



The background image shows a utility worker in a white bucket truck, reaching up to work on a large, dense evergreen tree. The worker is wearing a white hard hat and a high-visibility yellow and grey safety vest. The truck's arm is extended, and the worker is positioned in a white bucket. The scene is set outdoors with a clear blue sky and other trees in the background.

ORES - Jaarverslag 2011

Benaming en rechtsvorm

ORES, Coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

Maatschappelijke zetel

Avenue Jean Monnet 2, 1348 Louvain-la-Neuve



Oprichting

Opgericht op 18 april 2008

Oprichtingsakte gepubliceerd in de bijlage van het Belgisch Staatsblad van 30 april 2008 onder nummer 065395

Statuten en statutaire wijzigingen

De statuten zijn gewijzigd op 6 februari 2009 en bekendgemaakt in de bijlage van het Belgisch Staatsblad op 18 maart 2009 onder nummer 40660



INHOUD

Algemene presentatie	5
ORES in een oogopslag	6
Vandaag en morgen: bakens en vooruitzichten	10
Boodschap van de voorzitter van de raad van bestuur en van de gedelegeerd bestuurder	12
Bestuurs- en controleorganen	16
 Activiteitenrapport	 19
De institutionele, wettelijke en financiële context	20
De kernactiviteiten van ORES	26
Ten dienste van de afnemer: steeds meer toegankelijkheid	36
De missie van openbare dienst	40
Vooruitzichten	44
 Wettelijke en statutaire informatie	 49
Beheersverslag	50
Jaarrekeningen 2011	56
Rapport van de commissaris-revisor	70





ALGEMENE PRESENTATIE





ORES in een opslag

- **ORES** is een privaatrechtelijke onderneming dat vandaag meer dan **2.300 medewerkers** telt. Haar missie is het **exploiteren, onderhouden** en **ontwikkelen** van de **distributienetten** waardoor **elektriciteit** en **aardgas** naar de eindverbruikers in **198 gemeenten** van Wallonië worden getransporteerd. Zij neemt deze missie op zich namens de distributienetbeheerders van de gemengde sector, de intercommunales Ideg, IEH, IGH, Interlux, Intermosane, Interest, Sedilec en Simogel.
- ORES verschaft toegang tot deze netten aan de verschillende commerciële leveranciers van elektriciteit en aardgas die op de markt met elkaar concurreren. Met respect voor de principes van onpartijdigheid en billijkheid in de behandeling van de leveranciers, verzamelt, valideert en verwerkt **ORES** de **verbruiksgegevens** van hun afnemers en maakt ze deze aan hen over.
- Er worden specifieke **openbare dienstverplichtingen** toevertrouwd aan de distributienetbeheerders door de Waalse overheid. In dit kader treedt ORES op als sociale energieleverancier voor de beschermde afnemers die bevoorraad willen worden door hun distributienetbeheerder. Het bedrijf draagt ook bij tot de sociale omkadering van de verbruikers die in economische moeilijkheden verkeren, alsook tot het beheer en het onderhoud van de gemeentelijke openbare verlichting, met aandacht voor de promotie van het rationeel energiegebruik.
- In het kader van haar activiteiten stelt ORES iedere dag zo'n **2,8 miljoen personen** in staat om gebruik te maken van een **betrouwbare** en **veilige bevoorrading** van elektriciteit en/of aardgas.

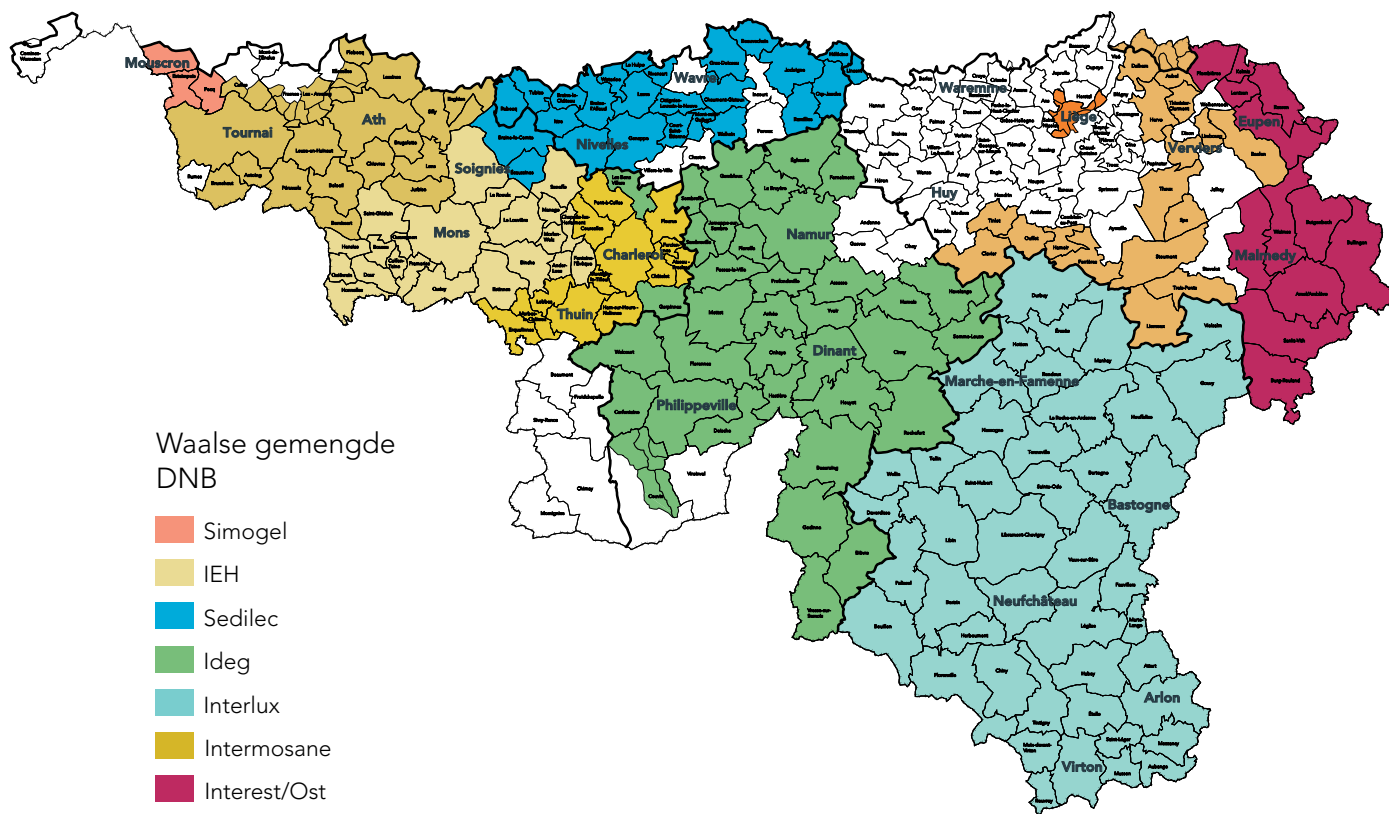
ACTIVITEITENDOMEIN

Of het nu elektriciteit en/of aardgas betreft, de inwoners van de 198 gemeenten kunnen rekenen op de diensten van ORES voor het beheer van de netten waardoor de energiebevoorrading mogelijk is.

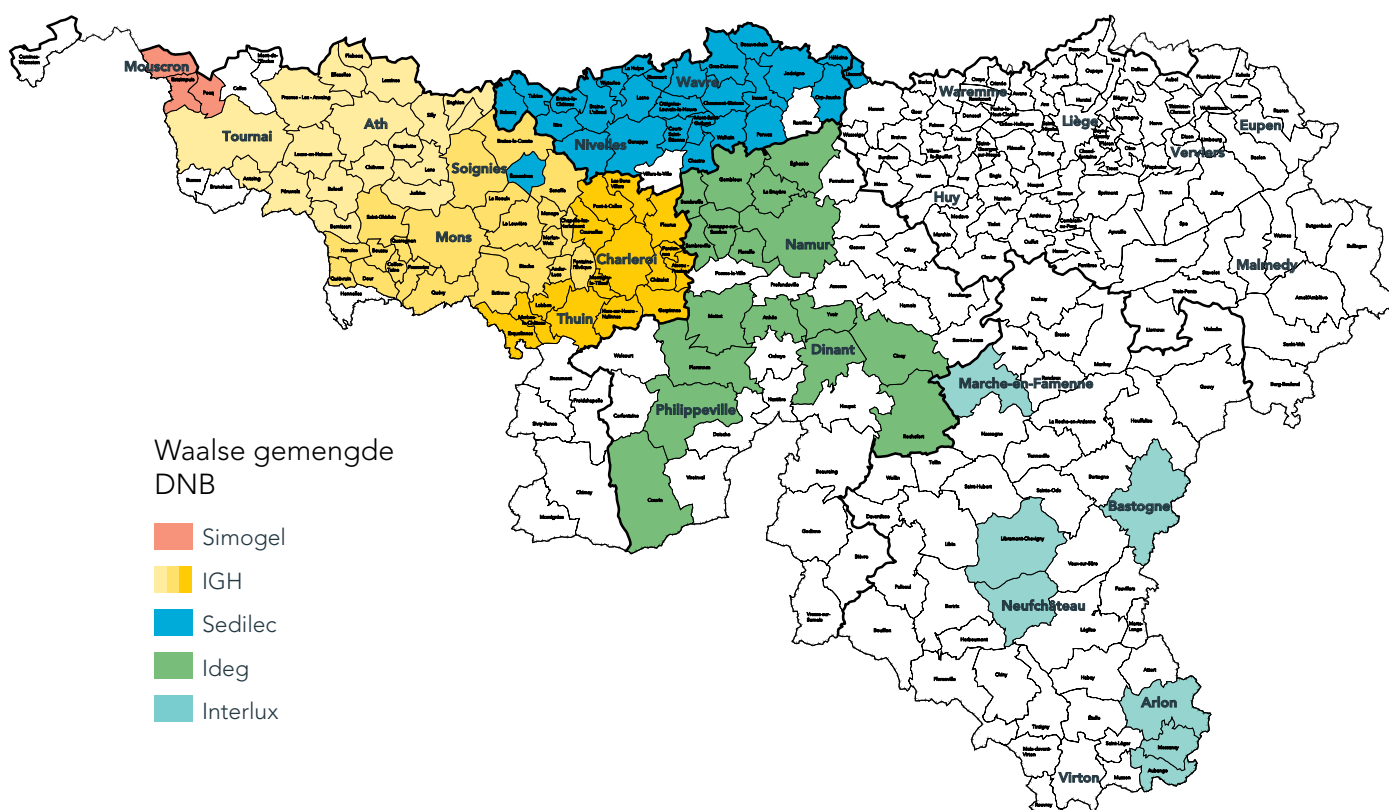
Op de twee kaarten hiernaast staan de gemeenten waar ORES werkzaam is voor elk van de betreffende energievormen. De gekleurde zones komen overeen met de gebieden van de distributienetbeheerders die het beheer van hun installaties aan ons bedrijf hebben toevertrouwd. De diensten van ORES worden niet verricht in de niet-gekleurde gemeenten, behalve in geval van specifieke akkoorden.



