



*„Künftige Herausforderungen
im Wandel des Energiebereichs“*

TÄTIGKEITSBERICHT 2015 – BILANZ UND PERSPEKTIVEN

Inhalt

I. Allgemeine Vorstellung

Das Jahr 2015: einige Zahlen	Seite 3
Mitteilung des geschäftsführenden Verwaltungsratsmitglieds und der Präsidenten der Verwaltungsräte	Seite 4
2015 auf einen Blick	Seite 6
Aktionärsstruktur des Konzerns ORES	Seite 8
Unsere Werte	Seite 9

II. Unsere Vision

Energie erleichtern, das Leben erleichtern	Seite 12
Unsere Herausforderungen	Seite 14

III. Unsere Tätigkeiten im Jahr 2015

Netzbetreiber	Seite 18
Öffentliche Beleuchtung	Seite 24
Partner der Behörden	Seite 28
Verantwortungsvolles und nachhaltiges Unternehmen	Seite 30



Das Jahr 2015: einige Zahlen

1.087 Mio. Euro konsolidierter Umsatz

4.005 Mio. Euro Gesamtbilanz

Führender Betreiber von Strom-
und Erdgasnetzen in der Wallonie

197 betreute Gemeinden

2.281 Mitarbeiter (aktive VZÄ)

Diese Broschüre ist eine Zusammenfassung unseres Tätigkeitsberichts 2015. Die vollständige Fassung sowie die Finanzberichte von ORES scrl und ORES Assets scrl finden Sie unter

www.ores-rapport-2015.be
www.ores.be



Mitteilung des geschäftsführenden Verwaltungsratsmitglieds und der Präsidenten der Verwaltungsräte

Für ORES war das Jahr 2015 von Wandlungen und zahlreichen bedeutenden Fortschritten gekennzeichnet.

Zuerst durch die Umsetzung unseres **Strategieplans 2015-2020**: Unsere Vision und unsere Ambitionen für die kommenden fünf Jahre sind in diesem Plan zusammengefasst, der zu Beginn des Geschäftsjahres verbreitet wurde. ORES hat operative Großprojekte gestartet, um das Unternehmen von morgen so zu stärken und zu gestalten, dass es den drei Herausforderungen gewachsen ist: die Entwicklung der Unternehmenskultur, die Verbesserung der Kundenorientierung und die Begleitung der Energiewende in allen Tätigkeitsbereichen.

Zur Koordinierung dieser langwierigen Arbeit haben wir einen Geschäftsbereich **Operative Strategie** gebildet, der mit der Steuerung unserer wichtigsten strategischen Initiativen bis 2020 und darüber hinaus beauftragt ist. Diese Projekte **„Smart Metering und Smart Users“**, **„Smart Grid“** und **„Atrias“** sind von größter Bedeutung für die Begleitung des derzeitigen Wandels im Bereich der Strom- und Erdgasverteilung, angesichts der Energiewende und der raschen Entwicklung des Energiemarktes. Im Laufe des Jahres 2015 wurde eine ganze Reihe grundlegender Optionen gebilligt, insbesondere die Telekommunikationstechnologie zur Unterstützung der Umsetzung der intelligenten Zähler ab 2019 sowie die

Bestimmung der künftigen Funktionalitäten dieser Zähler, die auf unserem Betriebsgebiet installiert werden.

Mit der Genehmigung unserer neuen **Verteilertarife** für 2015 und 2016 vonseiten der CWaPE wurde im Geschäftsjahr eine weitere entscheidende Phase gemeistert. Nach der Verlängerung der bisherigen Tarife für die Jahre 2013 und 2014 handelte es sich hierbei um die erste Tarifgenehmigung seit 2009 und um eine bessere Annäherung an die Realität der Kostendeckung. Diese Anpassung war für ORES umso wichtiger, als das Unternehmen in den vergangenen sechs Jahren neue Dimensionen insbesondere in Verbindung mit der „Smartisierung“ der Netze in seine Tätigkeiten mit einbeziehen musste und die Ausgaben für die Gemeinwohlverpflichtungen erheblich gestiegen sind.

Wir haben auch mit der Vorbereitung unserer Tarifvorschläge für die kommende Periode (2018-2022) begonnen. Die **neue Tarifberechnungsmethode**, die von der Regulierungsinstanz vorgestellt wurde, unterscheidet sich eindeutig von der früheren Methode, da sie einen Mechanismus zur Kostenbegrenzung und zur Leistungsförderung vorsieht. In diesem Kontext haben wir zum Jahresende einen Plan zur Leistungsförderung und Kostendämpfung unter der Bezeichnung **„Optimum“** gestartet. Erklärtes Ziel von ORES: seine Stärkung im Bereich

der Management- und Kontrollmethoden im Hinblick auf die Schöpfung von Werten, die unter seine Kunden, Mitarbeiter und Aktionäre verteilt werden soll.

2015 haben wir darüber hinaus Überlegungen über die Unterstützung und die **Dienstleistungen** angestellt, die wir unseren **kommunalen Partnern und Aktionären** bieten. Wir haben Gespräche mit den Verwaltungen geführt, um mögliche Verbesserungsansätze in verschiedenen Bereichen zu ermitteln: Organisation der Wegebauarbeiten, Verwaltung der kommunalen Straßenbeleuchtung, Kommunikation, ... Es werden konkrete Maßnahmen vorbereitet und im Rahmen von Pilotprojekten bereits umgesetzt, beispielsweise bei der Unterstützung des Energie-Managements der Gemeindegebäude durch die Installation intelligenter Zähler.

Als führender Betreiber der Strom- und Erdgasverteilernetze in der Wallonie ist ORES verpflichtet, effiziente und erstklassige Service-Leistungen zu bieten. In diesem Zusammenhang war das Jahr 2015 auch gekennzeichnet von Problemen mit dem neuen IT-System zur Verarbeitung und Übermittlung der **Zählerstände**. Aufgrund dieser Probleme kam es zu Verzögerungen bei der Übermittlung der Zählerstände oder zu Ungenauigkeiten in den mitgeteilten Daten, mit entsprechenden Auswirkungen auf die Fakturierung des Energieverbrauchs der Kunden vonseiten der Energieversorger. Ein Team von mehr als 70 Mitarbeitern

wurde mit der Verbesserung des IT-Systems beauftragt. Seine Arbeit ist erfolgreich und die Situation normalisiert sich allmählich im Frühjahr 2016.

Bei all diesen Entwicklungen bekräftigen wir unseren Willen, ständig voranzuschreiten, um die Erwartungen und Anforderungen des Marktes, der Kunden und unserer Partner noch besser zu erfüllen. Angesichts der Zukunft der Branche, die wir schon jetzt vorbereiten müssen, sowie der gegenwärtigen Dynamik sind konstante Bemühungen unerlässlich. Innerhalb und außerhalb des Betriebs stützt sich die Weiterentwicklung von ORES auf das tägliche Einsatzvermögen und Verantwortungsbewusstsein unserer 2.300 Mitarbeiter. Dieser Jahresbericht ist der feste Beweis dafür. In einer sich stets schneller wandelnden Welt ist es Pflicht und Vorhaben von ORES, sich gezielt anzupassen, um seine Legitimität zu gewährleisten und in allen Bereichen volle Verantwortung zu übernehmen. Als Leitmotiv gilt dabei: **all ihren beteiligten Parteien das Leben erleichtern.**

Fernand Grifnée,
Geschäftsführendes Verwaltungsratsmitglied von ORES Gen.mbh
Cyprien Devilers,
Vorsitzender des Verwaltungsrates von ORES Assets Gen.mbh
Didier Donfut,
Vorsitzender des Verwaltungsrates von ORES Gen.mbh



Von links nach rechts:
Cyprien Devilers (Vorsitzender des Verwaltungsrates von ORES Assets Gen.mbh),
Pierre Dumont (Kontaktmitarbeiter),
Fernand Grifnée (geschäftsführendes Verwaltungsratsmitglied),
Didier Donfut (Vorsitzender des Verwaltungsrates von ORES Gen.mbh),
Cécile Rieser (Kundenberaterin)
und **Yann Stumpf** (Strom- und Gas-Techniker)

2015 auf einen Blick ...



Februar

- 6. Februar: Genehmigung der Vorschläge von ORES für die Verteilertarife für die Periode 2015-2016 vonseiten der CWaPE.
- 12. Februar: Vorstellung der Broschüre „Lichtgestalter“ anlässlich der Fachmesse „Salon des mandataires“ (Treffpunkt aller Akteure des wallonischen Gemeindelebens) in Marche-en-Famenne.

Mai

- 1. Mai: Bildung eines neuen Geschäftsbereichs „Operative Strategie“ bei ORES. Er hat zwei Aufgaben: die erfolgreiche Realisierung der strategisch wichtigen Großprojekte für das Unternehmen sowie die Schaffung effizienter Rahmen- und Begleitungsbedingungen für alle übrigen betriebsinternen Projekte.
- 29. Mai: Unterzeichnung einer Vereinbarung zwischen den wallonischen Gemeinden und Electrabel über ihren jeweiligen Austritt aus ECS (Electrabel Customer Solutions) und ORES Assets. Laut dieser bereits ein Jahr vorher angekündigten Vereinbarung kann Electrabel seinen Rückzug aus dem Kapital von ORES Assets auf den 31. Dezember 2016 vorverlegen, obwohl dieser ursprünglich Ende 2019 vorgesehen war.
- 29. Mai: Inbetriebnahme der ersten außen installierten Aufladestation für Chipkarten der Budgetzähler in Verviers, das rundum die Uhr frei zugänglich ist. Im Laufe des Jahres werden weitere Geräte in Ath und Tournai in Betrieb genommen.



August

- 13. und 14. August: Einsätze der Techniker von ORES in zahlreichen Städten und Gemeinden der Provinz Hennegau infolge starker Gewitterniederschläge.



Oktober

- 1. Oktober: Start der Kampagne „Gemeinsam wachsam“ durch den Internen Dienst für Gefahrenverhütung und Schutz am Arbeitsplatz (IDVA). Ziel: Entwicklung einer integrierten und von allen Mitarbeitern des Unternehmens geteilten Kultur der Gefahrenverhütung.
- 27. Oktober: Bestätigung des ministeriellen Beschlusses, mit dem ORES die kombinierte Genehmigung (Umweltgenehmigung und Städtebaugenehmigung) für den Bau ihres künftigen Gesellschaftssitzes in Gosselies gewährt wird. Der entsprechende Antrag war im Oktober 2014 eingereicht worden.
- 29. Oktober: Gründung der VoE PoWalCo durch sechs Gründungsmitglieder: Aquawal, Elia, Nethys, Proximus, die Wallonische Region und ORES. Die Vereinigung wird die Datenaustauschplattform einrichten und betreiben, die im Rahmen der Koordination von Baustellen auf öffentlichem Eigentum für sämtliche Kabel- und Leitungsverleger bestimmt ist.

