Eintrag von Nährstoffen (Stickstoff und Phosphor) führen zu Klimaänderungen, Versauerung oder Überdüngung und ver-

ändern damit die Lebensbedingungen für Pflanzen und Tiere. Dies führt langfristig zu einer Veränderung der für den jeweiligen Lebensraum typischen Artensammensetzung. Daher tragen die oben dargestellten Maßnahmen der Emissionsminderung auch direkt zum Schutz und Erhalt der Biodiversität bei. Beispielsweise finden sich in den Schutzgebieten der von der LINZ AG betreuten und naturnah bewirtschafteten Wasserschutzgebiete unter anderem 44 Pflanzenarten aus der „Roten Liste“ gefährdeter Arten.



Die LINZ AG betreut insgesamt rund 1.470 ha Wasserschutzgebiete – ökologisch wertvolle Gebiete, die auch dem Erhalt der Biodiversität dienen.

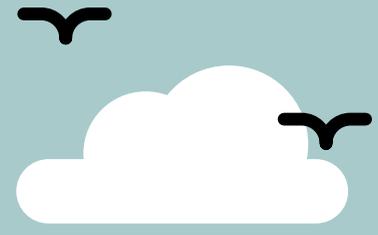
Ziele und Maßnahmen

im Umwelt- & Nachhaltigkeitsprogramm

Von den vierzehn Zielen und Maßnahmen des Nachhaltigkeitsprogramms zum strategischen Oberziel Umwelt- und Klimaschutz sind an dieser Stelle besonders hervorzuheben:

- » Verdichtung Fernwärme 2020: Anschluss von 50 MW bis Ende 2020. Dadurch wurde im Stadtgebiet Linz ein Marktanteil von 72 % erreicht: Mit einem Anschlusswert von 875 Megawatt ist die Position der LINZ AG als Nummer eins der Fernwärmebranche in Oberösterreich gefestigt. Trotz des bereits sehr hohen Marktanteils wurde eine Zunahme des Anschlusswerts um 15 Megawatt realisiert.
- » Nachrüstung Biomasse-KWK-Anlage mit einer SNCR-Anlage: 2020 wurde diese Anlage mit einer selektiven nicht-katalytischen Reduktion zur Abscheidung von Stickoxidemissionen nachgerüstet. Die Auslegung der Anlage erfolgte dabei größer als gemäß den Anforderungen der besten verfügbaren Technik (BVT).





Innovation

und

Zukunft



„Nachhaltigkeit ist uns ein Herzensanliegen. Die Werte des Klimaschutzes und der Bewahrung der Natur werden an jedem einzelnen unserer Standorte tagtäglich gelebt. Technologie, Fortschritt und Effizienz sind für uns kein Selbstzweck, sondern Handlungsmaxime. Wir arbeiten sehr engagiert daran, mit innovativen Projekten in Richtung alternativer Energiequellen zu gehen und uns somit der Abhängigkeit von Öl und Gas schrittweise zu entziehen. Über unsere Ziele, Maßnahmen und Leistungen berichten wir transparent und nachvollziehbar – das wurde uns auch mit dem GREEN BRANDS Gütesiegel bestätigt.“

**Mag.^a Dr.ⁱⁿ Gabriela Maria Straka / Leitung PR & CSR
BrauUnion Österreich**



6 . Innovation und Zukunft



6.1 INNOVATIONEN FÜR DIE ZUKUNFT

„Unsere innovativen Lösungen und digitalen Angebote sind kundenorientiert und zukunftsweisend.“

„Innovation“ leitet sich vom lateinischen innovatio = Erneuerung, Veränderung (novus = neu) ab und wird umgangssprachlich für neue Ideen und Erfindungen verwendet. Ganz gleich, ob neues Produkt, neue Dienstleistung oder ein neues Geschäftsmodell – entscheidend für ein Unternehmen ist die Durchsetzung dieser Innovation am Markt. Erfolgreich sind Innovationen vor allem dann, wenn sie eine Lösung für bestehende Probleme bieten, die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden optimal befriedigen oder auch neue Trends vorwegnehmen.

Die LINZ AG hat seit ihrem Bestehen eine Vielzahl von Innovationen im Bereich Mobilität, Energie und Infrastruktur zum Erfolg geführt.

» Zu den wichtigsten Innovationen im Energiesektor zählen die

Kraft-Wärme-Kopplung, die Fernwärme und die Fernkälte.

- » Im Mobilitätssektor zählen dazu beispielsweise die Elektrobusse (Obus-Flotte), Pilotprojekte mit elektrifizierten Nutzfahrzeugen, der Ausbau des Ladenetzes an Stromtankstellen, die „Will LADEN“-Ladekarte, das Lademanagement für Tiefgaragen und Parkplätze von Wohnhäusern oder die E-Ladestation für zuhause (WallBOX). 2019/2020 kamen die neuen Ticketing-Apps FAIRTIQ und LinzMobil (siehe Abschnitt 7.1.8) und das neue, kundenfreundliche System zum vereinfachten Fahrkarten-Vorverkauf in Trafiken (siehe Abschnitt 7.1.9) hinzu.
- » Weitere digitale Angebote sind in den Abschnitten „Internet-Angebot“ (siehe Abschnitt 7.1.5) und „Online-Beratung im Trauerfall“ (siehe Abschnitt 7.1.12) beschrieben.

Die LINZ AG erforscht, entwickelt und erprobt innovative Produkte und Dienstleistungen – allein oder im Verbund mit Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Administration. In diesem Kapitel wird eine kleine Auswahl dargestellt. Der Schwerpunkt liegt dabei (aber nicht nur) auf Digitalisierung. Denn dieser Aspekt ist auch aus Sicht der Stakeholder für die LINZ AG – vergleiche die Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse auf Seite 37 – mit Blick

auf Innovation und Zukunft besonders wesentlich.

6.1.1 tim-Linz – ein Service der LINZ AG LINIEN

Mit ihrer E-mobile Strategie verfolgt die LINZ AG seit langem das Ziel, den öffentlichen Verkehr (insbesondere den E-Anteil) auszubauen und umweltfreundliche, zukunftsorientierte Konzepte für die wachsenden mobilen Bedürfnisse in und um Linz zu fördern. 2019 wurde „tim“ – täglich intelligent mobil – das neue multimodale Mo-

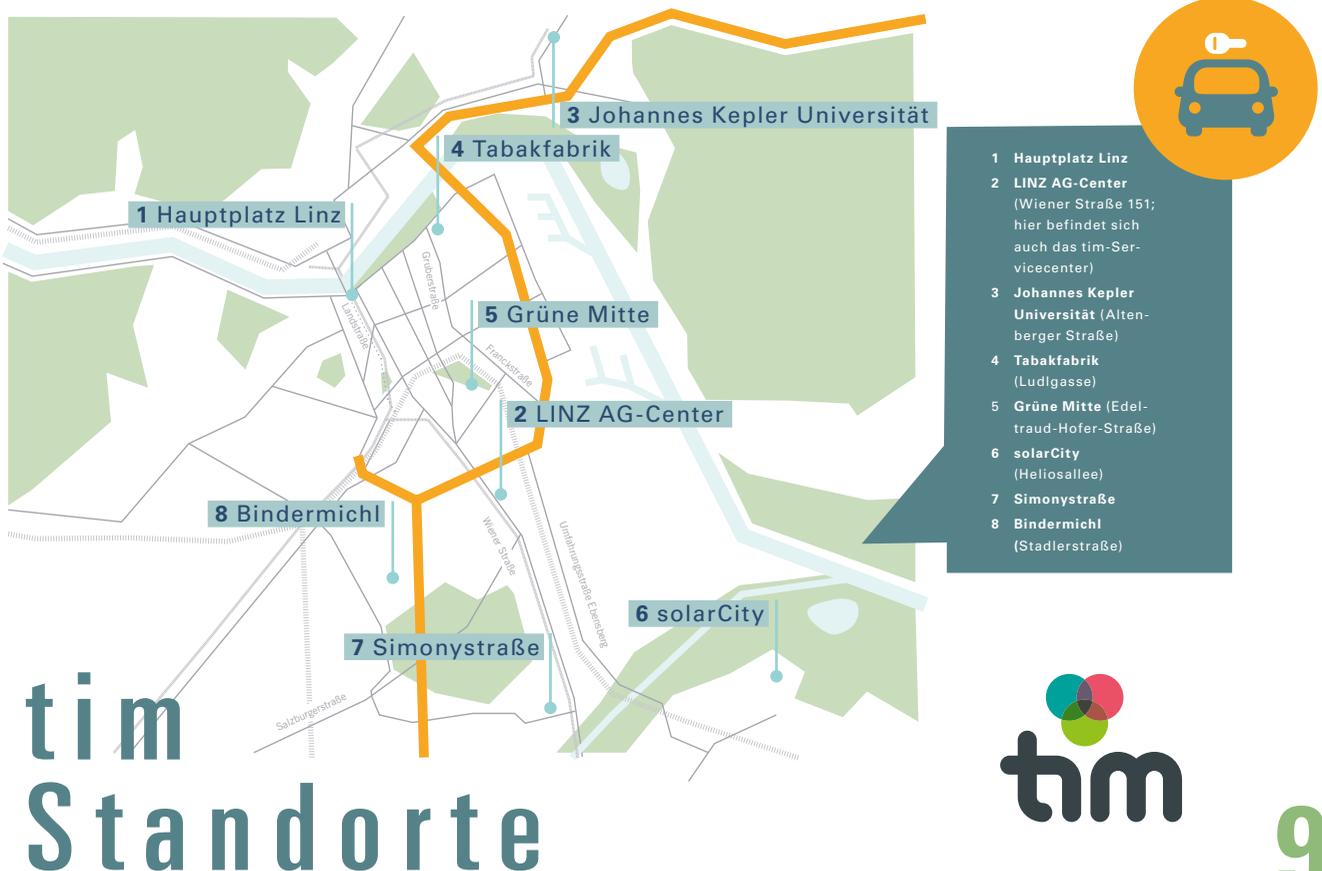
bilitätsangebot der LINZ LINIEN – in Linz eingeführt. Ziel ist, den öffentlichen mit dem individuellen Verkehr zu verbinden und den Verzicht aufs (Zweit-)Auto zu erleichtern. Dafür werden eigene Umsteigeknotenpunkte, die sogenannten multimodalen Mobilitätsknoten oder tim-Knoten, geschaffen. Sie bieten neben den bestehenden Öffi-Angeboten auch Radabstellplätze, stationäres (E-)Carsharing, öffentliche E-Ladestationen und einen Mietwagen für längere Fahrten und seit neuestem auch an einigen Standorten Leihfahrräder von City-



KombiMo III - Ziel dieses Projekts ist die Vernetzung mit dem Grazer tim-System, das eine interoperable Nutzungsmöglichkeit in beiden Städten gewährleisten soll. Das Projekt wurde 2019 gestartet und läuft noch bis 30.11.2021.