Activiteitenzone van ORES voor de elektriciteit



Activiteitenzone van ORES voor het aardgas



BIJZONDERE GEGEVENS - BOEKJAAR 2011 (cijfers eind december)

Distributienetbeheerders (DNB)

Aantal bediende gemeenten	198
Lengte van het elektriciteitsnet	49.927 km
Lengte van het aardgasnet	9.561 km
Totaal aantal leveringspunten (actieve en inactieve EAN) elektriciteit	1.426.081
Totaal aantal leveringspunten (actieve en inactieve EAN) aardgas	510.087
Totale hoeveelheid gedistribueerde elektriciteit	11.336.552 MWh
Totale hoeveelheid gedistribueerd aardgas	13.006.927 MWh

Openbare dienstverplichtingen voor rekening van de DNB's

Aantal beschermde afnemers die voorzien worden van elektriciteit	13.746
Aantal beschermde afnemers die voorzien worden van aardgas	5.956
Aantal afnemers 'onder leverancier X' (d.w.z. bevoorraad door hun DNB als gevolg van een problematische verhuis, een einde van contract bij de commerciële leverancier,...)	12.943
Aantal actieve budgetmeters voor elektriciteit (op een totaal van 78.370 geïnstalleerde meters)	37.077
Aantal actieve budgetmeters voor aardgas (op een totaal van 21.849 geïnstalleerde meters)	14.551
Aantal gemeentelijke openbare verlichtingspunten die beheerd worden door ORES	431.000

Financiële en sociale cijfers

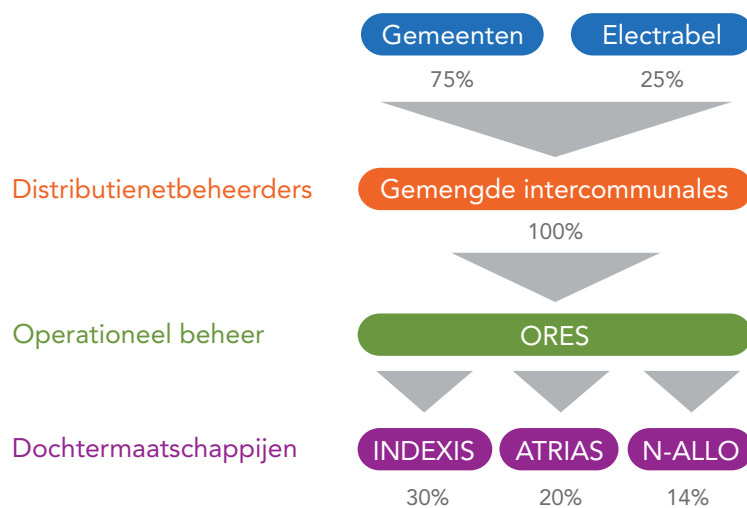
Omzetcijfer van ORES	542 M€
Totaal van de balans van ORES	267 M€
Geconsolideerd omzetcijfer van de gemengde distributienetbeheerders	926 M€
Totaal van de geconsolideerde balansen van de gemengde distributienetbeheerders	3.634 M€
Aantal tewerkgestelde personen (uitgedrukt in VTE)	2.319

Investerings voor rekening van de distributienetbeheerders

Bruto investeringen (elektriciteit, aardgas en andere)	263 M€
--	--------



AANDEELHOUDERSTRUCTUUR





Vandaag en morgen

BAKENS 2011

- ▶ Sinds het begin van het jaar stelt de gedelegeerd bestuurder, Jacques Hugé, een belangrijke doelstelling voorop voor 2011: klantgerichtheid. *«Werken op het net, aansluitingen, meteropnames, openbare verlichting... Al onze basisactiviteiten brengen ons in contact met het publiek. We moeten voor ogen houden dat we voor de afnemer werken: hij moet onze hoofdbekommernis zijn.»*
- ▶ Midden januari krijgt ORES de «Prix Santé et Entreprise 2010» uitgereikt door de «Association européenne pour la promotion de la Santé» voor haar sensibiliseringsfilm met als titel «Danger sous haute tension» (Gevaar onder hoogspanning). Deze kortfilm is een uitstekend didactisch instrument, dat aanzet tot nadenken en tot het voorkomen van de risico's die voortvloeien uit de activiteiten en werken onder hoogspanning. De ontvangen onderscheiding gaat gepaard met een geldbedrag dat integraal is overgemaakt aan de vzw GAB (Groupement d'aide aux brûlés).
- ▶ Op 11 februari sluiten ORES en het IFAPME, het Waals instituut dat met name belast is met alternerend leren, een partnerovereenkomst. Het akkoord voorziet in de valorisatie van de technische beroepen bij de jongeren en de onthaal van stagiairs in het bedrijf om hen de arbeidswereld te laten ontdekken.
- ▶ Op 1 maart ondertekenen ORES en 20 andere exploitanten van ondergrondse netten in Wallonië – waaronder Tecteo, Belgacom, SWDE en Vivaqua – een gemeenschappelijk handvest voor de veiligheid en de coördinatie van de bouwplaatsen in het publieke domein, tijdens een ceremonie georganiseerd op het kabinet van minister Paul Furlan. Dit is een belangrijke stap in de richting van een grotere veiligheid in het kader van de bouwplaatsen van openbare werken.
- ▶ Op 7 april sluiten ORES en de Universiteit van Bergen een overeenkomst die de oprichting voorziet van de ORES-leerstoel «Smart grids / Smart metering» binnen de polytechnische faculteit van Bergen. Dit partnerschap, afgesloten voor een verlengbare periode van drie jaar, is bedoeld voor het oprichten van een kenniscentrum met betrekking tot de netten en de intelligente meters. De leerstoel zal met name de financiering van doctoraatsbeurzen en onderzoekswerken over verschillende thema's die verband houden met deze nieuwe technologieën mogelijk maken.
- ▶ Op 10 mei lanceert ORES haar eerste programma van thesauriebewijzen. Doelstelling voor de onderneming: haar kortetermijn financieringswijzen diversifiëren en een maximum van 250 miljoen euro binnenhalen bij de financiële markten namens haar aandeelhouders, de acht Waalse gemengde distributienetbeheerders.



- Tegen half mei vormen ORES en drie andere distributiemaatschappijen (Sibelga, Eandis en Infrax) samen de onderneming Atrias. Zij beoogt tegen 2015 de opzet van een federaal «clearing house» waardoor een vloeiendere informatie-uitwisseling tussen de leverancier en de distributienetbeheerder mogelijk wordt in het kader van de markten voor elektriciteit en aardgas.
- In de loop van het eerste semester van 2011 bereidt ORES de uitvoering voor van de verrichtingen die voorzien zijn in het Memorandum of Understanding van 3 november 2008 en het bijbehorende aanhangsel. Deze verrichtingen, die gepland waren voor en gerealiseerd werden op 30 juni 2011, leiden voor de Waalse gemengde distributienetbeheerders tot vermindering van het eigen vermogen en de overname van een deel van de door Electrabel gehouden deelnemingen in hun kapitaal door de aangesloten overheden, zodat deze laatste 75% van dit kapitaal kunnen behouden.
- Op 18 oktober stelt de raad van bestuur van ORES Fernand Grifnée aan als de toekomstige opvolger van Jacques Hugé voor de functie gedelegeerd bestuurder en voorzitter van het directiecomité van de onderneming.

VOORUITZICHTEN EN UITDAGINGEN 2012

- Op 15 februari geeft Claude Desama, voorzitter van de raad van bestuur van ORES, een conferentie voor de Cercle de Wallonie in Namen over het thema «De energiesector op het kruispunt der wegen». Hij vermeldt de grote uitdagingen waarmee de sector wordt ge-

confronteerd, met name in de context van de benodigde ontwikkeling van de hernieuwbare energieën. Er worden fundamentele vragen behandeld, met name op het vlak van de financiering van toekomstig beleid.

- Eind februari komt de nieuwe versie van de site www.ores.net online. Deze praktischere, gebruiksvriendelijkere en meer intuïtieve site is ook meer aangepast voor efficiënte communicatie met de afnemers. Bij deze lancering hoort een publiciteitscampagne van drie weken op de radio en het net. Verder zet ORES eind maart een Facebook pagina op. Er is dus een nieuwe stap gezet om de diensten van ORES toegankelijker te maken voor de afnemers.
- ORES wordt geconfronteerd met de uitdagingen bij het werven en moet dus laten zien dat ze innovatief is. Tijdens de laatste week van maart organiseert de onderneming de «ORES Job Days». Deze ontmoetingen stellen de potentiële kandidaten voor een baan als elektricien of elektromechanici in staat om de onderneming te ontdekken en hun talenten tijdens korte gesprekken te valoriseren volgens de formule «job dating».
- Met het oog op voortdurende verbetering is binnen het bedrijf een portefeuille met een twintigtal projecten in ontwikkeling. Het doel ervan is met name de verbetering van de wijze waarop de afnemers toegang hebben tot de diensten van ORES, de versterking van de efficiëntie van verscheidene informatica-applicaties, de verbetering van de kwaliteit van de gegevens en de vermindering van het volume van de verliezen op het net.



De nieuwe versie van de website van ORES is eind februari 2012 online gezet.

www.ores.net

Boodschap van de voorzitter van de raad van bestuur en van de gedelegeerd bestuurder

ORES OP HET KRUISPUNT DER WEGEN

In 2011 werden ORES en de distributienetbeheerders (DNB) ongetwijfeld geconfronteerd met meer onzekerheden dan in het verleden: onzekerheden op het vlak van de economie, financiën, politiek, regelgeving etc. Tegen de achtergrond van onze activiteiten speelt vaak de regelmatig quasi unaniem uitgedrukte wens om de energieprijzen voor de gebruiker te laten dalen een rol, met vaak de distributiesector als mikpunt alsof deze een soort heffing oplegt die er net voor zorgt dat de prijzen continu lijken te stijgen. Om te begrijpen waarom dit volstrekt onjuist is, moet er gewezen worden op de uitdagingen waarmee de sector en ORES worden geconfronteerd.