Dezember

- 18. Dezember: Vorstellung der neuen Anleuchtung des Glockenturms in Thuin vonseiten des Bürgermeisters Paul Furlan anlässlich des 10. Jahrestags seiner Renovierung. Diese Realisierung ist Teil der zweiten Modernisierungsphase des öffentlichen Beleuchtungsparks der Stadt, die zu einem früheren Zeitpunkt in diesem Jahr unter Mitwirkung der Abteilungen von ORES gestartet wurde.
- 19. Dezember: Teilnahme von ORES an der Aktion „Viva for Life“, die erstmals in Charleroi organisiert wurde.



Januar

- 1. Januar: Verbreitung des strategischen Plans ORES 2015–2020, der die Vision und die strategischen Ziele des Unternehmens für die kommenden fünf Jahre festlegt.
- 16. Januar: Teilnahme am Autosalon und Pressekonferenz zum Thema Förderung der CNG-Mobilität (Compressed Natural Gas - komprimiertes Erdgas) in Zusammenarbeit mit www.ngva.be.
- 29. Januar: Einsätze der Techniker von ORES bei zahlreichen Instandsetzungsarbeiten in der Provinz Luxemburg infolge starker Schneefälle.



April

- 1. April: Übernahme durch ORES der Verwaltung der Gemeinwohlverpflichtungen (GWV) gegenüber den wallonischen Kunden des Netzbetreibers Infrac auf dem Gebiet der Gemeinden Chastre, Incourt, Perwez und Villers-la-Ville in der Provinz Wallonisch-Brabant.
- 23. April: feierliche Eröffnung der ersten öffentlichen CNG-Tankstelle in der Wallonie in Tournai mit der Firma Enora.

Juni

- 1. Juni: Einführung der neuen Software „Mercure“ zur Speicherung und Übermittlung der Zählerstände. Diese soll ORES ermöglichen, ihre Aufgaben in Sachen Ablesung und Validierung der Zählerstände auf einem sich stets wandelnden Energiemarkt weiterhin effizient auszuführen.
- 19. Juni: ORES ist bei den Festlichkeiten „Waterloo 2015“ ganz am Puls des Geschehens und installiert die vorübergehende Station zur Stromversorgung der Zweihundertjahresfeier der berühmten Schlacht.
- 24. Juni: Unterzeichnung der Vereinbarung WALTOPO zwischen den verschiedenen Verantwortlichen von Elia, CILE, Fluxys, Proximus, SPGE, Nethys, ORES und der Direktion für Geo-Metrologie des Öffentlichen Dienstes der Wallonie.
- 25. Juni: Hauptversammlungen der ORES-Gruppe in Mons mit Vorstellung der Bilanz 2014. Die Gruppe hat einen Umsatz von über einer Milliarde Euro erwirtschaftet und insgesamt rund 275 Millionen Euro investiert. Die Dividenden, die für das abgelaufene Geschäftsjahr an die öffentlichen und privaten Aktionäre ausgeschüttet wurden, belaufen sich auf 60 Millionen Euro.

September

- 14. September: Start einer Kampagne zur Förderung von Erdgas, die zehn Jahre dauern soll. Diese Aktion von ORES, die durch intensives Marketing unterstützt wird, bietet den Kunden, die entlang des Verteilernetzes wohnen, ein attraktives Angebot mit kostenlosem Anschluss und diversen Prämien. Das Ziel ist hochgesteckt: Bis 2025 sollen 50.000 neue Kunden angeworben werden.
- 16. September: Abänderung vonseiten der Ministerin für Energie, Marie-Christine Marghem, des Plans zur Bestimmung der Gebiete, die bei einer Energieverknappung von Stromunterbrechungen betroffen sind. Wie im Vorjahr bietet ORES seinen Kunden ein Warnsystem per SMS an.
- 18. September: feierliche Eröffnung der ersten öffentlichen Ladestation für Elektrofahrzeuge, die von ORES in der Wallonie (in Waterloo) in Betrieb gesetzt wird.



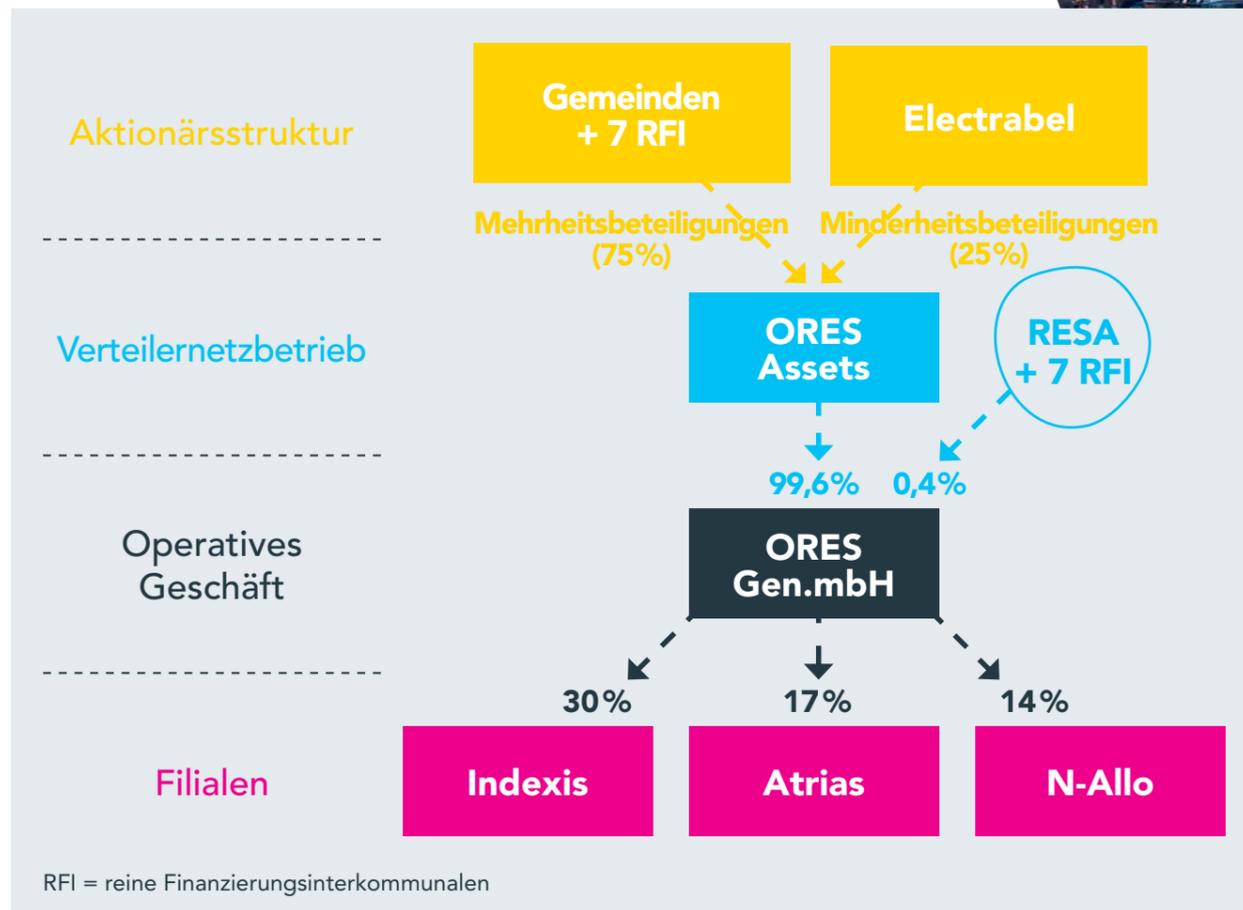
November

- 12. November: feierliche Eröffnung des neuen Sitzes von ORES für die Pikardische Wallonie in Leuze-en-Hainaut.
- 19. November: offizielle Bekanntgabe einer bedeutenden Zusammenarbeit zwischen ORES und ERDF im Bereich der intelligenten Zähleranlagen anlässlich der 3. Jahrestagung des akademischen Lehrstuhls von ORES „Smart Grids – Smart Metering“ an der Polytechnischen Fakultät der Universität Mons.
- 24. November: Genehmigung des Gemeinderates der Stadt Charleroi für einen Kooperationsvertrag zwischen der Stadt und ORES für die Montage intelligenter Zähler in den Gemeindegebäuden. Es handelt sich um ein Pilotprojekt mit Multifluid-Zählern für Strom und Erdgas sowie Wasser im Rahmen einer Synergie mit der Wallonischen Wassergesellschaft SWDE.



Aktionärsstruktur der Wirtschaftsgruppe ORES

Stand: 31. Dezember 2015



Unsere Werte

Um seine gemeinnützigen Aufgaben 100-prozentig zu erfüllen und sich bestens auf die Zukunft der Energieverteilung vorzubereiten, hat unser Unternehmen beschlossen, auf fünf Werte zu setzen, die tagtäglich innerhalb und außerhalb des Betriebs als Orientierungshilfen bei jeder Tätigkeit im Kontakt mit unseren Kunden, unseren öffentlichen Ansprechpartnern, den Regulierungsinstanzen sowie den Behörden dienen.



SERVICEORIENTIERUNG.

In ihrer Eigenschaft als Erbringer lokaler Dienstleistungen, die für das wallonische Wirtschaftsleben grundlegend sind, steht ORES im Dienst der Allgemeinheit und hat stets ein offenes Ohr für die Kunden, um ihren Alltag zu erleichtern. Wir möchten **hochwertige Dienstleistungen** erbringen und dabei die Erwartungen aller Beteiligten erfüllen, dies unter Berücksichtigung der finanziellen, humanen und technischen Mittel, die zur Verfügung stehen. Auf interner Ebene äußert sich dieser Dienstleistungssinn konkret durch **Zusammenarbeit**, Kollegialität und **funktions-übergreifende Tätigkeiten** zwischen Abteilungen und Kollegen.