(c) Frameworkers

Abbildung 12: Die tim-Standorte in Linz





Das Vorhaben „Urcharge“ startete im Mai 2020. Ziel ist herauszufinden, ob und wie das Lademanagement für knapp 50 E-Autos gleichzeitig funktionieren kann.

V.l.n.r.: Bernhard Mitterndorfer (Neue Heimat OÖ), Jasmine Ramsebner MSc (TU Wien), Generaldirektor DI Erich Haider (LINZ AG), Maximilian Sonnleitner (GF Autohaus Sonnleitner), Vizebürgermeister Markus Hein, Mag. DI Josef Siligan (Vorstand LINZ AG), Bürgermeister Klaus Luger, Ing. Mag. Gerhard Luftensteiner (CEO KEBA AG), Stadträtin Mag.^a Eva Schobesberger



„Zukunft (autonomes) Flugtaxi“ – die Zusammenarbeit zwischen FACC, EHang und LINZ AG startet mit einer Vereinbarung am 14. Mai 2019 in Linz.

Bike Linz. So soll der Wechsel von einem Verkehrsmittel auf ein anderes unkompliziert und einfach gemacht werden. Für Unternehmen bietet tim mit der tim-Business-Karte zusätzlich ein attraktives und flexibles Angebot. 2019 und 2020 wurden jeweils drei tim-Mobilitätsknoten installiert, zwei weitere folgten im April und Juli 2021 (Abb. 12). Bis Ende 2021 sollen insgesamt neun tim-Standorte eingerichtet sein. Mehr Infos zu tim unter <https://www.tim-oesterreich.at/linz/#>.

6.1.2 Forschungsprojekt „Urcharge“ macht E-Mobilität zukunftsfit

Der Ausbau der umweltfreundlichen E-Mobilität stellt auf dem Weg hin zu mehr Nachhaltigkeit einen entscheidenden Faktor dar: Will Österreich seine Klimaziele bis 2030 erreichen, so muss etwa bis dahin ein E-Auto-Anteil von rund 27 % unter allen angemeldeten Pkw erreicht werden. Doch welche Infrastruktur ist beispielweise in Linz nötig, um dieses Ziel erreichen zu können? Wird das Stromnetz dieser Mehrbelastung standhalten? Laden tatsächlich alle gleichzeitig? Und wie kann der Leistungsbedarf optimiert werden? Diese grundlegenden Fragen zur Mobilität der Zukunft werden im Forschungsprojekt „Urcharge“, also „Urbanes Laden“, geklärt. Das Projekt wurde von der LINZ AG initiiert und wird von der Technischen Universität Wien geleitet. Es wird aus Mitteln des Klima- und Energiefonds gefördert und im Rahmen des Programms „Zero Emission Mobility“ durchgeführt.

Gemeinsam mit dem Hersteller für E-Mobilitäts-Ladelösungen KEBA AG, ETA (Beratung zum Thema Umweltmanagement) sowie der Linzer Wohnungsgenossenschaft NEUE HEIMAT OÖ werden Forschung, Entwicklung und Tests zur Optimierung von Ladeinfrastruktur im großen Wohnbau durchgeführt. Basis dafür ist die innovative LINZ AG-Ladelösung „WallBOX CitySolution“. Das Projekt läuft noch bis Mitte 2021.

6.1.3 Airtaxi – Projekt Urban Air Mobility

Innovative, saubere Antriebstechnologien, kombiniert mit den wachsenden Möglichkeiten der Digitalisierung, erlauben uns völlig neue, hocheffiziente Lösungen für neue urbane Mobilitätskonzepte. Dazu gehört auch Luftmobilitätskonzepte mit autonomen, elektrisch betriebenen Fluggeräten für die Beförderung von Passagieren oder Gütertransporte innerhalb und zwischen Städten. Die Unternehmen EHang (Weltmarktführer im Bereich autonome Flugsteuerung und Software) und FACC (oberösterreichischer Leitbetrieb und weltweit führendes Aerospace-Unternehmen in Design, Entwicklung und Fertigung von Luftfahrttechnologien) entwickeln gemeinsam das modernste Airtaxi der Welt. Seit Mitte 2019 ergänzt die LINZ AG die Projektpartnerschaft und bringt dort ihre Kompetenzen im Bereich E-Mobilität ein. Geplant ist ein Testlauf in Linz, um die Praktikabilität des Konzepts im städtischen Raum und die Akzeptanz in der Bevölkerung sowie die erwarteten positiven Auswirkungen auf die Umwelt zu erforschen.

6.1.4 Batteriespeicher zur unterstützenden Stabilisierung des Niederspannungsnetzes

Als innovatives, regional verankertes Unternehmen setzt die LINZ AG auch im Energiebereich auf neueste Technologien. Batteriespeicher spielen dabei im Niederspannungsnetz eine zentrale Rolle. Im Fokus des Forschungsprojekts, das mit der xelectric Power GmbH in Reiferdorf umgesetzt wurde, stand die Netzstabilisierung: Der moderne Energiespeicher soll dabei unter anderem die schwankende Stromproduktion bei PV-Anlagen ausgleichen. Bei entsprechender Sonneneinstrahlung soll der Speicher das Stromnetz entlasten, um es bei Bedarf mit der gespeicherten Energie wieder zu stützen. D.h. wenn viele PV-Anlagen ins Netz einspeisen, wird die Netzspannung angehoben. Durch den Batteriespeicher im Lademodus soll diese Netzspannung wieder gesenkt werden. Im Gegenzug soll der Speicher im Entlademodus die Spannung anheben, wenn diese durch die Verbraucher/innen in der Regel in den Morgen- und Abendstunden abgesenkt wird. Im Rahmen des Forschungsprojekts wird außerdem untersucht, welche Spannungsreserven für eine Integration von weiteren PV-Anlagen erzielt werden können. Seit Ende April 2019 ist nun ein netzdienlicher Batteriespeicher mit 140 kWh Speicherkapazität und 80 kW Leistung in der Feldtestregion Prendt (Region Windhaag bei Freistadt) zur vollsten Zufriedenheit in Betrieb.

6.1.5 Innovative Fernkälteerzeugung

Der Antrieb der Kältemaschinen in den bestehenden Fernkältezentralen der LINZ AG erfolgt elektrisch. Die LINZ AG setzt im Rahmen der Fernkälteerzeugung nun auch auf zwei innovative Highlights, die das Stromnetz enorm entlasten. Zum einen wird in der Fernkältezentrale Donaupark in Kürze das Drainagewasser der Donau für die Fernkälteerzeugung genutzt, zum anderen wird künftig in der Fernkältezentrale Wiener Straße die aus der thermischen Verwertung von Abfall entstehende Fernwärme für die Kälteerzeugung eingesetzt.

6.1.6 Digitale Vermessung von Gas-Hausanschlüssen

In einem Pilotprojekt testet LINZ NETZ GmbH die Digitalisierung des Prozesses rund um die Vermessung und Dokumentation von Hausanschlüssen – von der Baustelle bis ins Geografische Informationssystem (GIS). Das System bietet eine vollständig digitale Prozessunterstützung zwischen Innen- und Außendienst, die Arbeitsvor- und -nachbereitung sowie die Möglichkeit zur mobilen Erfassung zusätzlicher Daten. Erfassung und Vermessung der Hausanschlüsse werden mit einer Smartphone-App durchgeführt. Die Informationen werden online übertragen und stehen unmittelbar zur weiteren Bearbeitung zur Verfügung. Über eine Schnittstelle können die Daten direkt ins GIS-System übertragen werden. Die wesentlichen Vorteile liegen in der Verbesserung der Datenqualität und Verkürzung der Bearbeitungszeit.



Die Fernkältezentrale wird ausgebaut. Zukünftig wird hier das Drainagewasser der Donau für die Fernkälteerzeugung genutzt.



Am 10. Mai 2021 stellten die beiden Innovationspartner GRAND GARAGE und LINZ AG den ersten 5G-„Makerspace“ für Unternehmen in der GRAND GARAGE im Rahmen einer Pressekonferenz vor. V.l.n.r.: Bürgermeister Klaus Luger (LINZ AG-Aufsichtsratsvorsitzender), Werner Arrich (Co-Founder und CEO GRAND GARAGE), Markus Past, MBA (Bereichsleiter LINZ AG TELEKOM), Generaldirektor DI Erich Haider (LINZ AG)



Der 5G-Gesundheitsroboter Amy M2-T hat 2020 tatkräftig das Team des Seniorenzentrums Spallerhof in Linz unterstützt.

6.1.7 Erste 5G-Werkstatt für Unternehmen

In der Rekordzeit von nur etwas mehr als zwei Monaten konnte die Techniker/innen der LINZ AG TELEKOM im Juni 2020 gemeinsam mit LIWEST und Huawei die notwendige IT-Infrastruktur zum Betrieb des ersten 5G-Campus-Mobilfunknetzes in Europa errichten. Ende 2020, während des Corona-Lockdowns, wurde dann in Zusammenarbeit mit der GRAND GARAGE in deren Räumlichkeiten ein 5G-Campus-Netz errichtet. Netz und Infrastruktur stehen nun interessierten Unternehmen und Organisationen zu Testzwecken zur Verfügung. Unternehmen können die GRAND GARAGE künftig quasi als Proberaum nutzen bzw. mieten, um 5G selbst auszuprobieren. Dabei werden die typischen Vorteile von 5G wie die im IoT-Bereich so bedeutende Echtzeitkommunikation erlebbar und die Einsatzmöglichkeiten und Anwendungen bekommen ein klares Bild. Die Unternehmen bringen dabei ihre Maschinen oder ein Modem mit und können dies ins 5G-Campus-Netz einbinden.

6.1.8 Erste 5G-Netz-Anwendungen im Einsatz: Der 5G-Gesundheitsroboter

Das 5G-Netz ermöglicht aufgrund hoher Datenübertragung und kurzer Übertragungszeiten die kontrollierte Fernsteuerung von Robotern. Das erste umgesetzte 5G-Netz-Campus-Projekt war daher auch die Anwendung eines 5G-Roboters, genauer: eines Gesundheitsroboters. Dieser autonome Roboter misst mithilfe einer Wärmebildkamera und einer

eigens entwickelten Software die Körpertemperatur von Menschen – in Sekundenschnelle und berührungslos. Der Roboter wurde im Zuge der Errichtung der IT-Infrastruktur ins neue 5G-Netz eingebunden und in einem Linzer Seniorenzentrum entsprechend der damaligen Bedarfslage hinsichtlich der Ansteckungsgefahr mit dem SARS-CoV-2-Virus eingesetzt. Er dient zudem als Ausgangsbasis für die Entwicklung marktreifer Lösungen im Bereich von 5G-Campus-Netzen. Die Entwicklung von Smart Cities und Smart Factories, in denen eine drahtlose Kommunikation zwischen Maschinen, Fahrzeugen etc. benötigt wird, bietet eine Reihe möglicher Anwendungen.