De eerste uitdaging betreft de beheersing van de kosten en de prijs die de gebruiker moet betalen. De optimalisering van de kosten loopt al enkele jaren en de oprichting van ORES als enige operator voor de gemengde DNB's was hiervan het laatste hoogtepunt. Zeker, alles kan altijd beter en ORES werkt eraan. Wel dienen de distributienetbeheerders niet te worden overbelast door hen steeds meer openbare dienstverplichtingen op te leggen, die noodzakelijkerwijs doorberekend worden in de tarieven.

Ofschoon de vergoeding van de door de gemeenten en de privépartners geïnvesteerde kapitalen voor sommigen excessief kunnen lijken, moet men weten dat er bij deze vergoeding rekening wordt gehouden met de marktregels en dat deze per slot van rekening door de regulator is bepaald. Is het bovendien niet legitiem dat

«Het is niet omdat dingen moeilijk zijn dat we ze niet durven, het is omdat we niet durven dat ze moeilijk zijn». Seneca

de gemeentelijke aandeelhouders, die de meerderheid hebben in het kapitaal van de DNB's, een vergoeding kunnen ontvangen die even hoog is als waarop een private investeerder rekent?

De onderneming in brede zin heeft zich bij meerderheid duidelijk uitgesproken over de toepassing van hernieuwbare energieën en de toename van energie-efficiëntie. Deze keuze is niet neutraal voor wat betreft de door de gebruiker te betalen prijs. De investeringen die worden toegestaan in de netten en de vermindering van het verbruik zorgen ervoor dat de juiste prijs niet altijd de laagste prijs is.

Dit brengt ons bij de tweede uitdaging, namelijk op het vlak van de uitrustingen. Wie is zich vandaag nog bewust van de noodzaak om de absorptiecapaciteit van de distributienetten te versterken en vooral van het intelligente beheer ervan naargelang de ontwikkeling van de hernieuwbare energieën?

Naar voorbeeld van een stabiel model dat gebaseerd is op de levering van elektriciteit die vanuit gecentraliseerde productie-instrumenten komt, ontstaat er geleidelijk aan een model waar het net, naast stabiele leveringen, zowel in de tijd als qua hoeveelheid wisselende stromen moet opvangen. Derhalve moeten de pieken en dalen die niet vallen onder het al bekende verbruikstelsel worden aangepakt en dus moeten er grotere veiligheidsmarges dan noodzakelijk worden voorzien. Naast de aanpassing van de infrastructuur is het ontwerpen van een intelligent netbeheer onontbeerlijk om te zijner tijd een adequaat antwoord te hebben: het gaat om de «smart grid», het intelligente net dat technologieën uit het elektrische genie en het genie van de telecommunicatie met elkaar verbindt.



Jacques Hugé Gedelegeerd bestuurder



Claude Desama Voorzitter van de raad van bestuur

ORES bereidt zich op deze technologische revolutie voor door pilootexperimenten uit te voeren die als observatieveld dienen. In Marche-en-Famenne, Nijvel, Flobecq en bij het project van de «Boucle de l'Est», maar ook door de ondersteuning van de onderzoek-ontwikkeling via de financiering van de leerstoel «Smart grids, smart metering» bij de polytechnische faculteit van de Universiteit van Bergen.

Een intelligent beheer van het net opent ook perspectieven voor een efficiënter gebruik van energie via voor smart metering aangepaste meters en dus voor interessante mogelijkheden voor bedrijven die hun verbruik beter kunnen beheren en daarmee hun kosten kunnen verminderen. Het experiment met de «smart parks» dat in samenwerking met de intercommunales voor economische ontwikkeling wordt uitgevoerd in twee industriële zones, dient in dit opzicht te zorgen voor nuttige informatie.

Wij weten dat deze technologische innovaties op termijn de sector op zijn kop zullen zetten; vanaf heden moet er dus nagedacht worden over de financiering van deze nieuwe taken waarvoor de gewestelijke regulator ons nu al verzoekt om ermee te beginnen.

Derde uitdaging. Deze is zeker niet de minste en bevindt zich op het vlak van de financiering: hoe worden de financiering van een intelligent beheer van de netten en de aan de infrastructuur gebonden investeringen gegarandeerd? De uitdaging hierbij is de omvang, want het gaat hier niet alleen om het succes van de energietransitie in functie van de milieudoelstellingen, maar vooral ook om de continuïteit van de levering aan de eindafnemers.

ORES is derhalve genooddaakt haar eigen financiële strategie te ontwikkelen. In dit kader heeft de onderneming al geïnnoveerd met de lancering van de programma's van thesauriebewijzen op korte en middellange termijn, maar ook door de toename van haar capaciteiten voor zelffinanciering ten koste van de uitgekeerde dividenden.

Dit dient echter verder te gaan en opengesteld te worden voor de verplichte markt om zelf de nodige spaargelden te verzamelen voor de investeringen. Het dossier is lopende en onze ambitie is om vanaf 2013 obligaties uit te geven zoals Eandis dit al in Vlaanderen doet.

Zoals elk jaar pleiten wij voor een serene relatie met de regulatoren. De jaren 2013 en 2014 zijn twee transitiejaren waarin het niveau van de tarieven het in 2012 toegepaste niveau is. De gewestelijke regulator neemt de

fakkel over voor de tariefaspecten. De coherentie tussen de investeerders, kosten, ODV's, tarieven, servicekwaliteit en het beheer van de gedecentraliseerde productie wordt eveneens gegarandeerd. Wij verheugen ons hierover want regulatoire stabiliteit is onontbeerlijk voor een goede werking van de markt en de ontwikkeling van de activiteiten van ORES.

Tot slot is er het laatste dossier, inzake de toekomstige hergroepering van de DNB's. Allereerst wijzen wij erop dat het onjuist is om te geloven dat een enkele DNB kan bijdragen aan schaaieconomie zodat hij een daling van de kosten en dus de tarieven kan bewerkstelligen. En dat vanwege een eenvoudige reden: de opeenvolgende reorganisaties in het verleden en uiteindelijk de oprichting van ORES hebben de verdeling van de met de belangrijkste kostencentra verbonden diensten mogelijk gemaakt, namelijk het beheer van de netten.

In werkelijkheid zijn de talrijke voordelen van een enkele structuur voor het beheer van de netten van een totaal andere orde. Hiervan noemen wij de vier belangrijkste:

- a) De toekomstige financiering van de distributie via autonome wegen en, a fortiori, de deelname van een privépartner worden grotendeels mogelijk gemaakt door de oprichting van een enkele DNB die meer waarborgen kan bieden aan investeerders en financieel analisten.
- b) De interne governance wordt aanzienlijk verbeterd door de vereenvoudiging van de relaties tussen een enkele DNB en zijn operator.
- c) De oprichting van een DNB impliceert een enkel tarief voor elektriciteit en aardgas dat op zeker 80% van de Waalse verbruikers betrekking heeft. Derhalve zijn er gelijke tarieven opgesteld en dus de solidariteit tussen de verbruikers die niet is ingesteld door de decreten uit 2001 en 2003.
- d) De eerder politieke dan economische keuze voor de fusie van de gemengde DNB's is een sterk gebaar dat het gewicht van de distributeurs in het energielandschap vergroot en de noodzakelijke dialoog versterkt met de gewestelijke regulator en de Waalse regering bij de definitie van een alomvattend beleid dat vandaag ontbreekt.

Bovendien vertegenwoordigt de gemeentelijke verankering van de DNB's, des te meer als ze gehergroepeerd zijn in een enkele entiteit, op zichzelf een pluspunt op het vlak van democratie en de relatie met de burger ten opzichte van technocratische modellen waarvan de grenzen zijn gebleken. Deze hervorming waarborgt zowel de gemeentelijke autonomie in de sector als de toekomstige financiering van de investeringen door de mogelijkheid van gelijke tarieven. Dit perspectief noemen wij onze wensen.



Jacques Hugé
Gedelegeerd bestuurder



Claude Desama
Voorzitter van de raad van bestuur





Bestuurs- en controleorganen

1. DE RAAD VAN BESTUUR

De vennootschap wordt, conform haar statuten, beheerd door een raad van bestuur, behalve voor de aangelegenheden die voorbehouden zijn aan de algemene vergadering door de wet, het decreet of de statuten.

De raad van bestuur is negen keer bijeengekomen, namelijk op 18 januari, 8 februari, 29 maart, 10 mei, 9 juni, 20 september, 18 oktober, 8 november en 13 december 2011.

De bestuurders zijn:

- ▶ Claude DESAMA, voorzitter*
- ▶ Christophe DISTER, vicevoorzitter*
- ▶ Sophie DUTORDOIR* vicevoorzitter (vanaf 18-10-2011)
- ▶ Anne VEREECKE, vicevoorzitter*
- ▶ Denis BARTH*
- ▶ Christophe BOMBLED* (tot 31-03-2011)
- ▶ Willy BORSUS* (vanaf 09-06-2011)
- ▶ Daniel BURNOTTE*
- ▶ Fabian COLLARD*
- ▶ Marc DEBOIS*
- ▶ Renaud DEGUELDRE*
- ▶ Didier DONFUT* (vanaf 09-06-2011)
- ▶ Paul FICHEROULLE*
- ▶ Fernand GRIFNÉE (tot 18.10.2011)
- ▶ Jean-Pierre HANSEN
- ▶ Jacques HUGÉ, gedelegeerd bestuurder**
- ▶ Philippe KNAEPEN*
- ▶ Philippe LIBIEZ* (tot 16-05-2011)
- ▶ Raymond MARÉCHAL*

- ▶ Guy PETIT*
- ▶ Luc RIGAUX*
- ▶ Marc SIEUX*
- ▶ Philippe VANBEVER

Secretaris: Francis GENNAUX***

2. UITVOEREND EN STRATEGISCH COMITÉ

Dit comité houdt zich bezig met de voorbereiding, na voorlegging van de dossiers door de voorzitter van het directiecomité en op zijn voorstel, van de beslissingen van de raad van bestuur over iedere aangelegenheid met betrekking tot de strategische en vertrouwelijke taken die vermeld staan in het gas- en het elektriciteitsdecreet van 12 april 2001 en van 19 december 2002.