INNOVATIONSGEIST

Jeder Mitarbeiter ist aufgerufen, Wagemut an den Tag zu legen und sich aktiv an der Zukunftsgestaltung von ORES in einem sich tiefgreifend ändernden Energiemarkt zu beteiligen. Mit seinen Ideen und Vorschlägen kann jeder zur Entwicklung des Unternehmens beitragen, um sich den künftigen Herausforderungen besser stellen zu können. Heute **Neuartiges zu wagen** ist von entscheidender Bedeutung für morgen.



PROFESSIONALISMUS

Unsere Priorität ist eine professionelle, effiziente und sichere Verwaltung der Netze. Das **Fachwissen** von ORES und ihrer Mitarbeiter ist innerhalb und außerhalb des Unternehmens anerkannt. Eine **Referenz** in unserem Tätigkeitsbereich zu sein und zu bleiben ist ein anspruchsvolles Ziel, im steten Bemühen um Verbesserung bis hin zur Exzellenz. Auf unsere **Sachkenntnis** und unsere **Fähigkeit, Herausforderungen anzunehmen**, vertrauend sind wir uns bewusst, dass Professionalismus und Engagement unsere aktuelle und zukünftige Legitimität gewährleisten.



RESPEKT

Respekt der Personen – Mitarbeiter, Kunden, Bürger –, Respekt der Ideen, Respekt der Regeln, auch Respekt der Umweltressourcen, bilden eine der Grundlagen für die Entwicklung unseres Unternehmens und eines jeden Mitarbeiters innerhalb des Unternehmens. Konkret äußert sich dies durch **Ethik, Anerkennung, Dialog, Solidarität** und ein durchweg **integeres** Verhalten.



GESELLIGKEIT

ORES misst dem **„Miteinander“** große Bedeutung zu, sowohl extern als auch intern. Das Unternehmen ist sich bewusst, wie wichtig die **Nähe** zum Kunden und der alltägliche **Kontakt** mit den Verbrauchern sind. Auf interner Ebene bietet es seinen Mitarbeitern hervorragende Arbeitsbedingungen, mit einem besonderen Augenmerk auf **Vorbeugung** und **Sicherheit**. Jedes Personalmitglied ist daran beteiligt, ORES zu dem zu machen, was es ist. Zusammen zu arbeiten, mit Kollegialität und Spaß an der Arbeit, ist für den Erfolg des Unternehmens unerlässlich.



Unsere Vision

In einer sich stets schneller wandelnden Welt ist ORES bemüht, sich möglichst gezielt anzupassen, nicht nur um seine Nachhaltigkeit, Legitimität und Verantwortung als Verteilernetzbetreiber und gemeinnütziges Dienstleistungsunternehmen zu sichern, sondern auch um die Erwartungen zu erfüllen, die alle Anspruchsgruppen berechtigterweise in ORES setzen. Unsere Vision ist klar und deutlich: Wir möchten die Energieverteilung vereinfachen, um all unseren Anspruchsgruppen das Leben zu erleichtern.

*„Innovationsgeist
und Reaktionsvermögen,
um die Herausforderungen
von morgen zu meistern!“*

Energie erleichtern, das Leben erleichtern

Nach entsprechender Anhörung seiner verschiedenen Anspruchsgruppen im Laufe des Jahres 2014 hatte ORES Anfang 2015 seine Unternehmensstrategie für die kommenden fünf Jahre festgelegt. Diese Strategie wurde in seinem **Strategieplan 2015-2020** dargelegt, der Anfang 2015 unter dem Titel „Energie erleichtern, das Leben erleichtern“ präsentiert und verteilt wurde; dieses Leitmotiv fasst an sich die Unternehmensvision zusammen.

Das Jahr 2015 war von dem Vorhaben gekennzeichnet, die in diesem strategischen Plan detaillierten Verpflichtungen und Ziele zu verwirklichen. Das Ganze ist langfristig angelegt und gleicht eher einem Marathonlauf als einem Sprint. Das, was im abgelaufenen Jahr bereits erreicht wurde, beweist jedoch, dass ORES den richtigen Weg eingeschlagen hat und diesen mit Entschlossenheit, Selbstvertrauen und Gelassenheit fortsetzen soll.

ORES möchte also **seinen Kunden das Leben erleichtern**. Als Kunden betrachten wir die Bürger, die Fachleute und die Unternehmen sowie selbstverständlich unsere kommunalen Partner. In einer Welt, die täglich mehr digitalisiert, vernetzt oder sogar „uberisiert“ ist, hat ORES technologische, ökonomische und kulturelle Herausforderungen zu bewältigen. **Informatik** und **Digitalisierung** spielen eine immer wichtigere Rolle in unserem Bereich des Netzbetriebs, während sich die direkte Kommunikation mit dem Kunden – beispielsweise über die sozialen Netzwerke – gleichzeitig verstärkt.

Während des gesamten Geschäftsjahrs 2015 haben die verschiedenen Abteilungen unseres Unternehmens zahlreiche Initiativen gestartet, um sich diesen neuen Herausforderungen zu stellen. Die Einführung des Berufs des **Kundenberaters** (siehe folgende Seite) und die neuen **Synergien** mit anderen Betreibern von Kabel- und Leitungsnetzen sind zwei sprechende Beispiele dafür. Zur Erleichterung des Lebens musste auch mehr Offenheit an den Tag gelegt und ein **spontaner Dialog** mit unseren täglichen Partnern aufgebaut werden. So haben wir im Laufe der letzten vier Monate des Jahres 2015 die Aufgabenträger der von uns versorgten 197 Gemeinden getroffen, um Ansätze zur Verbesserung unserer Partnerschaften auf positive und konstruktive Weise festzulegen.

Auch wenn der Weg noch lang ist, konnten bereits konkrete Ergebnisse erzielt werden. ORES muss allerdings auf Kurs bleiben und seine Zukunft neu gestalten, hinterfragen und sich den stets tiefer greifenden, schnelleren und zuweilen unerwarteten Entwicklungen weiterhin anpassen.



EIN NEUER BERUF: KUNDENBERATER

Im Frühling 2015 haben die Verwaltungsmitarbeiter der Abteilung Planarbeiten bei ORES eine **neue Vorgehensweise** für die Bearbeitung der beantragten Arbeiten gewählt. Bisher kümmerte sich jeder Mitarbeiter im Laufe der verschiedenen Phasen des Verfahrens um eine ganz bestimmte Aufgabe. Inzwischen verfolgt jeder Mitarbeiter von A bis Z jene Dossiers, die er bearbeitet, und er ist **für seinen Kunden der alleinige Ansprechpartner** im Unternehmen. Mit dieser gezielten Serviceorientierung hat sich einiges geändert: Sie ist mit mehr Verantwortung verbunden, ermöglicht jedoch auch eine effizientere Arbeit, zur vollen Zufriedenheit der Mitarbeiter, die nun bei ORES Kundenberater genannt werden. Der Kunde weiß nun ganz genau, wer sein Dossier bearbeitet, und kennt die direkte Rufnummer seines Ansprechpartners bei ORES!



EIN EINZIGER TERMIN FÜR MEHRERE ANSCHLÜSSE

Im Rahmen eines Pilotprojekts, das in der Gegend von **Mons und La Louvière** läuft, hat ORES eine ganz neue Partnerschaft mit dem Telekombetreiber **Proximus** gestartet. Jeder Kunde, der die Ausführung der Strom- und/oder Erdgasanschlüsse für eine neue Wohnung bei uns beantragt, hat seitdem die Möglichkeit, mit einem einfachen Klick auf unserer Website den Anschluss an das Telekomnetz von Proximus gleich mit zu beantragen. Inzwischen hat sich die Wallonische Wassergesellschaft (SWDE) dem Pilotprojekt auch angeschlossen, sodass der Kunde nun vier Anschlüsse (Strom, Erdgas, Telekommunikation und Wasser) an einem und demselben Tag ausführen lassen kann.

Zweck dieser Initiative ist es, nicht nur den **Kunden**, die nicht mehr mit jedem einzelnen Netzbetreiber einen Termin vereinbaren müssen, sondern auch den **Gemeinden** das Leben zu erleichtern, die nur noch eine einzige Genehmigung erteilen und einen einzigen Verantwortlichen mit der Instandsetzung der Verkehrswege beauftragen müssen.



FÖRDERUNG DER ENTWICKLUNG DER ALTERNATIVEN MOBILITÄT

Während der Straßenverkehr mit all seinen negativen Umweltauswirkungen weiter steigt, hat sich die Wallonie für eine ökologischere Mobilität und die Förderung der Nutzung alternativer Kraftstoffe entschieden. Als **bevorzugter Partner der Behörden** in Sachen Energiepolitik hat ORES beschlossen, die Entwicklung der nachhaltigen Mobilität auf der Basis jener Energieträger zu fördern, mit denen sie vertraut ist: Strom und Erdgas.

Nach der Einführung des Service „**ORES Mobilität**“ im Jahr 2014 haben wir 2015 unsere kommunalen Partner bei ihren Projekten zur Entwicklung alternativer Mobilitätslösungen begleitet. Einerseits wurde rund 25 Gemeinden in der ganzen Wallonie ein umfassendes Service-Paket zur Installation von Ladestationen für **Elektrofahrzeuge** angeboten; andererseits haben wir die Einrichtung der ersten **öffentlichen Erdgastankstellen** (komprimiertes Erdgas) erleichtert.

Mit diesen Initiativen und den damit verbundenen Roadshows helfen wir den Behörden auf unsere Art und Weise und positionieren ORES in einem im Umbruch befindlichen wirtschaftlichen, technologischen und gesellschaftlichen Umfeld.

Unsere Herausforderungen

Gesellschaftliche Entwicklungen, wirtschaftliche Entwicklungen, klimatische Entwicklungen... Die Energie und ihre Verteilung stehen heute vor einem bedeutenden Umbruch. Vor diesem Hintergrund muss das Unternehmen drei spezifische Herausforderungen meistern.

- **Die erste Herausforderung ist kultureller Art.**

Es gilt, ORES und seine Organisation umzugestalten, um sie den neuen Gegebenheiten anzupassen und auf die Zukunft vorzubereiten.

- **Die zweite Herausforderung betrifft den Kunden.**

Die Erwartungen und Anforderungen des Kunden sind in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Sämtliche Netzbetreiber im Bereich der Dienstleistungen, der herkömmlichen öffentlichen Dienste oder des Krankenhausesektors passen sich dieser Entwicklung an. Unser Unternehmen hat diesbezüglich Ambitionen auf höchstem Niveau.