6.1.9 Neues „digital rail gate“ beim Containerterminal Linz

Das Containerterminal Linz – ein rund 120.000 m² große Areal – liegt im Schnittpunkt wichtiger internationaler Verkehrsströme und bietet daher optimale Voraussetzungen zur Abwicklung von kombinierten Verkehren zwischen Wasser, Schiene und Straße. Im Frühjahr 2020 wurde dort bei der Einfahrt in den „Linz Verschiebebahnhof Stadthafen“ das neue „digital rail gate“ in Betrieb genommen. Vor Inbetriebnahme des neuen DRG erfolgte die Bestandsaufnahme von Zügen durch eine rein manuelle Erfassung. Der gesamte Zug musste von einer/m Mitarbeiter/in zeitaufwändig abgelaufen und sämtliche relevanten Nummern sowie Kennzeichen einzeln erfasst werden. Anschließend waren die Daten per Hand in das Computersystem einzugeben.

Mit dem neuen DRG gehören Zeitverzögerungen sowie Übertragungsfehler nun der Vergangenheit an. Das DRG scannt mit mehreren hochauflösenden 2D-Flächenkameras und intelligenter Software alle vorbeifahrenden Züge. Dabei werden Waggonnummern, Containercodes, Gefahrgutkennzeichen oder andere Kennzeichnungen vollautomatisch erfasst. Ein hocheffizientes Bildverarbeitungsprogramm mit entsprechendem Algorithmus verarbeitet die dabei erfassten Zeichen sowie die Bilder und sendet die daraus gewonnenen Daten just-in-time via XML-Schnittstellen an das digitale Operatorsystem des Linzer Containerterminals. Somit sind sämtliche Waggons bzw. Container, die über den Transportweg „Schiene“ im Linzer Containerterminal ankommen oder ausfahren, digital erfasst und dokumentiert. Die generierten, hochaufgelösten Bilddaten liefern darüber hinaus auch eine beweissichere Zustandsdokumentation des jeweiligen Containers im Falle von Beschädigungen. Aufgrund der hohen Erkennungsgenauigkeit kann der Linzer Containerterminal nun seine logistische Disposition extrem beschleunigen. Der rasche Datenaustausch sorgt für kürzere Abwicklungszeiten sowie höhere Umschlagskapazitäten und leistet insgesamt einen wesentlichen Beitrag zur weiteren Modernisierung und Digitalisierung des Linzer Containerterminals im LINZ AG HAFEN.

6.1.10 Digitale Routenführung von Müllfahrzeugen im Echtzeitbetrieb

Im Rahmen der Hauszuordnung für Leichtverpackungen (LVP) im Linzer Stadtgebiet (vgl. Abschnitt 7.1.11) wurde erstmalig ein Lkw des Bereiches Abfall mittels digitaler Routenführung durch das Sammelgebiet gelotst. Der Einsatz dieser mobilen Aufzeichnungs- und Navigationsgeräte wurde notwendig, um die hohen Anforderungen an die Tourenplanung bei der neuen LVP-Sammlung zu erfüllen.

6.1.11 Digitale Abfrage des aktuellen Füllgrades von Presscontainern

Mobile Presscontainer werden zur Entsorgung zum Beispiel von Altpapier eingesetzt. Die Möglichkeit zur digitalen Abfrage des aktuellen Füllgrades erleichtert es dem Disponenten, den optimalen Zeitpunkt für den Abtransport bzw. Wechsel zu ermitteln. Ist der Container (zu) voll, kann er nicht mehr befüllt werden, ist er nicht voll genug, wird letztlich nur Luft teuer transportiert. Die Möglichkeit zur digitalen Abfrage des Füllgrades spart Zeit, Geld und Ressourcen.

Im Geschäftsjahr 2020 wurden in Linz insgesamt 50 Glas- und Metallverpackungssammelbehälter an öffentlichen Sammelstellen mit Füllstandssensoren ausgestattet. Zudem kamen erstmalig ein 10 m³ und zwei 20 m³ große Presscontainer mit Füllstandssensorik zum Einsatz. Dadurch könnten zukünftig Anfahrten zu weniger frequentierten Behältern und daraus resultierend unnötige



Der rasche Datenaustausch beim Digital Rail Gate sorgt für kürzere Abwicklungszeiten sowie höhere Umschlagskapazitäten und leistet insgesamt einen wesentlichen Beitrag zur weiteren Modernisierung und Digitalisierung des Linzer Containerterminals im LINZ AG HAFEN.



Die Möglichkeit zur digitalen Abfrage des Füllstands mobiler Presscontainer erleichtert es, den optimalen Zeitpunkt für den Abtransport zu bestimmen.

Einsatz- und Fahrzeiten vermieden werden. Im Zuge dieser zukunftsweisenden Pilotprojekte wird seitens LINZ AG ABFALL die Anwendbarkeit von Füllstandssensorik in der dynamischen Tourenplanung geprüft.

6.1.12 Co-Browsing als innovativer Kundensupport

Auf der Webseite der LINZ AG können unsere Kund/innen viele ihrer Daten selbst pflegen (Self-Service). Allerdings führen diese Angebote mitunter auch zu neuen Anfragen. Diese meist komplexen und zeitintensiven Geschäftsfälle können von den Mitarbeiter/innen im Kundenservicecenter mit Unterstützung einer innovativen Co-Browsing-Funktion rasch und kompetent bearbeitet werden. Damit können Mitarbeiter/innen im telefonischen Kundenservice auf Kundenwunsch mit nur einem Klick eine Verbindung zur Bildschirmansicht einer Kundin bzw. eines Kunden herstellen und so entweder durch die einzelnen Prozessschritte begleiten oder diese für eine Kundin bzw. einen Kunden direkt vornehmen.

6.1.13 Real-Time-Pricing-Abrechnung (RTP)

Bei der Real-Time-Pricing-Abrechnung handelt es sich um die Abrechnung auf Basis von Tarifmodellen, die den Energieverbrauch zeitabhängig bewerten, und den entsprechenden intervallbezogenen Daten. So wurden gemeinsam mit den Energievertrieben in diesem Zusammenhang mehrere flexible und innovative Preismodelle

entwickelt und erfolgreich eingeführt.

Grundlage für die Abrechnung sind die Daten von Verbrauchsintervallen, wie sie von Smart Meter- oder Lastprofilzählern aufgezeichnet werden. Der Verbrauch (oder ggf. auch die Leistung) wird je Zeitintervall (z.B. Tag, Stunde oder Viertelstunde) oder je Tarifzeitraum (z.B. HT/NT = Hochtarif („Tagstrom“) und Niedertarif („Nachtstrom“)) gemessen und mit dem jeweils für das entsprechende Intervall vereinbarten Tarif verrechnet. Tarife können auch mengenbezogen gestaffelt sein. Darüber hinaus ist es möglich, Preisintervalle wie beispielsweise Börsenpreise in die Abrechnung einzubeziehen. Die RTP-Abrechnung ermöglicht eine flexible Tarif- und Preisgestaltung über Zeit- und Preisintervalle und damit auch die auf einem liberalisierten Energiemarkt erforderliche flexible Vertragsgestaltung.

6.1.14 Online-Auslastungsanzeige für Hallenbäder

Schwimmen ist gut für die Gesundheit. Beim Schwimmen werden das Herz-Kreislauf- und das Atmungssystem sowie die meisten Muskelpartien des Körpers beansprucht. Das Wasser sorgt dafür, dass die Muskeln gekräftigt und die Gelenke beweglicher werden und schon dabei Sehnen, Bänder und Knorpel. Der Besuch unserer Bädoroasen ist unter Einhaltung der üblichen Sicherheitsregeln wie 3G-Regel, Ein-Meter-Abstand und FFP2-Maske inzwischen wieder möglich. Als zusätzliche Sicherheitsmaßnahmen bieten die LINZ AG BÄDER seit der letzten Sai-

son eine digitale Auslastungsanzeige. So können die Badegäste im Vorfeld checken, welches Linzer Hallenab im Moment wie gut besucht ist. Die dort angegebenen Prozentzahlen errechnen sich aus der Anzahl der aktuellen und der möglichen Besucher/innen. Die Daten werden alle zehn Minuten aktualisiert. Und hier geht es zur Online-Auslastungsanzeige: <https://www.linzag.at/portal/de/privatkunden/freizeit/schwimmen/schwimmen.html#>.

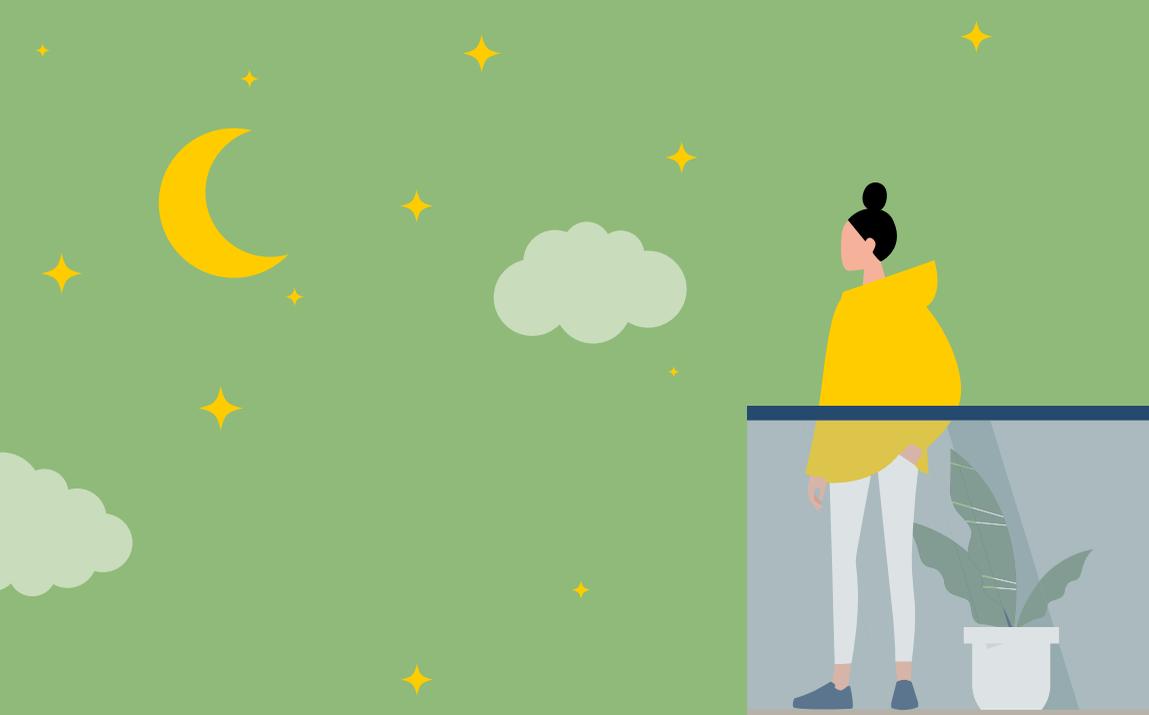
Ziele und Maßnahmen

im Umwelt- & Nachhaltigkeitsprogramm

Von den zehn Zielen und Maßnahmen des Nachhaltigkeitsprogramms zum strategischen Oberziel Innovation & Zukunft sind an dieser Stelle besonders hervorzuheben:

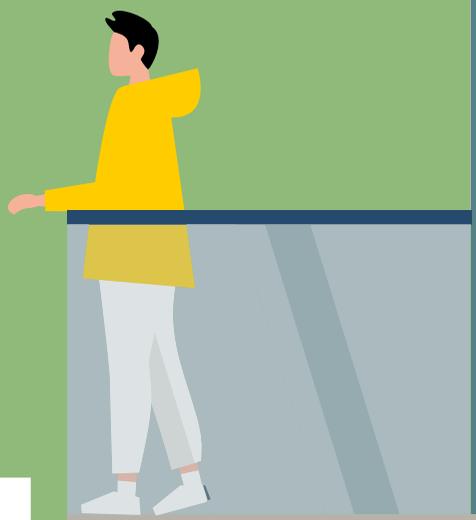
- » Linz Service / Bäder: Ausbau & Erneuerung Kundeninformationssystem, hier Online-Auslastungsanzeige der Hallenbäder und Umstellung auf neues Digital Signage System: Seit der letzten Saison bieten die LINZ AG BÄDER eine digitale Auslastungsanzeige.
- » Linz Service / Abfall: Digitalisierung Abfallwirtschaft, hier: digitale Abfrage des aktuellen Füllgrades von Presscontainern: 2020 kamen erstmalig drei große Presscontainer mit Füllstandssensorik zum Einsatz.





Kundinnen

und



Kunden

„Demokratie (...) ist nicht nur auf starke Institutionen angewiesen, sondern auch auf weniger klar definierbare Voraussetzungen: auf ein gewisses Grundverständnis, auf eine Art von Anständigkeit, Selbstkontrolle, Respekt im Umgang mit anderen, Respekt vor Fakten.“

Dr. Philipp Blom / Historiker und Philosoph



„Die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden sind Triebfeder für unsere Innovationen.“

7. Kundinnen und Kunden

7.1 LEISTUNGSVERSPRECHEN

Ihrem Leitbild entsprechend (vgl. Seite 18) garantiert die LINZ AG ihren rund 400.000 Kundinnen und Kunden beste Versorgungssicherheit durch attraktive Dienstleistungen und hohe Qualität ihrer Arbeit. Dabei prüft und verbessert sie ihre Angebote laufend, um die Zufriedenheit ihrer Kundinnen und Kunden auf hohem Niveau zu halten bzw. zu steigern. Zudem bietet sie hohe Qualität zu marktkonformen, leistbaren Preisen. Um das Leistungsspektrum und den Komfort für ihre Kundinnen und Kunden zu erhöhen, setzt die LINZ AG zunehmend auf Digitalisierung und Innovationen. Dabei steht das Thema Datenschutz und Datensicherheit ebenfalls weit oben auf der Agenda. Auch aus Sicht ihrer Stakeholder sind hinsichtlich der Kundinnen und Kunden – vergleiche auch die Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse auf Seite 37 – für die LINZ AG die folgenden Themen besonders wesentlich:

- » Kundenzufriedenheit
- » Datenschutz und Datensicherheit

7.1.1 Dienstleistungen

Als Unternehmen der allgemeinen Daseinsvorsorge garantiert die LINZ AG die sichere Versorgung mit Energie und Infrastruktur von über 400.000 Menschen in 117 oberösterreichischen Gemeinden (Details siehe Tab. 31 und Abb. 3, Seite 13). Zu den Produkten und Dienstleistungen für Privat- und Gewerbekunden zählen insbesondere (vgl. auch Abb. 4 auf Seite 14):

- » Versorgung mit Strom, Erdgas, Fern- und Nahwärme, Kälte, sowie Betrieb der Netze, und Dienstleistungen im Energiebereich
- » Bereitstellung und Betrieb eines flächendeckenden öffentlichen Netzes für Personenmobilität im Großraum Linz
- » Trinkwasserversorgung
- » Abwasserentsorgung
- » Abfallsammlung und -behandlung
- » Bestattung und Friedhöfe
- » Freizeitangebote
- » Logistikangebote (Hafen)
- » Dienstleistungen im Bereich Digitalisierung, wie innovative Datenübertragung und Telekommunikation und Betrieb von Kabel- und Mobilfunknetz (5G) in Oberösterreich

Tabelle 31: Dienstleistungen der LINZ AG im Jahresmittel (Auswahl)

LEISTUNGS- INDIKATOR	2018	2019	2020	EINHEIT
Strom	213.073	210.302	206.741	Kundenanlagen
Wärme	78.009	80.038	82.084	angeschlossene Wohnungen
Gas	37.774	35.387	33.696	Kund/innen
Kälte	8.354	8.737	7.161	MWh
Anzahl Fahrgäste	113	112	86,5	Mio. Personen
Beförderungsangebot	1.257	1.278	1.276	Mio. Platz-km
Beförderungsleistung	457	452	349	Mio. Personen-km
Besucher/innen Bäder	1,05	1,05	0,78	Mio. Personen



Im LINZ AG LINIEN-Infocenter am Linzer Hauptplatz gibt es freundliche und kompetente Beratung zu allen Produkten und Dienstleistungen – von der passenden Fahrkarte für den jeweiligen Bedarf bis zur individuellen Fahrplanauskunft.

7.1.2 Kundenservice

Pro Jahr besuchen rund 136.000 Kundinnen und Kunden das Kundenzentrum und das LINZ AG LINIEN-Infocenter. Hinzu kommen über 180.000 Kundenkontakte im telefonischen und weitere 150.000 im schriftlichen Kundenservice (inkl. E-Mail) – jedes Jahr (vgl. Tab. 32). Zudem gibt es umfangreiche Möglichkeiten zur Interaktion auf der LINZ AG Webseite (barrierefrei), wie beispielsweise das LINZ AG-Kundenportal PLUS24 oder die LINZ AG Vorteilswelt.

Die COVID-19-Pandemie hat auch den Bereich Kundenservice vor neue Herausforderungen gestellt. Oberstes Ziel war von Beginn an die Aufrechterhaltung der Betriebssicherheit bei den Informations-, Kommunikations- und Verrechnungssystemen. Die Erreichbarkeit der LINZ AG für die Kund/innen der Konzerngesellschaften sowie die Sicherheit der Kund/

innen und Mitarbeiter/innen wurden durch zahlreiche Maßnahmen gewährleistet. Zur Optimierung der Krisenkommunikation wurde ein Livestream für Pressekonferenzen eingerichtet sowie umfassende Kundeninformationen per Anzeigen, Website und Social Media geschaltet.

7.1.3 Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden

Die LINZ AG ist erst zufrieden, wenn die Kundinnen und Kunden es sind. Daher lässt sie regelmäßig die Zufriedenheit ihrer Kundinnen und Kunden mit ihrem Dienstleistungsangebot erheben. Dabei schneiden die LINZ AG und ihre Töchter ebenso regelmäßig mit hervorragenden Bewertungen ab. So wurden die LINZ AG LINIEN im September 2020 vom market Institut mit dem „Customer Excellence Award“ ausgezeichnet. Diesen Award erhalten nur jene Unternehmen, die von vielen ihrer Kund/innen

Tabelle 32: Leistungsdaten des Kundenzentrums der LINZ AG

KUNDEN-SERVICE	2019	2020	EINHEIT
Kundenkontakte Telefon	188.904	183.823	Stück/a
Kundenkontakte Kundenzentrum	53.849	31.719	Stück/a
Kundenkontakte digital	101.967	107.854	Stück/a
Gesamt	344.720	323.396	Stück/a
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter			
Mitarbeiter/innen Kundenzentrum	7	7	Personen
Mitarbeiter/innen Telefon Kundenservice	32	32	Personen
Mitarbeiter/innen gesamt	39	39	Personen
Ø Anzahl Kontakte	8.839	8.292	Stück pro MA und Jahr

weiterempfohlen („Promotors“) und hochgeschätzt („Brand Lovers“) werden. Bei dieser größten branchenübergreifenden Kundenbefragung belegten die LINZ AG LINIEN in der Kategorie „Personennahverkehr“ den ausgezeichneten zweiten Platz.

Zuletzt konnte sich LINZ STROM Vertrieb im April 2021 bereits zum dritten Mal in Folge eine TOP 3-Platzierung unter Oberösterreichs Stromanbietern sichern. Die Beurteilungskriterien waren

- » Key Performance: Bekanntheit, Nutzung, Nutzungsbereitschaft, Preis-Leistung und vieles mehr
- » Brand Drive: Sympathie, Innovationskraft, Markentreue, Weiterempfehlung
- » Corporate Social Responsibility: Verantwortungsvolle Marke, Wichtigkeit für Österreich, Vertrauen
- » Krisensicherheit: Aufgrund der aktuellen Situation (COVID-19-Pandemie) wurde im Rahmen der Stromanbieterstudie auch die Krisensicherheit der Stromanbieter abgefragt. LINZ STROM Vertrieb wird von den Befragten in Oberösterreich als überdurchschnittlich krisensicher eingestuft.