Het comité kwam zeven keer bijeen, op 8 februari, 29 maart, 10 mei, 9 juni, 13 september, 18 oktober en 8 november 2011.

De leden van het uitvoerend en strategisch comité zijn onafhankelijke bestuurders:

- ▶ Claude DESAMA, voorzitter
- ▶ Denis BARTH
- ▶ Daniel BURNOTTE
- ▶ Marc DEBOIS
- ▶ Renaud DEGUELDRE
- ▶ Christophe DISTER
- ▶ Didier DONFUT
- ▶ Raymond MARECHAL
- ▶ Anne VEREECKE

* Onafhankelijk bestuurder bij ORES in de zin van artikel 3 van de decreten betreffende Elektriciteit en Gas van 17 juli 2008.

** Jacques HUGÉ woont alle vergaderingen bij van de bestuurs- en controleorganen van de vennootschap.

*** Francis GENNAUX verzorgt het secretariaat van alle bestuurs- en controleorganen van de vennootschap.



3. BENOEMINGS- EN BEZOLDIGINGS-COMITÉ

Dit comité kwam vijf keer bijeen, op 15 februari, 24 mei, 9 juni, 4 oktober en 6 december 2011.

Het heeft als opdracht de raad van bestuur bij te staan bij alle aangelegenheden met betrekking tot de benoeming en de bezoldiging van de bestuurders en van de leden van de comités.

Het comité heeft verslag uitgebracht van zijn werkzaamheden aan de vergaderingen van de raden van bestuur van 29 maart, 9 juni en 18 oktober 2011.

De leden van dit comité zijn:

- Philippe KNAEPEN, voorzitter
- Fabian COLLARD
- Marc DEBOIS
- Jean-Pierre HANSEN
- Guy PETIT

4. AUDITCOMITÉ

Dit comité kwam vier keer bijeen, op 4 april, 10 mei, 13 september en 6 december 2011. Zijn opdracht is de raad van bestuur bij te staan door hem advies te verstrekken over de rekeningen van de vennootschap, maar ook over het systeem van interne controle van de vennootschap, van het interne auditprogramma, de conclusies en de aanbevelingen die worden geformuleerd door deze interne audit.

Het comité bestaat uit:

- Fernand GRIFNÉE, voorzitter (tot 18-10-2011)
- Philippe VANBEVER, voorzitter (vanaf 18-10-2011)
- Denis BARTH
- Renaud DEGUELDRE
- Raymond MARÉCHAL
- Luc RIGAUX

5. ETHISCH COMITÉ

Dit comité kwam drie keer bijeen, op 29 maart, 20 september en 13 december 2011.

Het ethisch comité is belast met het controleren

van het naleven, door het personeel en de bestuurders, van de regels met betrekking tot de vertrouwelijkheid van de persoonlijke en commerciële informatie.

Het bestaat uit:

- Marc SIEUX, voorzitter
- Christophe BOMBLED (tot 31-03-2011)
- Willy BORSUS (vanaf 9-06-2011)
- Daniel BURNOTTE
- Paul FICHEROULE
- Philippe LIBIEZ (tot 16-05-2011)
- Didier DONFUT (vanaf 9-06-2011)

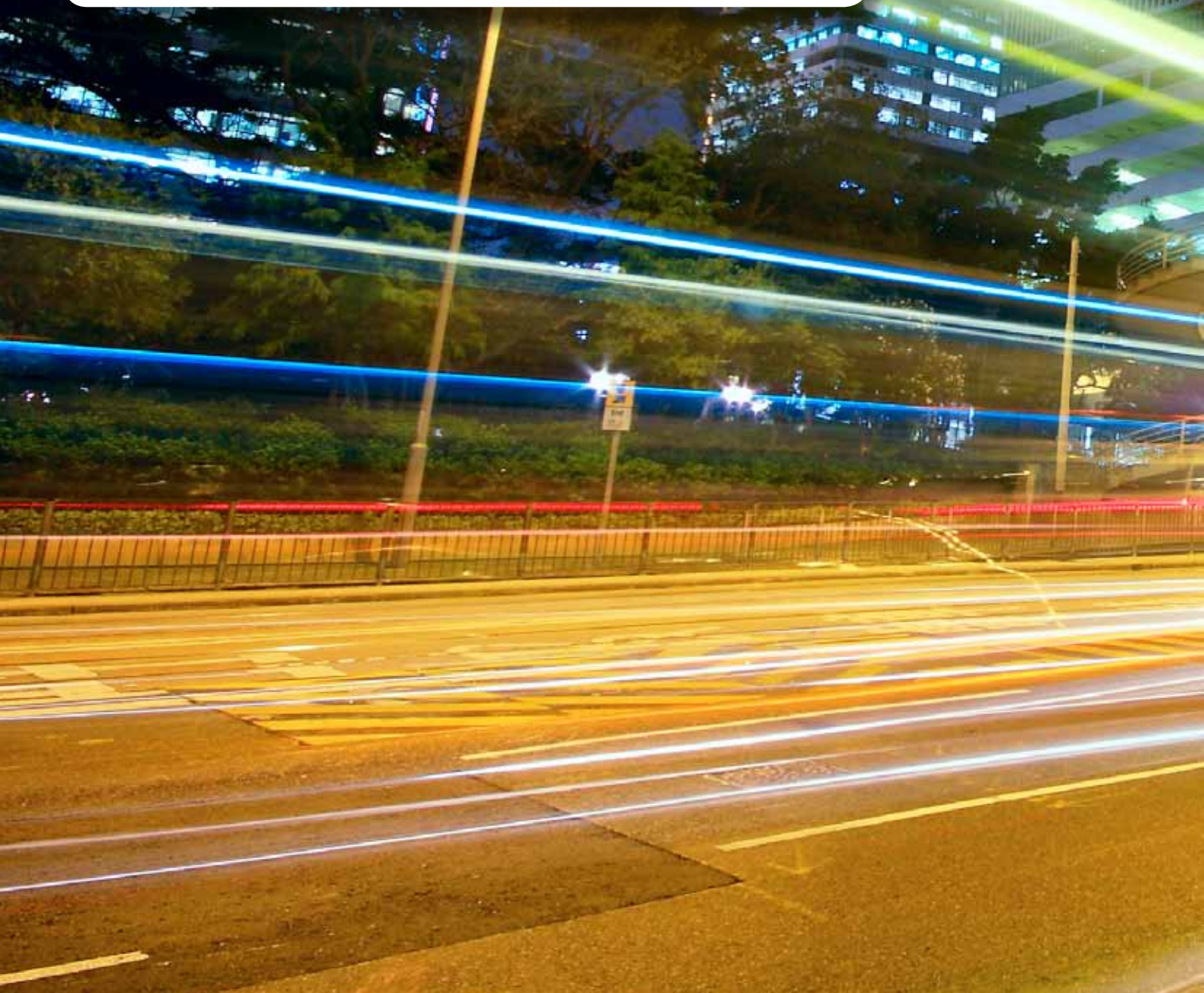
6. DIRECTIECOMITÉ

De operationele leiding van de vennootschap, met inbegrip van het dagelijks bestuur en de vertegenwoordiging ervan ten aanzien van derden, wordt toevertrouwd aan het directiecomité.

Het bestaat in 2011 uit:

- Jacques HUGÉ, voorzitter
- Christine DECLERCQ, Afdeling Administratie, Juridische zaken en Verzekeringen
- Philippe DEVAUX, Afdeling Public Affairs en Communicatie
- Dominique HORLAIT, Infrastructuurafdeling
- Inne MERTENS, Afdeling Marktbeheer & cliënteel
- Dominique OFFERGELD, Afdeling Finances & Controlling
- Etienne PONCELET (Afdeling Human Resources tot 1-02-2011 - Intern beheer tot 31-03-2012)
- Chantal PONT, Afdeling Human Resources (vanaf 1-02-2011)
- Christian TEFNIN, Afdeling Techniek (tot 30-09-2011)
- Benoît HOUSSARD, Afdeling Techniek (vanaf 1-10-2011)
- Eric VAN den RUL, Afdeling Informatica.

Secretaris: Francis GENNAUX



ACTIVITEITENRAPPORT





De institutionele, wettelijke en financiële context

Bij de uitoefening van haar opdrachten heeft ORES aandacht voor de evolutie van de wetgeving en onderhoudt zij een constructieve dialoog met de regulators.

Binnen de geliberaliseerde energiemarkt werkt ORES in een gereguleerd kader, met institutionele en legislatieve evoluties die haar activiteiten uiteraard beïnvloeden.

Het doel van de onderneming is een doeltreffend antwoord te bieden op haar opdrachten en verplichtingen. Ze is onderworpen aan de controle van de federale regulator – de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas, de CREG – en de twee gewestelijke regulators, de CWaPE (Commission Wallonne pour l'Énergie) in Wallonië en de VREG (Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt) voor de gemeente Voeren.

Sinds haar oprichting is ORES de bevoorrechte gesprekspartner van de regulators uit naam van haar aandeelhouders, de acht gemengde distributienetbeheerders. De onderneming is een constructieve dialoog aangegaan, zowel met deze regulators als met de politieke en administratieve overheden die belast zijn met de energetische aangelegenheden en met name de organisatie van de markt en het beheer van de distributienetten. ORES neemt actief deel aan de debatten. Ze moet ook verslag uitbrengen van haar organisatie, van de processen die eraan ten grondslag liggen en van de kosten die ermee gepaard gaan.

REGULATOIR KADER

2011 was een bijzonder bewogen jaar op het gebied van het regulatoire kader waarin ORES zich ontwikkelt: aanneming van de wet tot omzetting van de Europese richtlijnen genaamd «Derde Energiepakket», het organiseren van een raadpleging over een nieuwe tarifaire methodologie door de regulator en een principeakkoord over de regionalisering van de bevoegdheid inzake distributietarieven. Deze drie punten, die elkaar respectievelijk beïnvloeden, worden hieronder uitgebreider behandeld.

Omzetting van de Europese richtlijnen, genaamd 'derde energiepakket'

De in juli 2009 door het Europees parlement en de Europese raad goedgekeurde elektriciteit- en gasrichtlijn vormt het nieuwe Europese wettelijke kader. Deze richtlijnen moeten voor 3 maart 2011 in Belgisch recht zijn omgezet.