- **Die dritte Herausforderung ist die Energiewende.**

ORES muss die Entwicklung einer Stromerzeugung berücksichtigen, die verstärkt dezentral erfolgt, zeitweilig verfügbar ist und künftig direkt ans Netz angeschlossen wird. Unser Unternehmen muss auch die Entstehung und Entwicklung neuer Märkte und Gegebenheiten in der Energieverteilung mit einbeziehen, unter anderem bei der Flexibilität, sowie den Beitrag der Energieverteilung zur Spannungshaltung auf dem Netz.



BEI ORES HAT DIE KULTURREVOLUTION EINEN NAMEN: „DOMO“

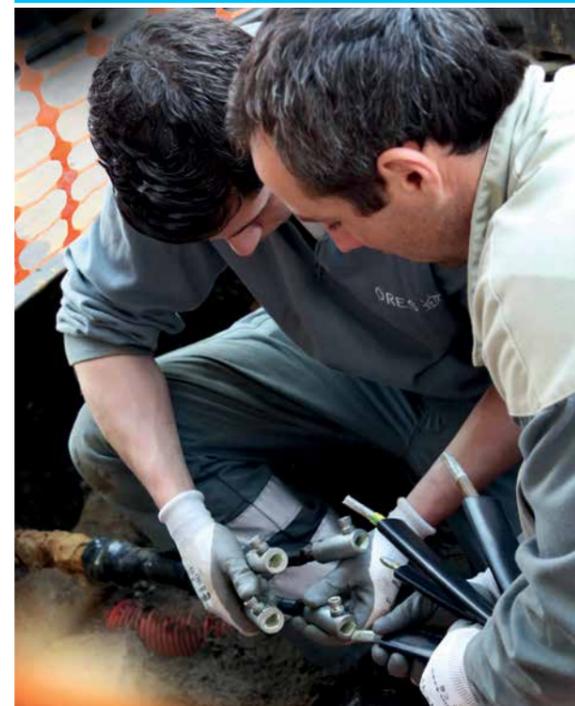
Bei diesem umfangreichen Projekt, das bereits 2013 eingeführt wurde, haben wir die Gelegenheit der für 2019 geplanten Errichtung eines neuen Gesellschaftssitzes in Gosselies genutzt, um das Konzept „**Neue Arbeitswelt**“ in unsere Funktionsweise zu integrieren.

Seit der Einführung von DOMO möchte das Unternehmen ein neues Arbeitsumfeld schaffen, in dem Kreativität, Ideenaustausch und harmonische Zusammenarbeit mehr gefördert werden. Der im November 2015 eingeweihte neue Betriebsitz in **Leuze-en-Hainaut** wurde bereits in diesem Sinne eingerichtet, mit einer vielfältigen Kombination von offenen geselligen Räumen, Sitzungssälen, diversen Arbeitsplätzen und technischen Räumen.

ORES überdenkt außerdem seine bisherigen **Zusammenarbeitsmodelle**. Das Unternehmen ist sehr darum bemüht, eine Managementmethode einzurichten, die auf Vertrauen und Innovationsgeist beruht. 2015 haben knapp 180 Kolleginnen und Kollegen sich zusätzlich zu der Erfüllung ihrer üblichen Aufgaben freiwillig Zeit genommen, um unsere neue Arbeitswelt in Gesprächsrunden zu gestalten. Sie haben neue Lösungen zur Verwirklichung der Werte des Unternehmens, zur Einführung neuer Kooperationsmittel, zur Begleitung der Organisation der Telearbeit usw. erarbeitet. Dank dieser neuen Philosophie können die Arbeitsbedingungen im Unternehmen noch effizienter und angenehmer gestaltet und gleichzeitig die Kosten weiter gedämpft werden.

JEDER TERMIN FÜR EINEN ANSCHLUSS WIRD UNSEREN KUNDEN PER SMS ODER E-MAIL BESTÄTIGT.

Seit Oktober 2015 erhalten unsere Kunden eine **SMS** (oder notfalls eine **E-Mail**) zur Bestätigung jedes geplanten Termins für den Besuch eines Kontaktmitarbeiters oder die Ausführung einer Arbeit durch einen Techniker. Diese Mitteilung wird automatisch zwei Werktage vor dem geplanten Termin verschickt.

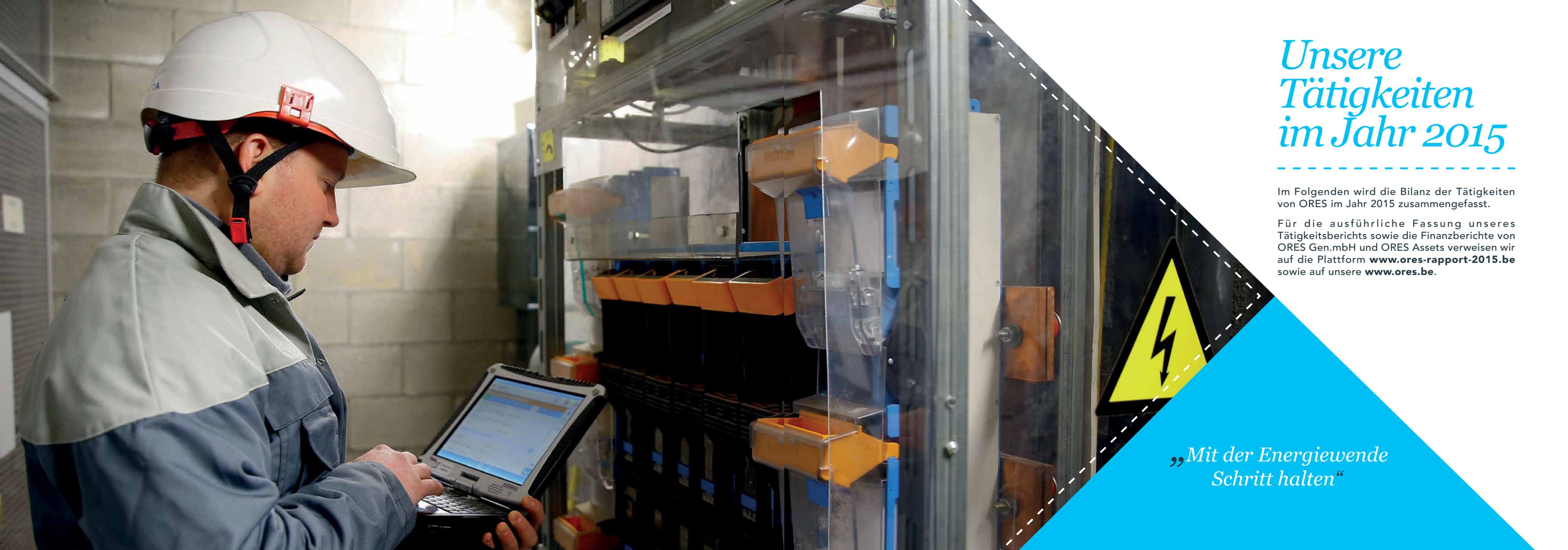


2015, WAR „SMART“

Im November 2015 hat ORES ein „Multifluid“-Projekt in Zusammenarbeit mit der **Stadt Charleroi** und der **Wallonischen Wassergesellschaft (SWDE)** gestartet. Zweck dieses Projekts ist eine Effizienzsteigerung des Energie-Managements durch die Montage kombinierter intelligenter Zähler für Strom, Gas und Wasser; dies ermöglicht eine häufigere und einfachere Ablesung der Verbrauchswerte. Dieser Service soll unseren Partnern der Stadt dabei helfen, den **Energieverbrauch** in ihren zahlreichen Gebäuden besser zu **kontrollieren**. Außerdem lassen sich **Synergien bei den Kompetenzen** der Netzbetreiber erschließen.

Ebenfalls im November kam es anlässlich der dritten Jahrestagung des **Lehrstuhls von ORES** „Smart Grids – Smart Metering“ an der Polytechnischen Fakultät der Universität Mons zur offiziellen Bekanntgabe der bedeutenden Kooperationsvereinbarung* im Bereich der intelligenten Zähleranlagen. Diese Vereinbarung regelt die Übernahme durch ORES der Funktionalitäten der intelligenten Zähleranlage „**Linky**“ im Hinblick auf ein stufenweises und gezieltes Rollout ab 2019.

**Diese Zusammenarbeit ist in einem Vertrag festgehalten, der von ORES und EDF International Networks, einer Tochtergesellschaft des Konzerns EDF, handelnd für Rechnung von ERDF (inzwischen ENEDIS), unterzeichnet wurde.*



Unsere Tätigkeiten im Jahr 2015

Im Folgenden wird die Bilanz der Tätigkeiten von ORES im Jahr 2015 zusammengefasst.

Für die ausführliche Fassung unseres Tätigkeitsberichts sowie die Finanzberichte von ORES Gen.mbH und ORES Assets verweisen wir auf die Plattform www.ores-rapport-2015.be sowie auf unsere www.ores.be.

„Mit der Energiewende
Schritt halten“

Netzbetreiber

STROM

Im Jahr 2015 wurden fast **188 Millionen Euro** in die von ORES betriebenen Stromverteilernetze investiert. Angesichts des geschlossenen Haushaltsrahmens und des nötigen Gleichgewichts zwischen der Entwicklung der Kosten und der Aufrechterhaltung der Qualität unserer Netze werden diese Mittel vorrangig unvermeidlichen Investitionen gewidmet. Dies ist insbesondere der Fall bei den Gemeinwohlverpflichtungen, beispielsweise bei den Ausgaben für die Montage der Budgetzähler bei zahlungs-säumigen Kunden.

Neben Investitionen dieser Art führt ORES auch jedes Jahr den **Ausbau** des Stromverteilernetz durch. 2015 entsprachen sie mehr als 40 % des Globalbudgets, mit **414 Kilometern für neue Netze** und der Installation von **206 neuen Stationen**. Dank dieser Ausbauarbeiten kann ORES den neuen lokalen Strombedarf von Wohnungen (insbesondere Wohnsiedlungen) oder Unternehmen (unter anderem in Handels- oder Industriezonen) besser decken. Die Anschlüsse und die Installation neuer Kabinen garantieren sämtlichen Benutzern einen exzellenten Service und tragen zur wirtschaftlichen Entwicklung der Wallonie bei.