Tabelle 33: Servicenummern und Mailadressen der LINZ AG

BEREICH	TELEFON (MO.-FR., 7:00-17:00h)	MAIL
LINZ AG	0732/3400-4000	info@linzag.at
LINZ AG Vorteilswelt	0732/3400-4005	vorteilswelt@linzag.at
Strom	0732/3400-5000	strom@linzag.at
Telekom	0732/3400-9455	telekom@linzag.at
Service (Abfall, Abwasser, Bäder, Wasser, Bestattung, Friedhöfe)	0732/3400-6000	abfall@linzag.at abwasser@linzag.at baeder@linzag.at wasser@linzag.at bestattung@linzag.at friedhoefe@linzag.at
Linien	0732/3400-7000	linien@linzag.at
Erdgas	0732/3400-8000	erdgas@linzag.at
Wärme	0732/3400-9000	waerme@linzag.at
LINZ ÖKO-Energievertrieb	0732/3400-5050	naturstrom@linzag.at

7.1.4 Beschwerdemanagement

Bereits mit Beginn des Geschäftsjahres 2019 wurde das bisherige Beschwerdemanagement der LINZ AG sukzessive durch das neue „Kunden Feedback Management“ abgelöst. Die Mitarbeiter/innen des zentralen „Kunden Feedback Managements“ sind Ansprechpartner/innen für orga-

nisatorische und kulturelle Themen in Zusammenhang mit Kundenrückmeldungen und werden dabei durch die Fachbereiche der LINZ AG unterstützt. Das „Kunden Feedback Management“ in seiner Gesamtheit leistet einen aktiven Beitrag zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit und des Kundennutzens.

Die Kontaktaufnahme zu den Mitarbeiter/innen des zentralen „Kunden Feedback Managements“ kann persönlich im LINZ AG-Kundenzentrum in der Wiener Straße 151 erfolgen (bitte beachten Sie die COVID-19-bedingten Einschränkungen) oder aber über Telefon oder Mail ([Tab. 33](#)).

7.1.5 Online-Angebot

Das Internet hat sich in den vergangenen Jahren zum wichtigsten Informationssystem entwickelt. Es eröffnet vielfältige Chancen – von Erleichterungen im Alltag über die Kommunikation mit Dienstleistern bis hin zu neuen Perspektiven im Berufsleben. Die LINZ AG hat bei der Gestaltung ihres Online-Auftritts großen Wert auf den Benutzerkomfort gelegt. So ist der Online-Auftritt sehr übersichtlich gestaltet und die Navigation so aufgebaut, dass die wichtigsten Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden schon auf der Startseite adressiert werden – z.B. die Fahrplanauskunft, die Login-Maske für das Online-Kundenportal plus24 oder die einzelnen „Meine PLUS24 Services“. Über Quicklinks sind 18 weitere Themen wie Online-Services, Servicenummern oder Zählerstanderfassung direkt anwählbar. Die Kontaktdaten mit Adresse,

BEREICH	NOTRUF
Strom	0732/3409
Erdgas (Gasgeruch)	128 (ohne Vorwahl)
Wärme	0732/3400-3609
Wasser (Wasserrohrbruch)	0732/3400-6222
Abwasser (Kanalverstopfung)	0732/3400-6333
Linien	0732/3409
Bestattung	0732/3400-6700
Telekom	0732/3400-7600
E-Mobilität	0732/3400-8080

INFO - BOX

Telefonnummer und Mailadresse befinden sich ebenfalls auf der Startseite. In der Fußzeile befindet sich ein Link zu unserer Sitemap – dies sorgt für maximale Transparenz. Der Zugang zum Internet eröffnet auch die Möglichkeit, ein selbstbestimmtes Leben zu führen. Um Menschen mit besonderen Bedürfnissen und Handicaps hiervon nicht auszuschließen, hat die LINZ AG bei der Gestaltung ihres Online-Auftritts seit jeher besonders auf die Barrierefreiheit geachtet. So sind alle Seiten mit Screenreadern und in Braille-Webbrowsern lesbar, die Elektronische Fahrplanauskunft (EFA) ist in einer barrierefreien Version verfügbar und die auf der Website befindlichen PDF-Dokumente werden nach und nach barrierefrei gestaltet.



^{F55} https://www.linzag.at/media/dokumente/presse_2/linz_ag_strom_5/PK_CityBACKUP.pdf

7.1.6 Informationssicherheit und Datenschutz

Die LINZ AG setzt bei der Informationssicherheit und dem Datenschutz seit Jahren intensiv auf technische und organisatorische Maßnahmen zur Absicherung der Geschäftsprozesse und zum Schutz personenbezogener Daten. Durch das zentrale Informationssicherheits- und Datenschutz-Managementsystem wird sichergestellt, dass die erforderlichen Rahmenbedingungen zu den jeweiligen gesetzlichen Anforderungen – wie beispielsweise der EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO), den Bestimmungen des Netz- und Informationssystemsicherheitsgesetzes (NISG) und der Netz- und Informationssystemsicherheitsverordnung (NISV) – geschaffen werden.

7.1.7 „cityBACKUP“ – speziell für kleinere und mittlere Unternehmen

Die Sicherheit und Verfügbarkeit von Daten zählen inzwischen zu den Grundbedürfnissen im Alltag und insbesondere im Geschäftsleben. Mit ihrem neuen „cityBACKUP“ macht die LINZ AG ihren hohen Sicherheitsstandard jetzt auch für datenorientierte kleine und mittlere Unternehmen (KMU) sowie entsprechende Startups zugänglich. „cityBACKUP“ punktet mit extra schnellem Datenweg und Individualität. Der Kunde bestimmt, was wie oft gesichert und wie lange vorgehalten wird. Die Backups sind in mehreren unterschiedlichen regionalen Rechenzentren der LINZ AG TELEKOM für eine hochredundante Datensicherheit und -verfügbarkeit

aufbewahrt. Abhängig von der Backup-Strategie sind angepasste Sicherungen über eine hochperformante Anbindung realisierbar. Die dafür eingesetzte Technologie sorgt durch die standortredundante Speicherung für höchste Sicherheit der Daten. ^{F55}

7.1.8 LinzMobil-App und FAIRTIQ

2020 wurde LinzMobil, die neue praktische Mobilitäts-App für Linz, eingeführt. Die kostenlose App ist eine gemeinsame Entwicklung mit der Mobilitätsplattform Österreich (MPO), in der die LINZ AG LINIEN Mitglied sind. Die Mobilitäts-App steht neben Wien (WienMobil) und Graz (GrazMobil) nun ab sofort auch in Linz (LinzMobil) zur Verfügung. Die neue LinzMobil-App bietet Informationen zu den aktuellen Abfahrten der LINZ AG LINIEN in Echtzeit, Routenauskünfte und Ticketkauf direkt und schnell jederzeit am Smartphone. Außerdem gibt es Informationen zu Mobilitätspartnern wie tim, AST, Taxi und SIXT Mietwagen – alles in einer App! Eine Registrierung ist nur für den Ticketkauf erforderlich.

Ergänzend zur LinzMobil-App gibt es die FAIRTIQ-App. Diese App ist ideal für Öffi-Fahrgäste, die bisher nur wenig mit dem öffentlichen Verkehr unterwegs waren und deshalb mit den Tarifen und dem Ticketsystem noch nicht im Detail vertraut sind. Die App wird einfach mit einem „Wisch“ vor dem Einsteigen in ein Verkehrsmittel aktiviert. Sie erkennt via GPS die gefahrene(n) Strecke(n) und wählt automatisch den günstigsten Tarif für alle Fahrten innerhalb von 24 Stunden. Eine Start- oder Zielangabe ist nicht

nötig. Abgerechnet wird im Nachhinein über das bei der Registrierung hinterlegte Zahlungsmittel. Inzwischen wurde die Reiseerkennung bei FAIRTIQ durch ein neues Feature ergänzt: „Smart Stop“ erkennt durch eine verbesserte Reiseerkennung, wenn der Nutzer nicht mehr mit den Linzer Öffis unterwegs ist, aber die Fahrt in der App nicht beendet hat. Die neue Funktion ist optional verfügbar und muss vom User einmal aktiviert werden. Zuerst erinnert das Feature „Smart Stop“ mit einem Countdown daran, „auszuchecken“. Innerhalb von fünf Minuten kann der Nutzer nun auf „Reise fortsetzen“ tippen oder die Fahrt in der App manuell beenden. Ansonsten erledigt die App den Schritt zum Beenden des Ticketingvorgangs automatisch für den Fahrgast.

7.1.9 Neues, kundenfreundliches System vereinfacht Fahrkarten-Vorverkauf in Trafiken

Vor rund 25 Jahren wurde das Magnetstreifen-System bei den Vorverkaufskarten eingeführt. Was damals eine Innovation war, ist heute nicht mehr zeitgemäß. So hat die starke Zunahme von Magnetquellen – zum Beispiel Mobiltelefone, Verschlüsse in Geldbörsen und Handtaschen – zuletzt immer öfter zu Beschädigungen an den Fahrkarten und damit zu vermehrten Reklamationen bei den Vertriebspartnern der LINZ AG geführt. Viele Fahrgäste kaufen ihre Tickets inzwischen im Online-Shop oder über spezielle Ticketing-Apps. Aber auch klassische Möglichkeiten wie die Haltestellen-Fahrscheinautomaten oder der Vorverkauf in Trafiken werden gern angenommen und

sollen beibehalten werden. Daher haben die LINZ AG LINIEN 2020 in Kooperation mit der Tobaccoland Handels GmbH & Co KG, Österreichs führendem Großhändler und Servicepartner im Bereich Trafiken-Logistik, die Modernisierung des sogenannten Vordruck-Systems in den Trafiken gestartet. Der Verkauf von vorgedruckten Fahrkarten wird 2021 auf einen modernen, kundenfreundlichen und einfachen Ticketprint-Service (E-Loading System) umgestellt. Das neue System benötigt keine Magnetstreifen mehr und bietet somit deutlich mehr Funktionssicherheit und Komfort für die Fahrgäste. So ist das Entwerfen der Wochen- und Monatskarten künftig nicht mehr erforderlich. Bei den Aktivpass- und Senioren-Monatskarten entfällt zudem das handschriftliche Eintragen der Ausweisnummern. Stattdessen wird

Die LINZ LINIEN Apps für Android- und iOS-Geräte

LinzMobil

- » Tickets kaufen, Routen planen, Fahrplanauskunft in Echtzeit, Infos zu tim und AST

FAIRTIQ

- » Mit FAIRTIQ wird der erste Schritt Richtung Öffifahren mit den LINZ AG LINIEN noch einfacher: FAIRTIQ-App downloaden, registrieren und mit einem „Wisch“ losfahren

AST (Anruf-Sammel-Taxi)

- » Das Linzer Anruf-Sammel-Taxi mit nur wenigen Klicks bestellen.

Hearonymus – der Pöstlingberg-Reiseführer

- » Die App kann während der Fahrt mit der Pöstlingbergbahn kostenlos genutzt werden. Sie bietet insgesamt 29 Audioguide-Kapitel auf der Fahrt vom Hauptplatz bis zur Endstation Pöstlingberg und darüber hinaus.

qando Linz

- » Routenplanung, Fahrplanauskunft in Echtzeit, Störungsmeldungen, detaillierter Karten- und Linienetzplan und Ticketkauf.