Op federaal niveau zijn de omzettingen in 2011 het hele jaar voortgezet. Na een goedkeuring in eerste lezing op 15 april 2011 en op advies van de Europese Commissie en de Raad van State, heeft de Ministerraad op 20 juli 2011 de ontwerp omzettingwet in tweede lezing aangenomen.

In deze versie van de tekst heeft de Belgische wetgever zich beperkt tot het definiëren, in de vorm van tarifaire richtlijnen, van de hoofdlijnen van de distributietarieven, zonder echter de berekeningsmethodologie van deze tarieven vast te stellen. In de geest van het Derde Energiepakket worden deze bevoegdheid en de bevoegdheid tot goedkeuring van de distributietarieven uitsluitend toegekend aan de federale regulator, de CREG.

Omwille van de transparantie en de wil om het best mogelijke evenwicht te vinden tussen de belangen van de verschillende belanghebbenden, werd er uitgebreid over het wetsontwerp gedebatteerd tijdens de hoorzittingen van het Parlement.

Intermixt, de instelling van openbaar nut belast met de verdediging van de belangen van de gemeenten die deel uitmaken van de gemengde intercommunales voor distributie, werd bij deze gelegenheid gehoord. Zijn vertegenwoordigers hebben ervoor gepleit dat de nieuwe wettekst de van kracht zijnde tarieven voor de periode 2009-2012 intact laat. Deze tarieven zijn immers onherroepelijk goedgekeurd en de financiële verplichtingen zijn in deze context aangegaan. Bovendien heeft Intermixt, in afwachting van de regionalisering van de tarifaire bevoegdheid waarmee het mogelijk wordt om de coherentie tussen de korte en de lange termijn te garanderen en die alle doelstellingen van de regulering omvat, gepleit voor de juridische en reguleringsveiligheid in de vorm van de tijdelijke verlenging van dezelfde tarifaire principes.

Eveneens werden er belangrijke kritiekpunten geformuleerd ten opzichte van de ontwerpen voor de besluiten met betrekking tot de tarifaire methoden die door de CREG worden uitgewerkt. Intermixt betreurde met name de wil van

de CREG om vlak voordat het wettelijke kader werd vastgesteld, tarifaire methoden aan te nemen; door deze aanpak ontstaat het risico op een nieuwe ontketening van juridische procedures en een chaotische en nefaste situatie voor alle betrokken partijen, met in het bijzonder de gebruikers. Hij heeft eveneens benadrukt dat de aanneming door de CREG van zijn ontwerpbesluiten de uitoefening door de Gewesten van hun bevoegdheden in gevaar zou brengen en behoudt zich het recht voor om disproportionele maatregelen te nemen die invloed hebben op de opdrachten van de overheid, de investeringen, de kwaliteit van de levering en de veiligheid. Bovendien is de door de CREG ingestelde neerwaartse druk op de vergoeding van het eigen vermogen mogelijk schadelijk voor de instandhouding en het aantrekkingsvermogen van de benodigde financiële middelen om de investeringen te realiseren. Het is van essentieel belang om de inbreng van middelen voor de komende jaren op de juiste wijze te vergoeden: een eventuele wijziging van de energiemix - waarbij een groter deel van de elektriciteitsproductie afkomstig is uit gedecentraliseerde hernieuwbare eenheden - heeft mogelijk ernstige gevolgen voor de investeringen van ORES en de distributienetbeheerders, met name op het domein van intelligente netten.

Na deze hoorzittingen op 15 en 22 december 2011 hebben het Parlement en de Senaat voor de ontwerp omzettingwet van het Derde Energiepakket gestemd. Deze wet werd bekendgemaakt op 11 januari 2012 en is van kracht gegaan op 21 januari 2012. Wat de bepalingen aangaande de distributietarieven betreft, is de tekst inhoudelijk getrouw gebleven aan de door de Ministerraad in tweede lezing goedgekeurde versie.

Op gewestelijk niveau wordt er een ontwerp-tekst opgesteld door het Ministerie van Energie. Vervolgens dient hierover gestemd te worden door de Waalse Regering met het oog op aanneming ervan door het Waalse Parlement in de loop van het jaar 2012.

TARIFAIRE METHODOLOGIE EN TARIEVEN 2013-2016

Vooruitlopend op de bespreking in de Kamer van de ontwerpomzettingwet met de tarieflijnen waaraan de methodologie voor de berekening van de tarieven moet voldoen, is de CREG op 15 september 2011 begonnen met een openbare raadpleging over de ontwerpen van besluit tot vaststelling van berekeningsmethoden en vastlegging van de tarifaire voorwaarden inzake de aansluiting en toegang tot het elektriciteits- en aardgasnet. De CREG beroept zich op het beginsel van voorrang in het Unierecht en is van mening dat zij sinds 3 maart 2011 - de uiterlijke termijn voor de omzetting van het Derde Energiepakket in nationaal recht - en als gevolg van verschillende arresten van het Grondwettelijk Hof en het Hof van Beroep te Brussel alsook een advies van de afdeling wetgeving van de Raad van State, niet meer geacht wordt de van kracht zijnde nationale wetgeving toe te passen omdat deze niet meer op een lijn zit met het recht van de Europese Unie.

De als zodanig toegepaste ontwerpbesluiten van de CREG zouden onmiddellijk toegepast worden en van toepassing zijn op de vaststelling van de exploitatiesaldi van het boekjaar 2010.

Voor de tarieven voorzien deze ontwerpbesluiten in:

- ▶ een vereenvoudiging van de tariefstructuur,
- ▶ een regulatoire periode van 4 jaar, die begint op 1 januari 2013,
- ▶ onveranderlijke tarieven voor deze periode.

Deze ontwerpbesluiten hebben mogelijk een daling van de inkomsten van de distributienetbeheerders (DNB) en voornamelijk de vergoeding voor de geïnvesteerde kapitalen tot gevolg, gezien de radicale wijziging van bepaalde berekeningparameters. De CREG is van plan om een zeer dwingend model voor de minimalisering van de kosten te gebruiken waarbij omvangrijke efficiëntie- en productiviteitsmaatregelen aan ORES worden opgelegd. Deze maatregelen worden mogelijk aangevuld met een maximum op de totale inkomsten; deze kan niet hoger zijn



dan het niveau van 2010. De gemeten inefficiëntie van ORES en de DNB's moeten in 2016 volledig zijn weggewerkt met een tempo van 25% per jaar ($\frac{1}{4}$ in 2013, $\frac{1}{2}$ in 2014 en $\frac{3}{4}$ in 2015).

In haar antwoord op de raadpleging van 14 oktober 2011 heeft ORES artikelsgewijs een kritische analyse gemaakt van de ontwerpbesluiten van de CREG. De raadplegingprocedure van de CREG werd geanalyseerd met het oog op het karakter van de Europese richtlijnen voor de naleving van de beginselen van accountability en met name transparantie en motivatie. Het juridische fundament ervan werd geanalyseerd op



basis van de op dit moment van kracht zijnde wetgeving en op basis van de in tweede lezing door de Ministerraad goedgekeurde ontwerp-omzettingwet. De door de CREG voorgestelde methode en parameters voor de vaststelling van de vergoeding voor de geïnvesteerde kapitalen zijn bovendien uitgebreid geanalyseerd en vergeleken met de praktijken van de buurlanden.

Vanwege de talrijke opgerezen vragen over het gedeelte van de ontwerpbesluiten met betrekking tot het model voor een vergelijkende beoordeling van de kosten (DEA model) initieerde de CREG een afzonderlijke raadpleging die aan

deze problematiek was gewijd. Er werd een openbare informatiezitting gehouden tijdens welke de CREG haar model voor de beoordeling van de kosten presenteerde. ORES hield zich aan de door de CREG gestelde termijn en gaf op 13 januari 2012 namens de Waalse gemengde distributienetbeheerders in een zeer omstandig verslag haar reactie op de raadpleging.

ORES analyseert hierin:

- de naleving van de tarifaire richtlijnen van de wet van 8 januari 2012,
- de integratie van het model voor de beoorde-

ling van de kosten in een globaal reguleringskader,

- de methodologische aspecten van de specificatie van het model en tot slot
- de kwaliteit van de gebruikte gegevens.

Ook hier heeft ORES haar opmerkingen geformuleerd op basis van de informatie uit de landen die op dit vlak de beste praktijken hanteren.

Deze eerste raadpleging is opgevat als «een methodologisch stappenplan voor de implementatie van regulatoire benchmarking ter ondersteuning van de tarievenmethodologie van de CREG, ook op lange termijn» en dient logischerwijze gevolgd te worden door een reeks raadplegingen/overleggen met de DNB's om in de loop van het jaar 2012 tot een eindmodel te komen.

Toen dit jaarverslag werd opgesteld, had de CREG nog geen gevolg gegeven aan de antwoorden op de raadplegingen voor de ontwerpbesluiten en het model voor vergelijkende beoordeling van de kosten, noch haar voor de opzet van het tarievenvoorstel 2013-2016 benodigde methodologie meegedeeld.

Overdracht van bevoegdheden van federaal naar gewestelijk niveau

Gewezen moet worden op het feit dat de bijzondere wet tot hervorming der instellingen van 8 augustus 1980 de Gewesten de bevoegdheden verleent inzake energiedistributie, maar dat de bevoegdheid inzake tarieven op federaal niveau blijft. Op 11 oktober 2011 is er een institutioneel akkoord gesloten betreffende de zesde staats-hervorming. Deze voorziet in de overdracht aan de Gewesten van de bevoegdheid inzake tarieven voor het distributienet, behalve bij de netten met een transportfunctie, zelfs als deze een nominale spanning van 70.000 volt of lager hebben.

ACTUALITEITEN EN FINANCIËLE VOORUITZICHTEN

Financieringsbeleid

In de loop van het boekjaar 2011 hebben ORES

en haar aandeelhouders, de Waalse gemengde distributienetbeheerders, besloten tot een financieringsbeleid en hun financieringsbronnen gediversifieerd.

De vastgestelde beginselen zijn de volgende:

- een financieringsduur van 20 jaar, met de mogelijkheid om maximaal een kwart van de totale schuld van de DNB te financieren door financieringen van minimaal vijf jaar;
- het gebruik van langetermijnpercentages, met de mogelijkheid om maximaal een vijfde van de totale schuld van de DNB te financieren middels kortetermijnpercentages;
- de voorrang aan de financiering door gewone lening, met het onderzoeken van andere financieringsmiddelen die vanaf 2013 kunnen worden gebruikt;
- de toevlucht tot derivaten om uitsluitend de bestaande leningen af te dekken.