Darüber hinaus wurden knapp **60 % der Investitionen** für Sanierungen getätigt, d. h. für die **Erneuerung** und **das Ersetzen** von Anlagen und Ausrüstungen (Kabel, Leitungen, Kabinen, Anschlüsse, Zähler usw.), um das Leistungsniveau der Verteilerinfrastrukturen zu halten bzw. zu steigern. So wurden 2015 mehr als **600 Kilometer Erdkabel und Freileitungen** sowie fast **20.000 Zähler** erneuert. Für die Erneuerung der Anlagen gibt es mehrere Gründe: die gezielte Optimierung des Betriebs und der damit verbundenen Kosten, die weitere Verbesserung der Sicherheitsbedingungen sowie die Einhaltung der Umweltschutzvorschriften.

Im Zuge der vergangenen Geschäftsjahre hat ORES 2015 die Erdverlegung bestimmter Abschnitte der Mittelspannungsnetze fortgesetzt und knapp 120 Kilometer Freileitungen abmontiert. Schließlich wurden auf dem Niederspannungsnetz 72 Kilometer blanke Kupferleitungen stillgelegt.

Die Details der Investitionen pro Sektor können auf unserer Website eingesehen werden.



EINSÄTZE INFOLGE STARKER SCHNEEFÄLLE

Obwohl der Winter 2014-2015 besonders milde war, blieben die Stromverteilernetze nicht unverschont, sodass unsere Teams Ende Januar und Anfang Februar mehrmals zum Einsatz kamen. Damals wurde die **Provinz Luxemburg** durch starke Schneefälle teilweise lahmgelegt. Aufgrund der Witterungsverhältnisse kam es zu starken Verkehrsproblemen und sehr zahlreichen Störungen auf unseren Stromverteilernetzen. Hunderte Kunden mussten manchmal mehrere Stunden ohne Strom und folglich auch ohne Heizung auskommen. Zahlreiche Einsätze der Techniker von ORES waren nötig, um die Stromversorgung wiederherzustellen: Sie waren **Tag und Nacht** unterwegs, um die vielfältigen Schäden zu reparieren, die durch Wind, Frost, Schnee und Eis sowie auf Leitungen gefallene Äste und Bäume verursacht wurden. Aufgrund der Distanzen und der schwierigen Verkehrsverhältnisse waren die Infrastrukturen oft nur schwer zugänglich; in manchen Fällen mussten Verantwortliche der für Verkehrswege zuständigen Behörden bzw. Ausäster herangezogen werden. Jedoch auch diesmal konnten die technischen Teams der Provinz Luxemburg dank ihres Verantwortungsbewusstseins und selbstlosen Einsatzwillens **die Unannehmlichkeiten für die Kundschaft auf ein Mindestmaß begrenzen**.

ÜBERTRAGUNG DES STROMVERTEILERNETZES DER STADT LÜTTICH AN RESA

Am 1. Januar 2013 wurde - gemäß dem am 5. Oktober 2011 zwischen der **Stadt Lüttich**, den beiden Unternehmen **Electrabel AG** und **ORES Gen. mbH** sowie den beiden Interkommunalen **Intermosane** und **Tecteo** geschlossenen Vereinbarungsprotokoll - das Stromverteilernetz der Stadt Lüttich von der Interkommunale Intermosane auf das Unternehmen Tecteo übertragen, das somit zuständiger Netzbetreiber auf ihrem Stadtgebiet wurde.

ORES Gen.mBH bleibt allerdings, wie in den Vereinbarungen von 2011 vorgesehen, bis **zum 31. Dezember 2016** Betreiber auf dem Gebiet der Stadt Lüttich, handelnd im Namen und für Rechnung von Tecteo (inzwischen RESA). Mit anderen Worten: ORES und RESA müssen bis Ende 2016 die **Übernahme des Betriebs der Stromverteilernetzes und der öffentlichen Beleuchtung** durch RESA auf dem Gebiet der Stadt Lüttich gemeinsam planen und durchführen.

Vor diesem Hintergrund wurde die geplante Übernahme im Laufe des Jahres 2015 in mehreren Arbeitsgruppen vorbereitet, die aus Fachleuten beider Unternehmen bestanden und je nach der funktionalen Struktur von RESA nach Themenbereichen gebildet wurden. Konkret gilt es, Inhalt und Form der Informationen zu prüfen, die an RESA weitergeleitet werden sollen, unter anderem über die Bearbeitung der Kundendossiers und der Arbeiten, die Verwaltung der sozialen Kundschaft und der Kunden ohne bekannten Energieversorger, die Verwaltung des Zugangsregisters, die Verarbeitung der Zählerdaten und der Netznutzungsgebühr usw. Aus all diesen Vorbereitungsarbeiten haben sich die Maßnahmen ergeben, die 2016 im Sinne einer **harmonischen Übergabe** umgesetzt werden sollen.

Netzbetreiber

ERDGAS

Die Investitionen in die Erdgasverteilernetze belaufen sich auf über **85 Millionen Euro**, wovon mehr als **40 %** in Anträge neuer Nutzer investiert wurden. Diese Netzausbauarbeiten sind Gegenstand einer Kosten-Nutzen-Rechnung, deren Parameter von der Regulierungsinstanz genehmigt wurden.

Während des abgelaufenen Geschäftsjahres wurden auf dem Betriebsgebiet von ORES mehr oder weniger umfangreiche Ausbauarbeiten am Nieder- und Mitteldrucknetz ausgeführt. Außerdem sei darauf hingewiesen, dass 2015 mehr als **5.300 neue Anschlüsse** an das Mittel- und Niederdrucknetz durchgeführt wurden.

Darüber hinaus wurden über **50 Millionen Euro** in Modernisierungsarbeiten an Leitungen, Anschlüssen und Zählern investiert. Die Erneuerung der Niederdrucknetze aus Guss-, PVC- oder Asbestzementleitungen wurde fortgesetzt; 2015 wurden über 23 Kilometer durch Polyethylen-Leitungen ersetzt, die für die aktuellen Nutzungs- und Betriebsbedingungen besser geeignet sind. Sie weisen auch bessere Dichtheits- und Widerstandsmerkmale auf, insbesondere bei Erdbewegungen.

Die Details der Investitionen pro Sektor können auf unserer Website eingesehen werden.

85 Millionen € Investitionen in das Erdgasverteilernetz

9.312 km Verteilernetz

543.108 Lieferstellen

467.136 betreute Kunden

109 betreute Gemeinden

12.394.851 MWh wurden auf den Netzen verteilt



START EINER KAMPAGNE ZUR FÖRDERUNG VON ERDGAS

Dies ist eine der größten Herausforderungen unseres Unternehmens für die kommenden zehn Jahre: der Umstieg von **50.000 neuen Privatkunden**, die an das Erdgasverteilernetz anschließbar und noch nicht angeschlossen sind. Dieses Ziel ist zwar ehrgeizig, aber nicht unrealistisch. Entlang der 9.312 Kilometer unseres Verteilernetzes gibt es zurzeit 250.000 Kunden, die potenziell anschließbar sind und einen anderen Energieträger für Heizung und Küche bevorzugen.

Mit dieser im Jahr 2015 gestarteten Kampagne bietet ORES diesen Kunden die Gelegenheit, von einer Energiequelle mit **zahlreichen Vorteilen** zu profitieren. Die Kunden, die entlang dem bestehenden Netz ansässig sind, können nämlich von einem **interessanten finanziellen Angebot** (kostenloser Anschluss und Prämien) profitieren: eine einmalige Gelegenheit, ihren alten Ölkessel zu entsorgen und einen vielseitigen, wirtschaftlichen und emissionsarmen Energieträger zu wählen.

Diese Initiative, die weitaus mehr als eine Verkaufsaktion ist, sollte **sämtlichen wallonischen Verbrauchern** zugutekommen: Durch die Optimierung der Anschlussquote an das bestehende Netz beabsichtigen wir die Steigerung der Verbrauchsvolumen und letztendlich die Senkung der Verteilertarife. Erdgas wird dann eine noch wettbewerbsfähigere Energiequelle, von der alle ans Verteilernetz angeschlossene wallonische Haushalte profitieren werden.



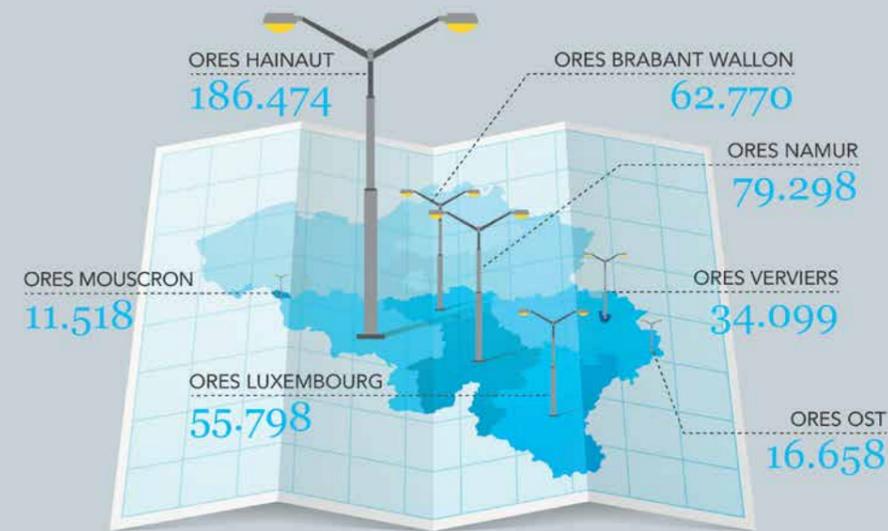
BIO-ERDGAS AUF DEM VERTEILERNETZ?

Im Jahr 2015 hat ORES in der Gemeinde **Les Bons Villers** erstmals die Simulation einer Einspeisung von Biomethan ins Erdgasverteilernetz durchgeführt. Biomethan wird aus Abfällen der Lebensmittelindustrie, der Großküchen und Cateringbetriebe, der Landwirtschaft oder sogar der Haushalte erzeugt und ist ein aufbereitetes Biogas, das dieselben Eigenschaften wie Erdgas aufweist. Landwirte und weitere Projektträger rechnen mit der Unterstützung von ORES, um diese **zu 100 % erneuerbare Energiequelle** über das Verteilernetz verwerten zu können.

Die Herausforderung liegt darin, dem Biomethan-Einspeiser Vorrang zu lassen, ohne dabei die Funktionsweise des Netzes zu gefährden. Die Angaben über das für das Netz verträgliche Einspeisevolumen müssen also genau definiert werden.