F56 https://www.linzag.at/media/dokumente/abfall_3/Regionales-Abfallwirtschaftsprogramm-Linz-2019.pdf



die Ausweisnummer direkt beim Ticket-Kauf vom Trafikanten eingegeben und am Ticket aufgedruckt. Die Tickets sind zudem barrierefrei gestaltet. Die obere rechte Ticketecke ist abgeschrägt, sodass die Entwertungsrichtung insbesondere für Sehbeeinträchtigte auch durch reines Erstaten erkennbar ist. Zudem punkten die Tickets mit einer angenehmen Haptik und einer griffigen Papierstärke. Das neue Ticketing-System bietet auch eine Lösung für den oft geäußerten Kundenwunsch, einzelne Fahrten unkompliziert weiterzugeben. Der Fahrgast erhält beim Kauf der beliebten Mehrfahrtenkarte tatsächlich sechs Tickets, die durch Abriss unabhängig voneinander genutzt werden können.

7.1.10 Corona-Maßnahmen bezüglich Semesterticket

2020 sorgten die LINZ AG LINIEN auch während des Lockdowns dafür, dass der Linienbetrieb und somit das Befördern der Fahrgäste zu jeder Zeit möglich waren. Allerdings fiel aufgrund der außerordentlichen Situation durch die COVID-19-Krise der physische Lehrbetrieb an Universitäten und Fachhochschulen für das Sommersemester 2020 weitgehend aus. Um die Studierenden nicht noch zusätzlich zu belasten, haben die LINZ AG LINIEN in Abstimmung mit dem OÖVV beschlossen, die Gültigkeit des MEGA-Tickets für Studierende mit Gültigkeitsdatum 1. März 2020 bis 31. August 2020 um das Wintersemester 2020/21 (1. September 2020 bis 28. Februar 2021) zu verlängern bzw. jenen, die ihr Studium im Sommer 2020 beendeten oder abbrachen,

eine Rückerstattung des Kaufpreises zu gewähren. Eine Rückerstattung wurde allerdings nur bei Semestertickets gewährt, die vor dem 16. April 2020 gekauft worden waren.

7.1.11 Flächendeckendes Sammelsystem für Leichtverpackungen (LVP-Sammlung)

Um der Linzer Bevölkerung die getrennte Erfassung von Leichtverpackungen (LVP) zu erleichtern und so die Ziele der Kreislaufwirtschaft besser zu erreichen, wurde – wie im Regionalen Abfallwirtschaftsprogramm Linz 2019 ^{F56} vorgesehen – mit der Umstellung der LVP-Sammlung auf eine Hauszuordnung begonnen. Die Umstellung auf Gelbe Tonne für Mehrparteienhäuser und Gelber Sack für Ein- und Zweifamilienhäuser erfolgte in sechs Teilgebieten, startete im Februar 2019 und wurde im November 2020 abgeschlossen. Nach Umstellung in den einzelnen Gebieten wurden die Gelben Tonnen bei den öffentlichen Sammelstellen abgezogen. Das Service der direkten Hausabholung erfolgt im Vier-Wochen-Rhythmus und ist seitens der LINZ AG kostenlos. Die genauen Abholtermine für die jeweilige Adresse sind auf www.linzag.at/abfallkalender zu finden.

7.1.12 Vorzeigeprojekt Energieabschaltprävention

Die LINZ AG setzt auf langfristige Kundenbeziehungen, entbürokratisierte Prozesse und geringere Abschaltzahlen. Sie hat daher gemeinsam mit der Arbeiterkammer OÖ und einigen Sozialorganisationen 2015 die Initiative

„Energieabschaltprävention“ gestartet, die sich über die Jahre hin sehr positiv entwickelt hat. Gemeinsames Ziel ist, Energieabschaltungen aufgrund von Zahlungsschwierigkeiten in den Sparten Strom, Gas und Wärme möglichst zu vermeiden. Eine kritische Evaluierung im Geschäftsjahr 2019 zeigte, dass mit diesem Projekt eine sehr erfreuliche Win-win-Situation erreicht werden konnte: Einerseits für die betroffenen Kund/innen (einkommensschwache Haushalte), andererseits auch für die involvierten Organisationen. Der große Vorteil für die Kund/innen liegt darin, dass sie mit den Sozialorganisationen kompetente Ansprechpartner/innen und professionelle Unterstützung für diese Anliegen haben. Konkrete Maßnahmen sind u.a. ein deutlich verlängerter Mahnprozess, eine Zahlungsfristverlängerung bei Kontakt zu den Sozialorganisationen, niedrigere Ratenzahlungen sowie eine direkte Verbindung zu den Sozialorganisationen. Aufgrund des großen Erfolgs soll das Projekt bis vorerst 2024 fortgesetzt werden (siehe auch LINZ AG Umwelt- & Nachhaltigkeitsprogramm).

7.1.13 Neue kundenorientierte Services bei BESTATTUNG & FRIEDHÖFE

Mit der Eröffnung der Filiale Biesenfeld im Februar 2020 sind LINZ AG BESTATTUNG & FRIEDHÖFE dem Wunsch der Bevölkerung nach einem flächendeckenden Filialnetz nachgekommen. Somit ist nun auch der Linzer Stadtteil Dornach/Auhof versorgt. Um die Versorgungssicherheit in der Corona-Krise und auch für die Zukunft bestmöglich zu gewährleisten, wurde eine Reihe von Online-Formularen ent-

wickelt und über die LINZ AG-Homepage zur Verfügung gestellt. So ist seit dem Geschäftsjahr 2020 erstmals eine „Online-Beratung im Trauerfall“ möglich. Parallel wurden weitere digitalen Produkte entwickelt, wie etwa die Trauerfeier per Livestream. In Zusammenarbeit mit einem Kooperationspartner entstand ein „Digitales Formalitätenportal“, das den Kund/innen den Weg für Abmeldungen und Ummeldungen, durch Erledigung von zuhause aus, wesentlich erleichtert. Ein „Digitales Nachlass-Service“ zur Verwaltung der Spuren im World Wide Web ist ebenso in diesem Paket enthalten und nach der Verlassenschaftsabhandlung anwendbar.



2021 wird der Verkauf von vorge-druckten Fahrkarten in Trafiken auf einen modernen, kundenfreundlichen und einfachen Tickprint-Service (E-Loading System) umgestellt.

Ziele und Maßnahmen

im Umwelt- & Nachhaltigkeitsprogramm

Von den elf Zielen und Maßnahmen des Nachhaltigkeitsprogramms zum strategischen Oberziel Kundenservice sind an dieser Stelle besonders hervorzuheben:

- » In 2020 wurden drei weitere tim-Mobilitätsknoten realisiert.
- » Die LinzMobil-App wurde eingeführt und die FAIRTIQ-App wurde weiterentwickelt.
- » Das flächendeckende Sammelsystem für Leichtverpackungen (LVP-Sammlung) mit kostenloser Abholung „vor der Haustür“ wurde 2020 eingeführt.
- » Das Projekt „Energieabschaltprävention“ mit der AK OÖ und den Sozialorganisationen wird bis 2024 fortgesetzt.

Mitarbeiter

Mitarbeiter



innen

„Der Mensch ist nicht auf seine Gene reduzierbar. Seine Talente müssen entdeckt, gefördert und durch Übung entwickelt werden. Wie aber sollen die Talente der nächsten Generation erblühen, wenn die Generationen darüber ihnen Angst vor der Zukunft machen? Ist diese Angst vor der Zukunft nicht eigentlich unbegründet, weil die Fragen der Zukunft eigentlich Fragen der Gegenwart sind, nur zu einer anderen Zeit? Um Antworten auf die Fragen der Zukunft entwickeln zu können, braucht es in der Gegenwart Mut – Mut, neue Wege einzuschlagen! Allerdings gehört dazu auch das richtige Verhältnis von Mut und Angst. Angst stellt sicher, dass es einen Abwägungsprozess gibt. Ohne Abwägung landet Mut ganz schnell bei Dummheit.“

Univ. Prof. Dr. Markus Hengstschläger / Genetiker



8

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

8.1 MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER



„Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind unser wichtigstes Kapital.“

Unterstützt durch modernste Technologie und Infrastruktur am Arbeitsplatz leisten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LINZ AG den maßgeblichen Beitrag zum Erreichen der Unternehmensziele und sind daher die wertvollste „Ressource“ der LINZ AG. Um den täglichen Herausforderungen des Arbeitslebens

erfolgreich zu begegnen, herrscht im Unternehmen eine Kultur der kontinuierlichen persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung sowie der Teamorientierung und des Lernens voneinander.

Die LINZ AG hat im Geschäftsjahr 2020 mehr als 3.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt und über 90 junge Menschen ausgebildet (Tab. 34). Sie war damit nicht nur einer der wichtigsten Arbeitgeber, sondern auch einer der größten Lehrlingsausbilder in Oberösterreich. Sie ist einer der attraktivsten Arbeitgeber in der Region, denn sie bietet ihren Beschäftigten sichere und qualifizierte Arbeitsplätze, faire Löhne und angepasste Arbeitszeitmodelle. Das gibt die Sicherheit und Spielraum, den die Menschen im Großraum Linz für ihre Familien- und Lebensplanung brauchen, und sie eröffnet jungen Menschen eine Perspektive durch Aus- und Fortbildungsangebote.

Für die LINZ AG als Arbeitgeber sind das Wohlergehen und die Zufriedenheit ihrer Mitarbeitenden essenziell. Daher stehen Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz sowie Chancengleichheit und Vielfalt, Wertschätzung und Weiterentwicklungsangebote ganz oben auf der Agenda. Die Stakeholder der LINZ AG sehen das ähnlich. Auch aus ihrer Sicht sind hinsichtlich der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – vergleiche auch die Ergebnisse der

Tabelle 34: Mitarbeitende und Lehrlinge bei der LINZ AG (inkl. LIWEST) im Jahresmittel

	2018	2019	2020
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Köpfe)	3.077	3.152	3.192
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Kapazitäten)	2.888	2.951	2.991
Lehrlinge	83	87	91
Summe (Köpfe)	3.160	3.239	3.283

Wesentlichkeitsanalyse auf Seite 37 – für die LINZ AG die folgenden Themen besonders wesentlich:

- » Gesundheit und Sicherheit
- » Vielfalt und Chancengleichheit

8.1.1 Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz

Die LINZ AG nimmt ihre Verantwortung für die Sicherheit und Gesundheit ihrer Mitarbeitenden und Lehrlinge sehr ernst. Daher hat die LINZ AG in vielen Bereichen zertifizierte Sicherheits- und Gesundheitsmanagementsysteme installiert (vgl. [Tab. 10](#) auf Seite 50). Vor einigen Jahren hat zudem der Sicherheitstechnische Dienst der LINZ AG das Arbeitssicherheitssystem SYNERIS eingeführt. Dabei handelt es sich um eine Softwarelösung für alle Anforderungen und Aufgaben bezüglich Sicherheit und Schutz der Beschäftigten am Arbeitsplatz. Im Geschäftsjahr 2020 wurde SYNERIS um elektronische (E-) Unterweisungen bzw. Wissensüberprüfungen – wie zum Beispiel Ergonomie am Bildschirmarbeitsplatz, Arbeiten im chemischen Umfeld, Handhabung von Leitern, sicheres Verhalten auf Baustellen – erweitert.