Daarnaast heeft ORES een eerste programma voor thesauriebewijzen opgezet. Dit programma, met een maximumbedrag van 250 miljoen euro en een looptijd van 10 jaar, is uitgebracht met waarborg door de DNB's. De eerste uitgiftes vonden plaats in mei 2011 teneinde op korte termijn en in afwachting van een consolidatie op lange termijn de in juni 2011 toegepaste verlaging van het eigen vermogen van de DNB's en de investeringen van de DNB's te dekken. De langetermijnconsolidatie vindt plaats via de lancering van door de DNB's afgesloten gewone bancaire leningen.

Bovendien hebben de spanningen op de interbancaire markt ORES genoodzaakt een versnelde toevlucht tot andere financieringsmiddelen te overwegen. Er is een tweede kredietlijn geopend en de mogelijkheid om privéplaatsingen uit te geven is ingesteld. De thesauriebewijzen, die oorspronkelijk voor maximaal 365 dagen geldig waren, hebben nu een geldigheid tussen de drie en vijf jaar.

Omdat de financiële markt nog altijd in crisis verkeert, hebben de instanties ORES en de DNB's besloten om de directe toevlucht tot de kapitaalmarkten te versnellen om de financiering ervan te kunnen waarborgen en te grote kosten-



stijgingen te voorkomen. Een direct beroep op de markt kan dus enkel opportuun worden gerealiseerd vanaf een kritieke omvang die bij ORES namens alle Waalse gemengde DNB's wordt gerealiseerd. Vandaar dat tijdens de vergadering van de raad van bestuur van februari 2012 de instelling van een waarborgfonds door de DNB bij ORES werd goedgekeurd. Met het principe dat deze raden, op grond van een raming van de te realiseren investeringen voor de komende vijf jaar, de verbintenis goedkeuren om de financieringsinstrumenten te waarborgen die bij ORES worden gebruikt.

Overheidsopdrachten: opzetten van een kwalificatiesysteem

ORES is gebonden aan de wetgeving voor overheidsopdrachten. De regelgeving op dit vlak en in het bijzonder het Koninklijk Besluit van 10 januari 1996 betreffende de speciale sectoren (energie, vervoer, postdiensten) staat de aanbestedende diensten eveneens toe om de aankondiging van het bestaan van een erkenningsregeling bekend te maken om de bekendmaking en vervolgens een oproep tot mededinging voor opdrachten van leveringen, werken en diensten te garanderen.

Met de erkenningsregeling, waarmee bekendmaking voor elke opdracht wordt voorkomen, is het mogelijk om vanaf heden de termijn voor de gunning van opdrachten te verkorten. De indiening van een erkenningsdossier door elke kandidaat die belangstelling heeft voor opdrachten op een bepaald gebied is toegestaan; het erkenningsysteem draagt bij aan de vergroting van de concurrentie tussen de erkende ingeschreven kandidaten, wat een positief effect heeft op de prijs.

In 2011 heeft ORES bij de gespecialiseerde en terugkerende werken geopteerd voor het opzetten van een erkenningsregeling met de hieronder genoemde voordelen:

- ▶ een verkorting van de duur van de procedures voor de gunning van opdrachten zodra er een lijst met erkende kandidaten is opgesteld;
- ▶ een vermindering van de administratieve

taken die verband houden met de bekendmaking en de analyse van de kandidaturen bij elke opdracht;

- ▶ het op elk moment kunnen erkennen van een nieuwe kandidaat, zonder op de volgende opdracht te hoeven wachten;
- ▶ een grotere flexibiliteit om de regels voor deze opdrachten te wijzigen;
- ▶ meer transparantie bij de keuze van de geselecteerde aannemers;
- ▶ een oplossing voor het probleem van de verkrijging van een nieuwe erkenning tijdens de procedure voor de gunning van een opdracht, waarbij de erkenning een vereiste is tijdens het indienen van het erkenningsdossier.

Ook voor de aannemers heeft de erkenningsregeling enkele voordelen:

- ▶ permanente toegang tot erkenning zonder een nieuwe opdracht te hoeven af te wachten;
- ▶ verlichting van de administratieve taken voor de selectie van de kandidaten bij elke opdracht;
- ▶ het systematisch uitnodigen door de aanbestedende overheid voor het indienen van een offerte voor de opdrachten waarvoor ze zijn erkend;
- ▶ de verkorting van de termijnen tussen de datum waarop de offerte is ingediend en de toekenning van een opdracht, wat een positief effect zal hebben op de prijs.



De kernactiviteiten van ORES

De distributienetten die toebehoren aan de DNB's vertegenwoordigen een aanzienlijk vermogen waarvan ORES het beheer en de dagelijkse ontwikkeling op de lange termijn op zich neemt. Dit is echt het hart van de activiteiten van de onderneming. Om haar taken goed te voltooien organiseert ORES zich ook teneinde de uitdagingen op het vlak van human resources, veiligheid en leefmilieu te kunnen aanpakken.

ELEKTRICITEIT

Alle distributienetten voor elektriciteit die door ORES in Wallonië beheerd worden, vertegenwoordigen 20.379 kilometer lijnen en kabels voor middenspanning en 29.548 kilometer voor laagspanning. Door deze netten was het in 2011 mogelijk om in totaal meer dan 11,3 miljard kilowattuur te verdelen, met name aan besturen, bedrijven en particulieren. Elektriciteit is vandaag een essentiële noodzaak voor de economie en derhalve onontbeerlijk voor het dagelijkse leven. De levering ervan aan 1,3 miljoen residentiële en professionele afnemers en bedrijven die aangesloten zijn op het net is rechtstreeks afhankelijk van de effectiviteit, het professionalisme en de bevoegdheden van de ORES teams.

De diensten van de infrastructurafdeling zien toe op de bouw, het onderhoud, de herstellingen en de depannages van de netten. In 2011 hebben deze teams opnieuw het bewijs geleverd van hun effectiviteit en beschikbaarheid. De gemiddelde tijd dat het net niet beschikbaar was wegens geplande onderbrekingen was gemiddeld 39 minuten voor het hele door ORES beheerde net. De gemiddelde aankomsttijd ter plaatse voor tussenkomst, dus tussenkomst in eigenlijke zin en de niet-beschikbaarheid van de bevoorrading als gevolg van niet-geplande gebreken is aanzienlijk verbeterd: in 2010 bedroeg dit iets meer dan drie uur tegen een uur in 2011. Wel dient gewezen te worden op het feit dat het jaar 2010 gekenmerkt werd door verscheidene uitzonderlijke meteorologische gebeurtenissen (stormen, sneeuwbuien) die van invloed waren op de stijging van de resultaten.

Naast de dagelijkse activiteiten betreffende de exploitatie van de infrastructuur, zijn de specialistische teams belast met het beheer van het net gedurende de periode. Het is immers noodzakelijk om over een visie op lange termijn te beschikken, om de vernieuwing van de uitrustingen en de eventuele netuitbreidingen te voorzien, in de context van de investeringsprogramma's die worden voorgelegd aan de regulator voor rekening van de acht DNB's die aandeelhouder zijn van ORES.



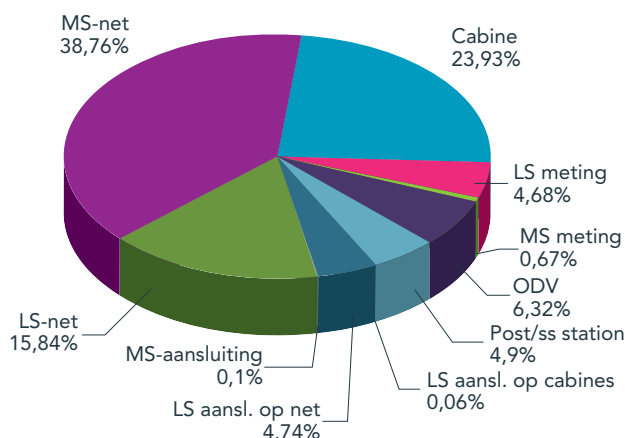
Investeringsen

In 2011 werd om en bij de 165 miljoen euro geïnvesteerd in de elektriciteitsnetten die door ORES worden beheerd. Meer dan 53 % van dit bedrag werd besteed aan de vervanging van uitrustingen, d.w.z. voor het behoud van de bestaande distributie-infrastructuren op een kwaliteitsniveau dat beantwoordt aan de behoeften. De vervanging van de installaties wordt gerechtvaardigd door het zoeken naar een optimalisering van de exploitatie en van de kosten ervan, door het streven naar verbetering van de veiligheidsvoorwaarden, door het naleven van de milieureglementeringen en door de veroudering van het materieel. Soms leiden verschillende van deze elementen samen tot het nemen van de investeringsbeslissingen.

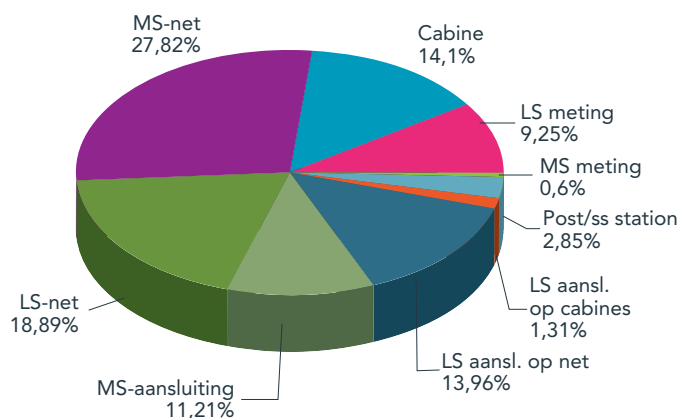
Er zijn bijzondere inspanningen verricht om de middenspanningsnetten ondergronds te brengen (in 2011 werd er vrijwel 100 kilometer aan bovengrondse lijnen gedemonteerd) en de laagspanningsnetten te renoveren, in het bijzonder de bovengrondse lijnen met zwakkere of oudere onderdelen (er is meer dan 110 kilometer aan blanke koperlijnen verwijderd).

Het saldo van de investeringen, ofwel meer dan 76 miljoen euro, werd besteed aan netuitbreidingen (meer dan 150 kilometer middenspanning-net) en aan de installatie van cabines (50 nieuwe cabines). Het gaat er hier om het distributienet van de elektriciteit aan te passen aan nieuwe lokale behoeften die verband houden met de residentiële habitat, bijvoorbeeld in de context van verkavelingen of de installatie van industrie- of handelszones.