Diese Schlüsselphase kann **neue Perspektiven** aufzeigen für die Versorgung mit erneuerbaren Energieträgern und die Energiewende in der Wallonie, die sich im Rahmen ihrer **Europastrategie 2020** ehrgeizige Ziele gesteckt hat.

AUFTEILUNG DER LEUCHTKÖRPER IM KOMMUNALEN ÖFFENTLICHEN BELEUCHTUNGSNETZ



Insgesamt: 446.615

STRASSENBELEUCHTUNG



Die Wartung der kommunalen öffentlichen Beleuchtung ist eine Gemeinwohlverpflichtung (GWV), die den Verteilernetzbetreibern obliegt. Die Bestimmungen über diese GWV bezwecken nicht nur die Wartung, den Betrieb und die Instandsetzung, sondern auch die Verbesserung der Energieeffizienz der Beleuchtungsanlagen. Die Wartung der kommunalen Beleuchtungskörper für Straßen und Wege, Gebäude, Parks oder Tunnels wird von unseren Teams durchgeführt und ORES übernimmt dabei die Kosten für den Teil, welcher der GWV unterliegt, laut den gesetzlichen Bestimmungen von 2008.

Verbesserung der Lebensqualität in den Städten und Gemeinden

Auf der **Fachmesse der Mandatare** („Salon des mandataires“ - Treffpunkt aller Akteure des wallonischen Gemeindelebens), die im Februar 2015 in Marche-en-Famenne stattfand, hat unser Unternehmen den Gemeinden sein Angebot in Sachen Anleuchtung im Außenbereich präsentiert und eine neue Broschüre unter dem Titel „Lichtgestalter“ verteilt. Anhand konkreter Beispiele verdeutlicht diese Broschüre unsere Realisierungen in diesem Bereich sowie die Vorteile einer visuellen Aufwertung der lokalen Kulturdenkmäler durch gezielte Beleuchtung. Die Herausforderung ist groß: Durch die Unterstützung der Städte und

Gemeinden bei der Gestaltung und Dynamisierung des öffentlichen Raumes trägt ORES zur Förderung ihrer **sozioökonomischen, kommerziellen bzw. touristischen Entwicklung** bei.

„Strategische Vision für die öffentliche Beleuchtung“ 2015 hat ORES aus einem Dutzend betriebsinterner **Fachleute** eine Arbeitsgruppe „Strategische Vision Straßenbeleuchtung“ gebildet. Die Überlegungen dieser Experten kreisen um mehrere große Themenbereiche: **intelligente Zähler** im Dienste der Straßenbeleuchtung, **neue Technologien** (darunter die LED, die künftig von unserem Unternehmen bei der Erarbeitung technischer Lösungen bevorzugt werden), technische Politik in Sachen **Investitionen** und **Wartung**, **„intelligente“ öffentliche Beleuchtung** (Dimmung, dynamische Einschaltung usw.), **fünfjähriges Energie-Audit** sowie Integration der öffentlichen Beleuchtung in das „Smart City“-Konzept.

Eine ausgefeilte Ausleuchtung

Nach Einstellung der Herstellung von Quecksilberdampf-Hochdrucklampen hat ORES im Jahr 2014 ein umfangreiches Programm zur Erneuerung der betroffenen öffentlichen Beleuchtung gestartet. Ca. 48.000 Beleuchtungskörper dieser Art (von insgesamt 55.000 Stück in der Wallonie) müssen bis Ende 2018 von unseren Teams in den angeschlossenen Gemeinden zugunsten **umweltfreundlicherer und kosteneffizienterer Technologien** ersetzt werden.

Um die finanziellen Auswirkungen dieser groß angelegten Kampagne auf das Budget möglichst auszugleichen, wird den Gemeinden ein vorteilhaftes Finanzierungsverfahren angeboten: Diese Methode basiert einerseits auf **Wartungseinsparungen** für ORES und andererseits auf **Energieeinsparungen** für die Gemeinden.

Seit Anfang 2015 wenden sich die regionalen Studienbüros von ORES an unsere kommunalen Partner, um ihnen die Dossiers vorzulegen und mit ihnen die am besten geeigneten technischen Lösungen zu erarbeiten. Ihre Erarbeitung stützt sich eigentlich auf verschiedene Parameter: die Suche nach **Energieeinsparungen**, die **Ästhetik**, die **Langlebigkeit der Ausrüstungen**, der **Einkaufspreis**, die **Beherrschung der Wartungskosten**, die **Einhaltung der Umweltnormen** und selbstverständlich die **Sicherheit der Bürger** als Verkehrsteilnehmer oder Fußgänger. Bei den vorgeschlagenen Möglichkeiten wird dieses Gleichgewicht beachtet. In allen Dossiers geht es vor allem um eine gezielte und ausgefeilte Ausleuchtung im Interesse der Gemeinde.



Vermittler auf den Energiemärkten

Jedes Jahr müssen die Mitarbeiter von ORES Zigtausende **alltägliche Situationen** regeln: Ein Kunde zieht um, ein Mieter wechselt den Energieversorger, ein Energieversorger schickt einem Kunden eine Rechnung, ein Energieerzeuger beantragt einen Anschluss ans Verteilernetz, ...

Als Vermittler auf den Energiemärkten spielt ORES daher eine sehr wichtige Rolle. Das Netz verwandelt sich regelrecht in ein dynamisches Verbundnetz im Dienste aller **Marktakteure**: Energieerzeuger, Energieversorger, Zubringernetzbetreiber, Verteilernetzbetreiber, Regulierungsinstanz, Kundschaft.

ORES ist damit beauftragt, den Energieversorgern regelmäßige und verlässliche Zählerdaten über den Verbrauch ihrer Kunden zu liefern. Nur so können korrekte Rechnungen ausgestellt und Reklamationen vermieden werden.

1.634.000 Zähler, deren Stand 2015 abgelesen wurde

4.900 Anschlussstellen, die jeden Monat für die Hochspannung abgelesen wurden

3.300 Anschlussstellen, die jeden Monat für die Hochspannung fernabgelesen wurden

7.300 AMR- und SLP-Zähler (automatische viertelstündliche Ablesung)

EINFÜHRUNG EINES NEUEN SPEICHERSYSTEMS FÜR DIE ZÄHLERSTÄNDE

Im Juni 2015 hat ORES sein Speichersystem für die Zählerstände durch die Einrichtung der Plattform „**Mercure**“ erneuert. Trotz umfangreicher Vorarbeiten und zahlreicher Testläufe hat sich die Software als instabil erwiesen, sodass die gute Funktion des Marktes monatelang sehr problematisch war. Die Situation normalisiert zurzeit allmählich.

Zweck der Einrichtung dieser neuen Plattform ist die **Vorbereitung auf die Zukunft** und die Erfüllung der künftigen Anforderungen des Marktes, insbesondere im Zusammenhang mit der Entwicklung der erneuerbaren Energieträger und der für 2018 geplanten Einrichtung der föderalen Datenaustauschplattform Atrias.

ATRIAS: DIE MARKTVERWALTUNG DER ZUKUNFT

Die Struktur unseres nationalen Energiesystems umfasst Energieerzeuger, Bilanzkreisverantwortliche, Zubringer- und Verteilernetzbetreiber, Energieversorger, Kunden, Regulierungsinstanzen und staatliche Stellen. Der Energiemarkt ist zurzeit gekennzeichnet vom Durchbruch der **lokalen Stromerzeugung** (insbesondere Fotovoltaik und Windkraft), vom **Einsetzen der intelligenten Zähler und Netze** sowie von der **digitalen Entwicklung**. Diese Änderungen setzen ein grundlegende Umgestaltung der Verwaltungsprozesse der Funktionsweise des Marktes voraus.

Um diese Prozesse und die Interaktionen in Zukunft zu gestalten, wurde unter der Schirmherrschaft der Firma Atrias ein Programm eingerichtet. Atrias ist eine **Tochtergesellschaft der belgischen Strom- und Gasbetreiber**; ORES ist Aktionär zu 17 %. Wir beteiligen uns aktiv an diesem Programm, das ein **zweifaches Ziel** hat: Einerseits soll es zur Weiterentwicklung der Prozesse in diesem neuen Umfeld beitragen, insbesondere durch die Einführung der intelligenten Zähler; andererseits soll es auf belgischer Ebene zu einer Harmonisierung der IT Anwendungen führen, die den Datenaustausch zwischen den Netzbetreibern und den Energieversorgern ermöglichen.

ORES IM DIENSTE SEINER KUNDEN

ORES verfügt seit einigen Monaten über eine neue Marketing-Abteilung. Diese hat sich zum Ziel gesetzt, eine **starke Beziehung zum Kunden** aufzubauen, die durch effiziente Serviceleistungen unterstützt und die im Alltag erlebten Erfahrungen bestätigt wird.

Im Jahr 2015 hat ORES seine **neue Website** entworfen, die inzwischen online ist. Sie ist übersichtlicher, **ergonomischer** und **intuitiver** gestaltet, beinhaltet die neuen Dienstleistungen des Unternehmens und mehr Inhalte und bietet gleichzeitig vereinfachte Navigationswege für die Kunden, die herkömmliche Anträge einreichen möchten. Ab 2018 können unsere Kunden sogar in einem persönlichen Benutzbereich den Bearbeitungsstand ihres Dossiers online verfolgen.

Gleichzeitig sorgen wir seit vier Jahren für eine ständige Präsenz in den **sozialen Netzwerken**. Wir beantworten täglich Fragen von Kunden auf Facebook und Twitter,

wobei zwei Kriterien stets vorrangig sind: Nähe und Reaktionsvermögen.

ERFÜLLUNG UNSERER GEMEINWOHLVERPFLICHTUNGEN

Laut den europäischen Richtlinien sowie der föderalen und wallonischen Gesetzgebung sind bestimmte Akteure auf dem Energiemarkt wie ORES dazu verpflichtet, Gemeinwohlverpflichtungen (GWV) zu erfüllen. Letztere decken verschiedene Bereiche ab: Versorgungssicherheit, Regelmäßigkeit und Qualität der Energieversorgung, Umweltschutz oder kommunale öffentliche Beleuchtung. Der Zugriff auf Strom und Gas ist für die **Lebensqualität** unentbehrlich, sodass die verwundbarsten Mitbürger durch **GWV mit sozialem Charakter** geschützt sind.