Jeder Unfall ist einer zu viel. Das Ziel der LINZ AG zur Sicherheit am Arbeitsplatz lautet seit je her: Null Unfälle – jedes Jahr. Um dieses Ziel zu erreichen, werden regelmäßige Arbeitsplatzevaluierungen durchgeführt und Maßnahmen zur Minimierung von Risiken und Belastungen gesetzt. Die LINZ AG gibt ihren

Beschäftigten ausreichende Informationen über mögliche Gefahren für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und unterweist sie – wo erforderlich auch regelmäßig –, worauf sie auf ihrem Arbeitsplatz besonders achten müssen. Aber Menschen können Fehler machen. Daher führt die LINZ AG regelmäßig Sicherheitstrainings und Schulungen durch, um das Bewusstsein für potenzielle Gefährdungen zu schärfen und eine permanente Aufmerksamkeit bezüglich möglicher Gefahrensituationen herzustellen. So wurden im Rahmen des Bildungsprogramms zahlreiche Aus- und Weiterbildungen in Arbeitssicherheit zu verschiedenen Themen wie Befahren von Behältern, Handhabung von Leitern, persönliche Schutzausrüstung (PSA) gegen Absturz sowie ein Auffrischkurs für Sicherheitsvertrauenspersonen angeboten. Im Forum Arbeitssicherheit wurden die Schwerpunktthemen Hautschutz und die Risiken von Lithium-Ionen-Akkus behandelt. Hier besteht im Falle einer Beschädigung das Risiko eines Kurzschlusses, wobei brennbare und giftige Gas entstehen können.

Trotz aller Anstrengungen seitens der LINZ AG ist es in Einzelfällen doch zu einem Unfall gekommen – etwa aufgrund von Fehleinschätzung, Unachtsamkeit oder Überforderung. Daher wird jeder Arbeitsunfall genauestens auf seine Ursachen analysiert und Schutzmaßnahmen werden optimiert. [Tab. 35](#) zeigt die Kennzahlen der LINZ AG (inkl. LIWEST) zur Arbeitssicherheit für die letzten drei Geschäftsjahre. Besonders erfreulich ist, dass es in den betrachteten Jahren keinen arbeitsbedingten



Die Sicherheit ihrer Beschäftigten hat bei der LINZ AG oberste Priorität.

**Tabelle 35: Kennzahlen der LINZ AG (inkl. LIWEST)
zur Arbeitssicherheit**

	2018	2019	2020
Anzahl Arbeitsunfälle	52	55	53
Arbeitsunfallrate (Anzahl/1.000 Mitarbeiter/innen)	16,9	17,4	16,6
Arbeitsunfallrate (Anzahl/1.000 Vollarbeiter/innen)	18,0	18,6	17,7
Anzahl arbeitsbedingter Todesfälle	0	0	0
Ø Fehltag je meldepflichtigem Unfall in Tagen	20	21	20

Todesfall gegeben hat. Bezogen auf die Kapazitäten und die jeweils geleisteten Arbeitsstunden konnte in 2020 ein merklicher Rückgang gegenüber dem Vorjahr festgestellt werden.

Als guter Arbeitgeber sorgt die LINZ AG weiters dafür, dass ihre Beschäftigten gesund bleiben, – damit es ihnen gut geht, und natürlich auch, um die Ausfallszeiten durch Krankenstände zu reduzieren. Das Jahr 2020 stand ganz im Zeichen der COVID-19-Pandemie. So hat, um die Beschäftigten bestmöglich zu schützen und damit auch die volle Betriebssicherheit jederzeit zu gewährleisten, im März 2020 der Sicherheitstechnische Dienst auch die Gesamtkoordination sämtlicher COVID-19-Maßnahmen im Konzern übernommen. Ende März 2020 trat das Präventionskonzept COVID-19 in Kraft, das seither in allen Arbeitsstätten der LINZ AG gilt. Unter anderem wurde ein COVID-19-Beauftragter und LINZ AG-Koordinator bestellt, eine Risikoanalyse vorgenommen und ein detaillierter Hygiene- und Maßnahmenplan erstellt.

Durch Maßnahmen wie Wechseldienste, Homeoffice, Forcierung der digitalen Kommunikationsmittel und Einhaltung der vorgegebenen Schutzmaßnahmen ist es gelungen, Infektionen zu vermeiden und zugleich die kritischen Kernprozesse abzusichern.

Auch schon vor der COVID-19-Pandemie hat die LINZ AG Maßnahmen ergriffen und verschiedene Projekte durchgeführt, um die Gesundheit ihrer Beschäftigten zu schützen und zu fördern. So wurde beispielsweise im Facility Management der MANAGEMENTSERVICE LINZ GmbH in den letzten drei Jahren das Projekt „fit2work“ realisiert, um das körperliche und psychische Wohlbefinden jeder einzelnen Mitarbeiterin und jedes einzelnen Mitarbeiters durch gezielte präventive Maßnahmen zu stärken. In diesem Projekt wurde daher der Wert der körperlichen und psychischen Gesundheit sowie der richtigen Ernährung und Bewegung ins Bewusstsein der Beschäftigten gerückt.

Bereits 2007 hat die LINZ AG die Aktion „Kohle statt Rauch“ eingeführt. Seither haben mehr als 200 junge Auszubildende ihre Lehrzeit rauchfrei absolviert und insgesamt mehr als 200.000 Euro dafür kassiert (im Geschäftsjahr 2020 waren es 1.000 € pro Lehrling).

Das breite Angebot an Aktivitäten und Leistungen hat auch die Oberösterreichische Gebietskrankenkasse (OÖGKK) wieder überzeugt. So hat sie der LINZ AG im Februar 2020 zum dritten Mal in Folge das „Gütesiegel zur betrieblichen Gesundheitsförderung (BGF)“ für weitere drei Jahre zuerkannt. ^{F57}



^{F57} BGF-Gütesiegel-Betriebe. Gültigkeitszeitraum 2021 bis 2023.
<http://www.netzwerk-bgf.at/cdscontent/load?contentid=10008.744056&version=1614085616>

8.1.2 Vielfalt und Chancengleichheit

Im Geschäftsjahr 2020 waren bei LINZ AG (inkl. LIWEST) im Jahresmittel 3.192 Mitarbeitende beschäftigt (Kopfzahl). Der Frauenanteil im Unternehmen betrug zum Ende des Geschäftsjahrs (30.9.2020) gut 21 % und lag in der obersten Führungsebene bei knapp 15 %, vgl. [Abb. 13](#) und [Tab. 36](#). In den letzten drei Jahren konnte die LINZ AG die Anzahl und den Anteil der Frauen unter ihren Beschäftigten sukzessive steigern und will dies auch weiterhin tun.

Die LINZ AG ist sehr bemüht, den Anteil weiblicher Lehrlinge zu erhöhen. So wirbt sie aktiv bei jungen Frauen und Mädchen für eine Ausbildung in einem technischen Beruf im Unternehmen. 2020 wurden drei der 20 weiblichen Lehrlinge in einem technischen Beruf (Elektronik, Elektrotechnik, Fahrzeugtechnik) ausgebildet. Zudem wurde mit der ersten Frau als Ausbilderin in den technischen Berufen ein weiterer Meilenstein gesetzt und das Bestreben, Frauen in der Technik zu forcieren, erneut unterstrichen.

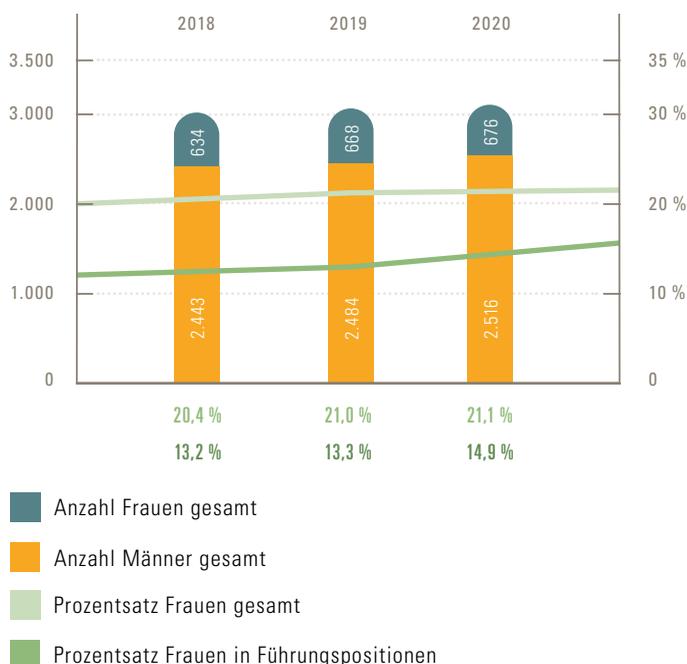
Mehr als 80 % der Lehrlinge der LINZ AG haben das Berufsschuljahr 2019/2020 – trotz der besonderen Herausforderung „distance learning“ – mit einem überdurchschnittlichen Ergebnis abgeschlossen (56 Auszeichnungen und 14 gute Erfolge). Mit einem Notendurchschnitt von 1,49 wurde das zweitbeste Ergebnis in der Unternehmensgeschichte erzielt. 24 Jugendliche schafften dabei sogar einen hervorragenden Notendurchschnitt von 1,0.

Zum Selbstverständnis der LINZ AG als guter Arbeitgeber gehört auch, die gesetzlichen Vorgaben zur Beschäftigung begünstigter behinderter Menschen zu erfüllen. Gemäß Behinderteneinstellungsgesetz sind Arbeitgeber in Österreich, die 25 oder mehr Menschen beschäftigen, verpflichtet, auf je 25 Beschäftigte (ohne Lehrlinge) mindestens einen begünstigten behinderten Menschen einzustellen (das entspricht einer Quote von 4 %), vgl. [Tab. 37](#). Für die LINZ AG mit ihren derzeit 3.192 Beschäftigten beträgt diese sogenannte Pflichtzahl 128 (genauer: 127,7) begünstigte Menschen mit Behinderung ^{F58}. Die LINZ AG beschäftigt seit Jahren weit über 200 begünstigte behinderte Menschen und wird damit ihrer gesellschaftlichen Verpflichtung zur Integration mehr als gerecht.