Elektriciteit - Bruto investeringen 2011 - Vervangingen



Elektriciteit - Bruto investeringen 2011 - Uitbreidingen





AARDGAS

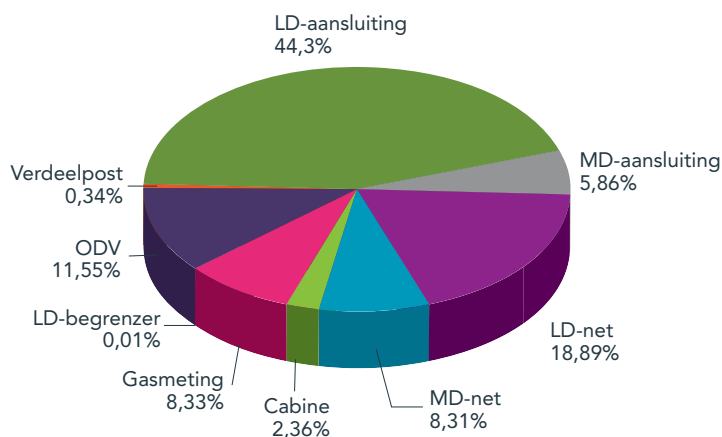
ORES verzekert de aardgasverdeling aan meer dan 387.831 residentiële afnemers en 46.969 professionele afnemers, winkels en bedrijven. De totaliteit van de aardgasnetten die worden beheerd door het bedrijf, vertegenwoordigt zo'n 3.540 km leidingen op middenspanning en 6.021 km op laagspanning. In 2011 werd er ruim 13 miljard kWh gas verdeeld via deze netten.

De investeringsuitgaven in de netten bedroegen circa 85 miljoen euro, waarvan vrijwel 40 miljoen betrekking heeft op saneringswerken van het net of aansluitingen, waaronder de vervanging van de laagspanningsnetten van gietijzer of van vezelcement (10,7 km leidingen vervangen). Deze werken hebben eveneens betrekking op de vervanging van de membraammeters die ouder zijn dan 30 jaar om te beantwoorden aan eisen op het vlak van de nauwkeurigheid van de meters die worden opgelegd door de metrologie. Bij die gelegenheid worden de aansluitingen gecontroleerd en vaak

vervangen. Er werden 8.000 aansluitingen gerenoveerd in 2011.

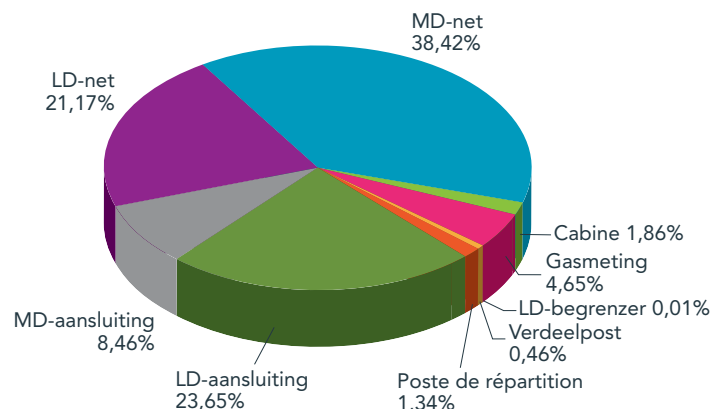
Bovendien werd meer dan 45 miljoen euro geïnvesteerd om te beantwoorden aan de vragen van nieuwe gebruikers. De netuitbreidingen maken het voorwerp uit van een rentabiliteitsberekening waarvan de parameters werden opgelegd door de gewestelijke overheid. Tijdens het boekjaar zijn er diverse uitbreidingswerkzaamheden verricht op het grondgebied van verscheidene gemeenten in Henegouwen, met name in de regio Moeskroen, Doornik, Ath, Bergen, Binche, Soignies, Charleroi, Thuin en Les-Bons-Villers, maar ook in Waals Brabant in Beauvechain, Braine-l'Alleud, Court-Saint-Étienne, Nijvel, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Perwez en Wavre; in Gembloux, Namen en Rochefort in de provincie Namen, alsook in Bastenaken, Aarlen, Marche-en-Famenne, Libramont, Messancy en Neufchâteau in de provincie Luxemburg. In deze context werden er in 2011 om en bij de 6.200 nieuwe aansluitingen gerealiseerd.

Gas -Bruto investeringen 2011 - Vervangingen





Gas -Bruto investeringen 2011 - Uitbreidingen



HUMAN RESSOURCES

Het distributienetbeheer - in het bijzonder voor elektriciteit - maakt een aanzienlijke evolutie door die zich ook de komende jaren zal doorzetten. De elektriciteitsnetten moeten met name worden aangepast voor de integratie van het nieuwe overzicht dat voortvloeit uit de decentralisering van de elektriciteitsproductie, met name via windmolenparken, de ontwikkeling van fotonvoltaïek, cogeneratie en warmtepompen. De mogelijke komst van de intelligente of communicerende netten en meters moet ook worden voorbereid, gebruik makend van geavanceerde technologieën (zie hoofdstuk Vooruitzichten, p. 44). In deze context dient ORES een beoordeling te maken van de professionele bekwaamheden van haar medewerkers bij de beroepen waarbij de menselijke factor essentieel blijft.

Werving en valorisering van de technische beroepen

De dienst Staffing en Werving is belast met de selectie en aanstelling van de nieuwe medewerkers. In een context waar de technische beroepen niet altijd het imago hebben dat ze verdienen, met name bij jongeren, heeft de dienst verschillende acties ontwikkeld om deze beroepen te valoriseren. De contacten met de onderwijswereld zijn versterkt, of het nu de klassieke scholen of de avondscholen betreft of de centra voor alternatief leren. In 2011 werden 28 stagiairs van verschillende scholen en opleidingscentra in het bedrijf ontvangen en gevolgd door een referentiepersoon. Drie van hen werden aangeworven.

ORES heeft haar contacten met de opleidings- en arbeidsbemiddelingsinstellingen zoals de FOREM (Waalse overheidsdienst voor werkgelegenheid en opleidingen) en de Missions Régionales de l'Emploi voortgezet en uitgebreid. Daarnaast heeft het bedrijf gewerkt aan een steeds betere relatie met de vzw «skillsbelgium». Deze vereniging vertegenwoordigt België bij WorldSkills International (WSI) en WorldSkills Europe (WSE), waarvan de doelstelling is: «(technische) beroepen stimuleren en iedereen overal ter wereld ervan overtuigen dat deze een essentiële bijdrage leveren aan het economische succes van het land en de persoonlijke verwezenlijking van individuen».

Bovendien is er in februari 2011 een partnerschapsovereenkomst ondertekend met het IFAPME, het Waalse instituut dat met name met alternatief



Een jonge elektricien van ORES heeft België vertegenwoordigd bij de Worldskills van Londen in 2011

leren belast is. Deze overeenkomst is concreet uitgewerkt in de eerder aangegane samenwerking. In dit kader ontvangt ORES IFAPME-stagiairs die de kans zullen krijgen hun competenties te ontwikkelen in een professionele en omkaderde omgeving.

Het is in deze algemene context dat een jonge elektricien van 20 jaar, die bij ORES werd aangenomen na een opleidingsparcours bij het IFAPME te hebben gevolgd en die gecoacht werd door de FOREM, het nationale door skillsbelgium georganiseerde parcours in de categorie «Elektriciteit» gewonnen heeft. Derhalve werd hij uitgekozen om België in deze categorie te vertegenwoordigen bij de finale van Worldskills in oktober 2011 in Londen. Hiervoor heeft hij een medaille voor uitstekendheid in de wacht gesleept. Hij zal ons land vertegenwoordigen bij «eurosills», het Europese kampioenschap voor beroepen, dat in 2012 plaatsvindt in Spa-Francorchamps, met voornamelijk de steun van ORES.

Een nieuwe werknemer per werkdag

ORES staat voor een grote uitdaging: de laatste jaren bereikt een groot aantal technici die eind jaren '60 en '70 in dienst traden, stilletjes aan de pensioengerechtigde leeftijd en het is belangrijk dat er geanticipeerd wordt op hun vertrek. Bovendien zijn er naast de 'klassieke' technische beroepen nieuwe behoeften die verband houden met de markt, met name voor de economische profielen, de informatica of de administratie.

In totaal betekent dit dat er in de loop van het boekjaar 233 nieuwe medewerkers de rangen

van ORES kwamen vervoegen (28 kaderleden en 205 bedienden). Als we daar de verlengingen van bepaalde contracten voor bepaalde tijd en de omvorming van contracten van bepaalde tijd in contracten van onbepaalde tijd aan toevoegen, werden er in 2011 niet minder dan 382 arbeidsovereenkomsten ondertekend.

Voor 2012 wordt via de aanwervingsvooruitzichten de nieuwe behoefte vastgesteld op zo'n 200 mensen, in hoofdzaak technici in elektriciteit en elektromechanica, specialisten in computerondersteund ontwerp, informatici alsook talrijke administratieve bachelors voor de ondersteuningsdienst.

In 2011 heeft ORES de ondernomen inspanningen voortgezet om bekender te worden en verder te werken aan haar imago als potentiële werkgever bij de werknemersprofielen die zij wilt aanwerven. Voor dat opzicht zijn meerdere operaties vernieuwd: advertenties in de media – waaronder met name de lokale gemeenschapstelevisienetten – deelname aan talloze salons voor werkgelegenheid in Wallonië en doelgerichte aanwezigheid op bepaalde websites voor de aanwerving.

De onderneming heeft ook de formule «Job Days» gelanceerd: ontmoetingen van gemiddeld twee uur, georganiseerd in de vestigingen van de onderneming, waarbij een kandidaat voor een baan kan ontdekken hoe hij functioneert, informatie met technici kan uitwisselen en kan deelnemen aan de «job dating» gesprekken.

Opleiding

Het voltallige personeel van ORES beschikt over een gestructureerd kader van permanente vorming en ontwikkeling van hun competenties. De opleidingsbegroting in 2011 bedroeg vrijwel 12 miljoen euro, ofwel 5,5 % van de totale loonmassa. Gemiddeld werd er een veertigtal uren opleiding verstrekt aan iedere medewerker van de onderneming, wat in totaal neerkomt op meer dan 91.000 uur. Er worden ook technische opleidingen georganiseerd voor het personeel van de externe bedrijven die in onderaanneming voor ORES werken (zie tabel hieronder). Deze opleidingen vinden plaats in onze twee gespecialiseerde opleidingscentra, respectievelijk gelegen in Aye (Marche-en-Famenne) en in Strépy-Bracquegnies (La Louvière).