Seit mehreren Jahren bemüht sich ORES darum, den **Arbeitsprozess GWV** zu vereinfachen. So wurde das sogenannte **MOZA-Verfahren** (dieses gilt bei einem problematischen Umzug) entsprechend angepasst; es steht im Einklang mit unserem Vorhaben, die Prozesse zu optimieren und die Kosten zu dämpfen. Mit dieser Prozedur bietet ORES den Kunden die Möglichkeit, ihre Situation schneller in Ordnung zu bringen und gleichzeitig die Anzahl der erforderlichen Eingriffe vor Ort im Rahmen von administrativen oder technischen Vorgängen bzw. Versorgungsunterbrechungen zu verringern. In diesem Zusammenhang wurden im Jahr 2015 knapp **50.000 Anfragen** an unsere Abteilungen gerichtet.

Auf unserem Tätigkeitsgebiet sind fast **145.000 Budgetzähler** installiert, wovon zurzeit 43 % aktiv sind. Im vergangenen



Jahr wurden **20.000 neue Budgetzähler** installiert (davon 16 % bei sozial geschützten Kunden). Nahezu **eine Million Aufladevorgänge** für diese Zähler wurden 2015 durchgeführt.

ORES ist auch sozialer Energieversorger und hat im abgelaufenen Jahr rund **32.000 sozial geschützte**

Kunden versorgt. In diesem Zusammenhang sind unsere Teams auch Ansprechpartner in den Fällen, die den **Lokalen Kommissionen für Energie** vorgelegt werden. Diese Kommissionen prüfen auf kommunaler Ebene die persönliche Situation der zahlungssäumigen geschützten Kunden und schlagen angemessene Lösungen vor.

ERGEBNISSE DER ZUFRIEDENHEITSUMFRAGEN BEI DEN KUNDEN

BEARBEITUNG
IHRES ANTRAGS

88%

FREUNDLICHKEIT
DES PERSONALS

94%

ALLGEMEINE
ZUFRIEDENHEIT

93%

QUALITÄT
DER ARBEITEN

93%

VON 2013 BIS 2014

QUALITÄT
DER ARBEITEN
2013 > 90%
2014 > 91%

BEARBEITUNG
IHRES ANTRAGS
2013 > 81%
2014 > 86%

FREUNDLICHKEIT
DES PERSONALS
2013 > 93%
2014 > 94%

ALLGEMEINE
ZUFRIEDENHEIT
2013 > 89%
2014 > 91%

DIE KUNDEN SIND MIT UNSEREN DIENSTLEISTUNGEN ZUFRIEDEN!

Die Kunden, bei denen Anschlussarbeiten ausgeführt wurden, wurden während des Jahres ständig befragt. Im Jahr 2015 stellen wir eine **Erhöhung der Kundenzufriedenheit von 2%** fest.

Wir verzeichnen auch eine **Verringerung der Anzahl Beschwerden**, also der Kunden, die ihre Unzufriedenheit über unsere Dienstleistungen oder Produkte geäußert hatten und über die Standard-Bearbeitungsprozesse nicht zufriedengestellt werden konnten, der Anzahl der Entschädigungsanträge sowie der Schlichtungsverfahren über die zuständigen föderalen oder regionalen Stellen.

ART DER DOSSIERS

	2013	2014	2015
Gesamtanzahl der verzeichneten Reklamationen und Entschädigungen	7.283	6.243	5.634
Entwicklung im Vergleich zu n-1	13,62%	-12,58%	-9,75%
Reklamationen wegen Unzufriedenheit	3.321	3.165	2.892
Entschädigungsanträge	3.421	2.608	2.343
Tatsächliche Entschädigungen	375	475	361
Schlichtungsverfahren	541	470	399

Partner der Behörden

ORES positioniert sich als der Partner schlechthin der Behörden für die effiziente Umsetzung der **energiepolitischen Maßnahmen**, die sie einleiten und fortsetzen möchten.

Um dieses Engagement während des ganzen abgelaufenen Jahres in die Tat umzusetzen, war ORES in diversen Dossiers als bevorzugter Ansprechpartner der Behörden aktiv.

ZIELE DER WALLONIE IM BEREICH STROM AUS ERNEUERBAREN ENERGIEQUELLEN UND KONTINGENT DER GRÜNEN ZERTIFIKATE BIS 2024

2015 wurde von der wallonischen Regierung ein Erlassentwurf ausgearbeitet, um die **Ziele in Bezug auf erneuerbare Energie** und die entsprechenden **Kontingente an grünen Zertifikaten** bis 2024 festzulegen. Dieser Erlass wurde am 26. Dezember 2015 in dritter Lesung verabschiedet.

Im Rahmen der Ausarbeitung dieses Erlasses hat ORES dem wallonischen Energieminister **Paul Furlan** und der CWaPE Abschätzungen über die nötigen Investitionen für die Aufnahme dieser überschüssigen Energieerzeugung geliefert; diese wurden auf der Basis der am Netz erforderlichen Innovationen und Anpassungen berechnet, entweder durch Anwendung der technischen Flexibilität oder Entwicklung der intelligenten Netze.

MARSHALL-PLAN 4.0

Am 29. Mai 2015 verabschiedete die wallonische Regierung den sogenannten Marshall-Plan 4.0. Dieser Plan hat mehrere Schwerpunkte und sieht unter anderem vor, **die Innovation im Bereich der Energieeffizienz** und der erneuerbaren Energien **zu fördern**. Dazu gehören unter anderem: das Konzept der **Energie-Cloud**, die Modernisierung der **öffentlichen Beleuchtung**, die **intelligenten Netze**, die **kommunikationsfähigen Zähler** oder die Verbesserung der

Smart-Park-Vorrichtungen. ORES hat aktiv zur Ausarbeitung dieses Plans beigetragen und möchte auch dessen Umsetzung erleichtern.

NEUE WOHNVIERTEL ZUR BEWÄLTIGUNG DER DEMOGRAFISCHEN HERAUSFORDERUNG IN DER WALLONIE

Am 17. November 2015 hat die wallonische Regierung einen Appell an die Gemeinden gerichtet, ihr Interesse an der Aktion „Neue Wohnviertel“ zu bekunden, um den erwarteten starken demografischen Anstieg zu bewältigen, der laut dem Planungsamt und dem Wallonischen Institut für Bewertung, Zukunftsforschung und Statistik (IWEPS) rund 12.000 Haushalte pro Jahr erreichen soll. Diese Aktion ist auch Teil des Vorhaben, die Zersiedelung zu bekämpfen, und zielt darauf hinaus, die Wohnviertel von morgen zu gestalten und dabei in die Vision einer **intelligenten Stadt** oder eines **intelligenten Gebiets** einzubeziehen.

Diesem Appell liegt ein Bezugssystem bei, das als Ziel insbesondere die **Optimierung der lokalen Erzeugung / Ressourcen und des Energieverbrauchs** festlegt. Diese systemische Analyse der Energie auf dem Niveau eines Wohnviertels stimmt mit diversen Überlegungen von ORES bezüglich der Förderung des Eigenverbrauchs, der

intelligenten Zähler oder der Modernisierung des öffentlichen Beleuchtungsparks überein.

Das Projekt spiegelt auch die wachsende Bedeutung der Initiativen im Bereich „Smart Cities“ und der **Vereinbarung der Bürgermeister** für „Klima und Energie“ wider. Diese Entwicklung setzt voraus, dass unsere bevorzugten Partner, also die kommunalen Akteure, stärker in das Energie-Management auf lokaler Ebene mit einbezogen werden.

ORES SETZT DAS DEKRET ÜBER DIE KABEL- UND LEITUNGSVERLEGER MIT POWALCO UM

Ende 2013 hatte die Wallonie im Rahmen des Dekrets über die Kabel- und Leitungsverleger ihr Vorhaben geäußert, ein Portal für die Terminplanung der **Baustellen auf dem öffentlichen Straßennetz**, ihre Koordination sowie die Verwaltung der entsprechenden Genehmigungen einzurichten.

Die Umsetzung des Dekrets über die Kabel- und Leitungsverleger ist Teil eines ganzen Unternehmensprojekts bei ORES. In der Praxis ist durch die Anwendung dieses Dekrets eine Verbesserung der **Baustellenkoordination** und der **Sicherheit** der Arbeiten möglich; sie setzt eine Zusammenarbeit aller Akteure voraus, um **die Unannehmlichkeiten für die Anrainer möglichst zu reduzieren**.

2015 hat ORES mit den regionalen Behörden und vier Betreibern von Kabeln und Leitungen (GCC) einen bedeutenden Schritt zur konkreten Erfüllung dieser Aufgabe gemacht, und zwar durch Gründung der VoE **PoWalCo** für die wallonische Plattform zur Koordinierung der Baustellen. Die Vereinigung ist mit der Verwaltung der künftigen Datenaustauschplattform auf den Baustellen beauftragt.

TARIFE FÜR 2015-2016 UND VERLÄNGERUNG DER VORÜBERGEHENDEN TARIFPERIODE IM JAHR 2017

Die CWaPE hat eine Tarifierungsmethode für eine ursprüngliche **Übergangsperiode** erarbeitet, die für 2015 und 2016 gilt. Diese gleicht sehr den Tarifberechnungsmethoden, die vorher von der KREG angewandt wurden. Auf der Basis dieser Methode wurden im Februar 2015 sämtliche Tarifvorschläge und Budgets von ORES für diese zwei Jahre genehmigt.

Da das Dekret über die Tarife noch nicht endgültig verabschiedet wurde, wird die CWaPE das Jahr **2017** als **zusätzliches Jahr** zur ursprünglichen Übergangsperiode 2015-2016 behandeln, also auf der Basis der bisherigen Tarifberechnungsmethode. Nach einer Absprache mit den Netzbetreibern und einer öffentlichen Konsultation im zweiten Halbjahr 2015 hat die CWaPE im Februar 2016 die Tarifprinzipien genehmigt, die für das Jahr 2017 gelten. Auf dieser Basis wird ORES im September 2016 seine Tarif- und Budgetvorschläge für das Jahr 2017 einreichen.