^{F58} Manche Personengruppen werden doppelt auf die Pflichtzahl angerechnet, u.a. blinde Menschen oder solche, die überwiegend auf den Rollstuhl angewiesen sind, oder begünstigte behinderte Menschen für die Dauer eines Ausbildungsverhältnisses oder begünstigte behinderte Jugendliche unter 19 Jahren.

Abbildung 13: Anzahl und Anteil in der LINZ AG beschäftigter Frauen (ohne Lehrlinge, inkl. LIWEST)



**Tabelle 36: Beschäftigte der LINZ AG (inkl. LIWEST)
nach Geschlecht (Kopfzahl), Stand 30.9.2020**

BEREICH	GESAMT	MÄNNER	FRAUEN	FRAUENANTEIL
Vorstand / Geschäftsführung	9	8	1	11,1 %
Bereichsleitung	26	24	2	7,7 %
Abteilungsleitung	99	82	17	17,2 %
LINZ AG: Führungskräfte gesamt	134	114	20	14,9 %
LINZ AG gesamt	3.207	2.531	676	21,1 %

Tabelle 37: Begünstigte behinderte Beschäftigte in der LINZ AG (inkl. LIWEST), Stand 30.9.2020

	2018	2019	2020
Beschäftigte gesamt (exkl. Lehrlinge)	3.077	3.152	3.192
Begünstigte behinderte Menschen in Beschäftigung	276	269	249
davon weiblich	33	32	29
Anteil begünstigter behinderter Menschen ^{F59}	9,0 %	8,5 %	7,8 %



^{F59} Ohne Berücksichtigung einer möglichen Doppelanrechnung, vgl. F58

^{F60} Bürokauffrau/-mann, Elektrotechnik, Elektronik, Informationstechnologie, Installations- und Gebäudetechnik, Kraftfahrzeugtechnik, Metalltechnik, Karosseriebautechnik, Speditionskauffrau/-mann, Speditionslogistik

8.1.3 Aus- und Fortbildung

Mit über 90 Lehrlingen (siehe Tab. 38) ist die LINZ AG einer der größten Lehrlingsausbilder in Oberösterreich. Um dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken, werden die in der LINZ AG ausgebildeten Berufe – derzeit zehn ^{F60} – laufend dem konzernweiten Bedarf angepasst. So wurden mit September 2020 erstmals zwei Lehrlinge für den Lehrberuf Informationstechnologie mit dem Schwerpunkt Systemtechnik aufgenommen. Sie sind künftig dafür verantwortlich, dass die Systeme der

IT- und Netzwerktechnik, der Datenübertragung und Datenspeicherung sicher und zuverlässig funktionieren.

Die LINZ AG bildet nicht nur aus, sie investiert auch in die Weiterentwicklung ihrer Mitarbeitenden. So fanden im Geschäftsjahr 2020 rund 500 Veranstaltungen mit insgesamt etwa 3.050 Teilnehmenden statt. Zudem wurden die digitalen Angebote laufend erweitert und die Vorarbeiten für ein Traineeprogramm sowie ein Projekt zur Steigerung der digitalen Kompetenzen durchgeführt.

8.1.4 TOP 3-Platzierung der LINZ AG als bester Arbeitgeber Oberösterreichs 2020

Im August 2020 hat das Linzer market Institut eine Onlinebefragung unter mehr als 2.800 Personen in Oberösterreich – Berufstätige (inkl. Lehrlinge), Karenzierte, Personen in Ausbildung sowie Arbeitssuchende – durchgeführt, um die besten Arbeitgeber des Landes und damit Oberösterreichs Leitbetriebe zu ermitteln. Der market quality Award wird an jene oberösterreichischen Unternehmen verliehen, die den nachfolgenden vier Kriterien besonderes Engagement entgegenbringen:

- » **Relevanz für Oberösterreich:** Schaffen von Arbeitsplätzen in der Region, sozialer und/oder ökologischer Beitrag
- » **Key Performance:** Attraktive Bezahlung, Arbeitsplatzsicherheit
- » **Beziehungskriterien:** gutes Betriebsklima, faire Arbeitsbedingungen
- » **Zukunftsfitness:** Innovationen, moderne und flexible Arbeitsmodelle

Die LINZ AG konnte sich in der Gesamtwertung eine Platzierung unter den TOP 3-Arbeitgebern Oberösterreichs sichern! Sie konnte zudem auch in den Teilkategorien „Ökologische / soziale Bedeutung“ (Hauptkategorie „Relevanz Oberösterreich“) und „Sicherer Arbeitsplatz“ jeweils einen hervorragenden zweiten Platz erreichen. Die LINZ AG ist erfreut über das ausgezeichnete Ergebnis und den Erhalt des ‚Quality Awards‘. Die Studie bestätigt den von ihr eingeschlagenen Weg.

Tabelle 38: Lehrlinge in der LINZ AG (inkl. LIWEST) nach Geschlecht, Stand 30.9.2020

	2018	2019	2020
Lehrlinge gesamt	83	87	91
Davon weibliche Lehrlinge	21	21	20
Prozentsatz Lehrlinge gesamt	2,7 %	2,8 %	2,9 %
Prozentsatz weibliche Lehrlinge	25,3 %	24,1 %	22,0 %

Angesichts der Herausforderungen am Arbeitsmarkt wird sie ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch weiterhin ein Umfeld und Rahmenbedingungen bieten, in denen sie sich entsprechend ihrer Fähigkeiten entfalten und für die Kundinnen und Kunden der LINZ AG erfolgreich im Einsatz sein können.

Ziele und Maßnahmen

im Umwelt- & Nachhaltigkeitsprogramm

Von den Zielen und Maßnahmen des Nachhaltigkeitsprogramms zum strategischen Oberziel Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist an dieser Stelle insbesondere das Ziel „Ausbau der Lehrlingsausbildung“ zu nennen. So konnte der neue Lehrberuf Informationstechnologie mit dem Schwerpunkt Systemtechnik mit Beginn des Ausbildungsjahres 2020/2021 erstmals angeboten und mit zwei Lehrlingen besetzt werden.

9

Impressum und Bildnachweis

Herausgeber

LINZ AG für Energie, Telekommunikation,
Verkehr und Kommunale Dienste

Wiener Straße 151
4021 Linz, Österreich
Tel.: +43 (0)732/3400-4000
Fax: +43 (0)732/3400-4009
E-Mail: info@linzag.at
Internet: www.linzag.at

Für den Inhalt verantwortlich

Dipl.-Ing. Norbert Breitschopf, MSc
LINZ AG Nachhaltigkeitsmanagement

Wissenschaftliche Beratung & Lektorat

Dipl.-Ing.ⁱⁿ Isabella Kossina, MBA
Unternehmensberatung Isabella Kossina, Wien
Internet: www.isabella-kossina.at

Dr.ⁱⁿ Barbara Zeschmar-Lahl,
BZL Kommunikation und
Projektsteuerung GmbH, Oyten (D)
Internet: www.bzl-gmbh.de

Konzept und Gestaltung

Projektagentur Weixelbaumer KG
Landstraße 22
4020 Linz, Österreich
E-Mail: office@projektagentur.at
Internet: www.projektagentur.at

Fotos

freepik
LINZ AG
LINZ AG/fotokerschi
Robert Maybach
Stadt Linz
vecteezy

Berichtszeitraum

01. Oktober 2019 - 30. September 2020

Druck

Gutenberg-Werbering Gesellschaft m.b.H.
Anastasius-Grün-Straße 6
4020 Linz, Österreich
E-Mail: office@gutenberg.at
Internet: www.gutenberg.at

Erscheinungsdatum

September 2021

Vorbehaltlich Satz- und Druckfehler.



PEFC zertifiziert

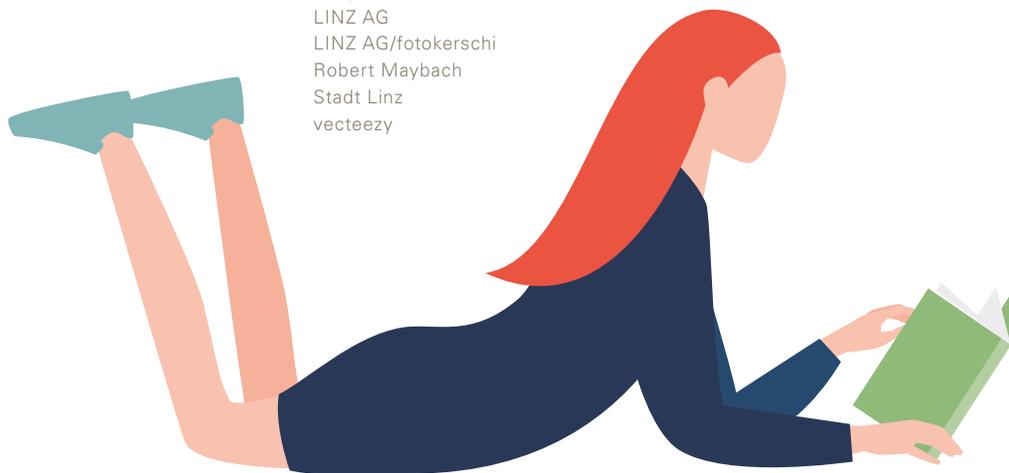
Dieses Produkt stammt
aus nachhaltig
bewirtschafteten Wäldern
und kontrollierten Quellen
www.pefc.at



Klimaneutral

Druckprodukt
ClimatePartner.com/53401-2011-1009

Gedruckt nach der Richtlinie
„Druckerzeugnisse“ des öster-
reichischen Umweltzeichens,
Gutenberg-Werbering GmbH, UW-Nr. 844



Zukunft leben,
Zukunft gestalten.

LINZ AG.





The image features a large teal shape on the right side, which serves as a background for the company's logo and contact information. The logo 'LINZ AG' is written in a bold, white, sans-serif font. Below it, the company's services are listed in a smaller, white, sans-serif font. At the bottom of the teal shape, the phone number and website are provided in the same font style. The overall design is clean and modern, with a light blue background and a yellow shape on the left side.

LINZ AG

LINZ AG
für Energie
Telekommunikation,
Verkehr und
Kommunale Dienste

+43 (0)732 / 3400-4000
www.linzag.at