DIE NEUE TARIFIERUNGSMETHODE FÜR 2018-2022

Die Regulierungsinstanz hat im Laufe des zweiten Halbjahres 2015 auch Vorarbeiten für die Festlegung einer **neuen Tarifberechnungsmethode für 2018-2022** in Angriff genommen. Die CWaPE beabsichtigt nämlich

eine Anpassung der aktuellen Regulierung in mehreren Punkten, insbesondere:

- die Festlegung von **Regulierungsperioden von fünf Jahren**, um die Stabilität der Tarife zu steigern und jeder wallonischen Legislaturperiode die Möglichkeit zu bieten, allgemeine politische Richtlinien zu definieren, die in die Tarifierungsmethoden mit einbezogen werden;
- die Einführung eines **Systems zur Begrenzung der Erlöse** vom Typ „revenue cap“, kombiniert mit einem **jährlichen Verbesserungsfaktor der Produktivität** vom Typ „X-Faktor“;
- die Einbeziehung eines **spezifischen Anreizsystems zur Innovation**, um die Forschungs- und Entwicklungsarbeiten sowie das Rollout innovativer Lösungen bei den Netzbetreibern zu fördern;
- die Umgestaltung der **Struktur und Unterbreitung der Tarife** der Netzbetreiber im Hinblick einerseits auf eine Vereinheitlichung der von ihnen angewandten Tarife und andererseits auf die Festlegung von Tarifierungsregeln, die mit den Bestimmungen des Dekrets über die Tarife übereinstimmen (siehe oben).

Zu diesem Zweck wurden im Laufe des zweiten Halbjahres 2015 sowie Anfang 2016 mehrere Arbeitsgruppen organisiert, um sich mit Themenbereichen wie die Definition der kontrollierbaren bzw. nicht kontrollierbaren Kosten, die gewährte Vergütung, die angemessene Gewinnmarge, die Innovationsanreize und die Tarifgestaltung zu befassen. ORES hat sich aktiv an den Arbeitsgruppen beteiligt und als Antwort auf die technischen Leitlinien der CWaPE Kommentare und Vorschläge gemacht. Vorbehaltlich der Veröffentlichung des Dekrets über die Tarife möchte die CWaPE im Laufe des Jahres 2016 die Veröffentlichung einer geltenden Tarifierungsmethode für die Regulierungsperiode 2018-2022 erzielen.



FÖRDERUNG DES DIALOGS

Um die Verankerung von ORES bei den öffentlichen Behörden weiter zu stärken, haben Vertreter unseres Unternehmens während drei Monate die **kommunalen Mandatare** in der ganzen Wallonie aufgesucht, um eine **Bestandsaufnahme** unserer Beziehungen zu machen.

Die Diskussionen drehten sich um zwölf Hauptthemen im Zusammenhang mit unseren Grundberufen und Dienstleistungen. Allgemeine Informationen über die **Anschlüsse**, technisches Know-how, Bericht über die rationale Energienutzung, Beratung in Sachen Energieeffizienz der Gebäude oder der Straßenbeleuchtungseinrichtungen, Unterstützung bei der Entwicklung der nachhaltigen Mobilität, ... Anhand der Umfragen konnten wir auf einige unserer verschiedenen Dienstleistungen zurückkommen und anschließend den entsprechenden Zufriedenheitsgrad ermitteln.

Im Rahmen dieser Gespräche haben unsere Mitarbeiter auch Informationen über die **Bedürfnisse der Gemeinden** gesammelt, die wir zurzeit (noch) nicht erfüllen. All dies könnte unsere Teams zu neuen Überlegungen anregen, möchten wir uns doch als Vermittler zwischen den Anspruchsgruppen positionieren und unsere Partnerschaften weiter verbessern!



Verantwortungsbewusstes und nachhaltiges Unternehmen

SPARPOLITIK UND VERANTWORTUNGSBEWUSSTSEIN

Wie bereits im vorigen Abschnitt dieses Berichts erläutert, hat die CWaPE im Sommer 2015 eine neue Tarifberechnungsmethode für die Periode 2018-2022 vorgeschlagen. Diese unterscheidet sich maßgeblich von der bisherigen Methode. Anstatt einen Tarif auf der Basis der vom Unternehmen vorgelegten Kosten zu gestalten, schlägt die CWaPE vor, die **Haushaltsmittel global** festzulegen mit einer **Begrenzung der Tarife nach oben** und folglich auch der Mittel, die dem VNB für die Erfüllung seiner Aufgaben zur Verfügung stünden; diese Tarifierungsmethode wird in Europa schon weitgehend angewandt, jedoch auch in den beiden anderen Regionen unseres Landes. Somit schränkt die CWaPE die Tarifierungen ein, indem sie die VNB **zu einer Produktivitätssteigerung** auffordert. Die Regulierungsinstanz regt sie zu einer **Optimierung der Verwaltung** an und akzeptiert gleichzeitig, dass ihnen ein Teil des Ergebnisses dieser Maßnahmen zukommt. Dies nennt man Anreizregulierung, da der Netzbetreiber dazu angeregt wird, seine Kosten zu dämpfen, weil ein Teil der geleisteten Bemühungen ihm zusteht.

Im gleichen Zug hat ORES **strategisch ausgerichtete Projekte** gestartet, die mittelfristig angesetzt sind: Atrias, Smart Metering & Smart Users, Smart Grid sowie ein bedeutendes Projekt unter dem Titel „Den Kunden das Leben erleichtern“. Diese Projekte sind entscheidend für die Bewältigung der künftigen Herausforderungen; das Unternehmen muss imstande sein, sie parallel zu realisieren, mit den erforderlichen personellen und finanziellen Mitteln,

vor dem Hintergrund der Kostendämpfung ab 2018. Der Direktionsausschuss von ORES hat im Laufe der vergangenen Monate eine genaue Analyse dieser Projekte, ihrer Ziele, der Terminplanung für ihr Rollout und selbstverständlich der dazu erforderlichen personellen und finanziellen Mittel durchgeführt.

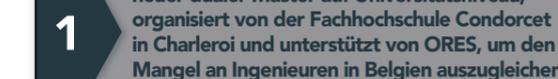
Aufgrund all dieser Aspekte liegt es auf der Hand, dass der Erfolg des Unternehmens nur durch eine **Verbesserung seines Leistungsniveaus** gesichert ist, also durch eine umfangreichere Kontrolle seiner Ausgaben und Investitionen. Ende 2015 hat der Verwaltungsrat den Direktionsausschuss mit der Ausarbeitung und Umsetzung eines Performance-Plans unter der Bezeichnung „**Optimum**“ beauftragt.

„Optimum“ stützt sich eigentlich auf einen **Kulturwandel**: Jeder bei ORES soll auf seinem Niveau stets bestrebt sein, die Kosten zu optimieren und zu dämpfen. Dieser Plan ist für das Unternehmen absolut unerlässlich und muss von sämtlichen Mitarbeitern umgesetzt werden. Es sei jedoch darauf hingewiesen, dass die Situation von ORES gesund ist, und zwar aufgrund bereits jahrelanger Anstrengungen. Dank unserer Stärken können wir unserer Zukunft durchaus gelassen entgegenschauen, sofern wir alles daran setzen, damit ORES sich den neuen Gegebenheiten der heutigen Welt weiterhin anpassen kann. Das Vorhaben ist eindeutig: **operative Effizienz** erzielen und **Einsparungen erreichen**, um diese Wertschöpfung anschließend unter unsere Mitarbeiter, Kunden und Aktionäre zu verteilen.

AUSBILDUNG UND BESCHÄFTIGUNGSLAGE



Ausbildung und Einstellung von



WACHSAMKEIT IST EINE GEMEINSAME SACHE

Die Tätigkeitsbereiche von ORES bergen von Natur aus reale Risiken, da Strom und Erdgas potenziell gefährliche Energieträger sind. Es ist also wichtig, die **Sicherheit unserer Techniker** sowie der **Nutzer** und **Anwohner** unserer Verteilernetze zu gewährleisten, und zwar durch die Garantie der guten Funktion dieser Netze und die Anwendung angemessener Vorbeugungsmaßnahmen.

Zur Messung der Sicherheit am Arbeitsplatz gibt es zwei Hauptindikatoren: der Häufigkeitsgrad und der **Schweregrad der Unfälle**. 2015 sind die Ergebnisse schlechter als im Vorjahr; die Gesamtzahl der Unfälle ist von 24 auf 32 gestiegen und die Anzahl der verlorenen Arbeitstage ist um fast 400 gestiegen.

Um dieser besorgniserregenden Entwicklung entgegenzuwirken, hat der Interne Dienst für Gefahrenverhütung und Schutz am Arbeitsplatz (IDVA) von ORES im Jahr 2015 eine neue Vorbeugungskampagne unter dem Motto „**Gemeinsam wachsam**“ gestartet. Diese erstreckt sich über fünf Jahre im Rahmen der Entwicklung des Sicherheitsplans des Unternehmens. Die wichtige Rolle einer von allen Personalmitgliedern integrierten und gelebten Vorbeugungskultur wurde als entscheidender Faktor für die Erzielung nachhaltiger Leistungen anerkannt.

VERANTWORTUNG GEGENÜBER DER UMWELT

ORES ist stets bemüht, die Auswirkungen seiner Tätigkeiten auf den Menschen und seine Umwelt möglichst zu reduzieren. Eine Arbeitseinheit in Sachen Umweltschutz hat mehrere Aufgaben, insbesondere im Bereich der **Umweltbilanz** und der **betriebsinternen Sensibilisierung** für die Maßnahmen zur Vorbeugung und Behandlung von Verschmutzungen.

ORES berücksichtigt auch die Dimension der Haltbarkeit beim Immobilien-Management. Die Investitionen in diesem Bereich basieren auf umwelttechnischen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Aspekten.

Das 2015 errichtete neue Gebäude des Betriebssitzes in **Leuze-en-Hainaut** wurde so entworfen, dass es als Vorzeigeprojekt für nachhaltiges Bauen gemäß der **Valideo**-Zertifizierung gelten kann. Dieser Passivbau benutzt die neuesten Technologien in Sachen Wärmedämmung, Wassermanagement, Heizung, Lüftung und Tageslichtnutzung. Der neue Sitz von ORES in der Pikardischen Wallonie, der nach dem Prinzip einer bioklimatischen Architektur entworfen wurde, widerspiegelt optimal die Ambitionen unseres Unternehmens im Bereich der **nachhaltigen Entwicklung**.



Kontaktdaten

ORES - Avenue Jean Monnet, 2
1348 Louvain-la-Neuve

www.ores.be

Kundendienst: 078/15.78.01
Entstörung: 078/78.78.00
Gasgeruch: 0800/87.087



Diese Broschüre ist eine Zusammenfassung unseres Tätigkeitsberichts 2015. Die vollständige Fassung sowie die Finanzberichte von ORES srl und ORES Assets srl finden Sie unter

www.ores-rapport-2015.be
www.ores.be