Ontmoeting met de studenten tijdens de SIEP beurs



GEGEVENS FORMING 2011		
ELEKTRICITEIT	Deelnemingen	Sessies
Intern	3.059	418
Extern	539	110
TOTAAL	3.598	528
GAS	Deelnemingen	Sessies
Intern	482	82
Extern	396	33
TOTAAL	878	115



Specifieke opleiding gasveiligheid voor de brandweer in Strépy-Bracquegnies

VEILIGHEID EN PREVENTIE

Veiligheid is een prioritaire uitdaging voor ORES. Het betreft hier vooral een prioriteit op menselijk vlak: elke lichamelijke schade die een personeelslid ondergaat, is ontoelaatbaar. In 2011 hebben ongelukken geleid tot een verlies aan 773 werkdagen. Dit getal is een vooruitgang tegenover 2010, toen we 1007 dagen ongeschiktheid optekenden. Ondanks de toename van het totale aantal ongevallen van 30 tot 33 in 2011, is de graad van ernst afgenomen, met als gevolg deze aanzienlijke daling van het aantal dagen arbeidsongeschiktheid.

De ORES beroepen betreffen voornamelijk elektriciteit en aardgas. Deze twee niet-vaste stoffen vormen door hun aard een reëel risico. Het bedrijf verlangt dus dat zijn medewerkers deze risico's meten en op de juiste manier zijn voorbereid. De communicatieoperaties die gericht zijn op de herinnering aan de verplichting van het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen en het belang van de naleving van de procedures en methoden worden vaak binnen het bedrijf herhaald.

Ondanks deze communicatie-inspanningen in de loop van het boekjaar is het aantal ongelukken met 'niet-vaste stoffen' – dat wil zeggen ongelukken die direct verband houden met elektriciteit of aardgas – toegenomen, van twee in 2010 tot zeven in 2011.

Focus op de jonge medewerkers en de technici die een andere functie krijgen

Uit de veiligheidsresultaten voor het jaar 2011 blijkt eveneens dat de slachtoffers van ongevallen eerder vallen bij de personeelsleden met minder anciënniteit in hun functie. In haar actieplan inzake veiligheid houdt ORES rekening met deze realiteit.

Momenteel integreert de onderneming een nieuwe generatie technici en krijgen talrijke medewerkers een andere functie. Ze dient dus meer inspanningen te plegen zodat preventie en bescherming een prioriteit blijven bij deze doelgroep. Dit is een ware uitdaging, want de jongeren en «nieuwkomers» dienen de knowhow en voldoende maturiteit te verwerven om de bij hun functie vereiste werkzaamheden uit te voeren en hun fysieke integriteit daarbij te bewaren. Nog meer dan in 2011 zal het actieplan voor preventie en bescherming voor het jaar 2012 gericht zijn op de jonge medewerkers en op de technici die een andere functie krijgen.

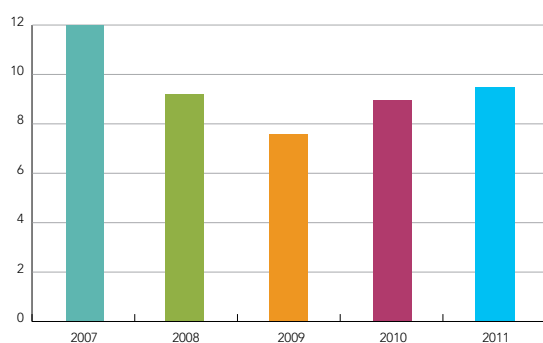
Sensibilisering voor preventie en risicoanalyse

De uit ervaring geleerde lessen vormen ook voorwerp van een bijzondere opvolging. De goede en slechte ervaringen kunnen immers iedereen tot voordeel strekken en elk ongeluk geeft aanleiding tot een analyse die vervolgens ruimschoots verspreid wordt bij de afdelingen en diensten van de onderneming. Deze opvolgingen worden als onontbeerlijk beschouwd en zijn als doelstellingen geïntegreerd in het systeem voor performance beheer van de kaderleden en hiërarchisch verantwoordelijken. In 2011 maakten 43 ervaringslessen het voorwerp uit van rapporten en aanbevelingen die werden teruggekoppeld naar de «exploitatie-regio's» van ORES. Dit getal is gestegen ten opzichte van 2010. Bij het preventiebeleid van 2012 wordt er bijzondere aandacht besteed aan dit aspect en de verantwoordelijken zullen opnieuw gesensibiliseerd worden van het belang van de ervaringslessen.

Dankzij een 'gezellensysteem' worden de oudere werknemers rechtstreeks geassocieerd met de overdracht van de preventie- en veiligheidszin aan de jongeren en aan de nieuwkomers in een functie. Waakzaamheid blijft het kernidee en deze oudere medewerkers letten erop, net zoals de hele hiërarchische lijn, dat de boodschap adequaat wordt overgebracht zodat het idee van preventie in de hele onderneming voet aan de grond krijgt.

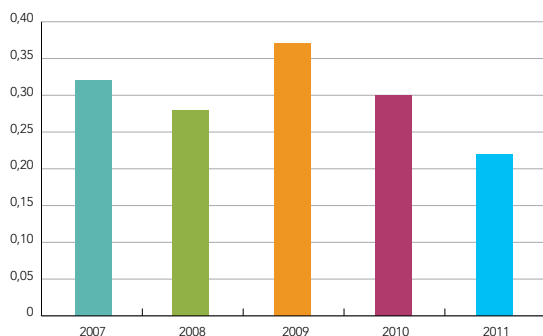
Een ander sensibiliseringinstrument bestaat uit de bezoeken op de werven van de verantwoordelijken – kaderleden en meesterspersoneel – als ook middels preventieadviezen. In de loop van de voorafgaande jaren hebben deze bezoeken hun effectiviteit bewezen, in het bijzonder inzake het dragen van de persoonlijke beschermingsmiddelen en de risicoanalyse. Het aantal te realiseren bezoeken zal in 2012 niet toenemen, maar zal gelijkmatiger gespreid worden over het jaar.

Frequentiegraad evolutie 2007-2011



De frequentiegraad (Fg) stemt overeen met het aantal arbeidsongevallen die hebben geleid tot ten minste één dag arbeidsongeschiktheid per miljoen uren blootstelling aan het risico.

Ernstgraad evolutie 2007-2011



De ernstgraad (Eg) stemt overeen met het aantal verloren kalenderdagen naar aanleiding van een ongeval per duizend uren blootstelling aan het risico.

Absoluut gezien passen de veiligheidsresultaten van ORES voor 2011, uitgedrukt via de traditionele indicatoren frequentiegraad en ernstgraad, in het sectorgemiddelde van de andere bedrijven. Ze kunnen echter geen bron zijn van tevredenheid. In totaal registreerde het bedrijf 33 arbeidsongevallen met ongeschiktheid als gevolg. Zes daarvan waren flüidumongevallen, die de oorzaak waren van 33% van de arbeidsongeschiktheidsdagen.

VEILIGHEID OOK VOOR EXTERNEN

De veiligheid van het publiek en met name van de omwonenden rond de installaties en werven is ook een voortdurende uitdaging voor ORES. In dit kader en in de ruimere context van de informatie, de coördinatie en de organisatie van de werven, werd een grote vooruitgang geboekt in 2011.



Op 30 april 2009 keurde het Waalse parlement het decreet goed betreffende de informatie, de coördinatie en de organisatie van werven, onder, op of bovenop openbare wegen of waterlopen, samen genoemd, het decreet 'Vergunningshouders'. Om toepasbaar te zijn, diende dit het voorwerp uit te maken van verschillende besluiten van de Waalse regering waarin de praktische bepalingen zouden worden vastgelegd voor de uitvoering.

Handvest van de vergunningshouders: meer veiligheid en een betere coördinatie op de werven

De moeilijkheden die men ondervond bij het opstellen van de eerste twee voorontwerpen van besluiten hebben de complexiteit van de materie aangetoond en de onmogelijkheid om tot gemeenschappelijke stellingnamen te komen tussen de verschillende betrokken partijen. Men



diende vast te stellen dat het decreet te ambitieus was en dat men de zaken veel praktischer moet aanpakken. Minister Paul Furlan was zich bewust van deze moeilijkheden en stelde al zelfs twee maal aan de Waalse regering voor om de inwerkingtreding van het decreet uit te stellen. De uiterste datum waartoe heden besloten is, is 31 december 2012.

In afwachting van een hervorming van de wetgeving en met het oog op het verbeteren van de veiligheid op de werven, hebben ORES en andere nutsbedrijven die actief zijn op het Waals grondgebied, samengewerkt om zich er vrijwillig toe te verbinden een handvest na te leven, dat de volgende verplichtingen omvat:

- ▶ aansluiting federale portaalsite beheerd door de vzw KLIM (Kabel en Leiding Informatie Meldpunt);
- ▶ doorgeven van informatie betreffende het vinden van ondergrondse installaties uiterlijk binnen de 15 werkdagen die volgen op de vraag die men ontving van het KLIM;
- ▶ het bezoek ter plaatse van een agent, en desgevallend instaan voor peilingen indien er verschillen opduiken tussen de ontvangen informatie en de opmetingen op het terrein;
- ▶ het gebruik van de geografische referentiegegevens van het PICC (Informaticaproject voor permanente cartografie) van het Waalse Gewest;
- ▶ het verzenden van plannen voor het aanleggen van netten van meer dan 250 meter naar de andere operatoren;
- ▶ het onderzoeken van de mogelijkheid om deze werven te coördineren;
- ▶ het onderzoek van een Waals platform voor het uitwisselen van informatie en het coördineren van de werven.

Het handvest van de vergunningshouders werd ondertekend door 21 bedrijven die actief zijn in de sectoren elektriciteit, aardgas, water en telecommunicatie, op 1 maart 2011, op het kabinet van minister Paul Furlan. Vier andere operatoren hebben zich ondertussen bij de groep van ondertekenaars bijgevoegd, zodat deze 25 deelnemers heeft. Sinds de inwerkingtreding van het handvest op 30 juni 2011 is het aantal aanvragen

voor plannen die aan ORES worden gericht via het KLIM portaal met 40% toegenomen ten opzichte van 2010. Dankzij onder meer de ontwikkeling van specifieke informaticatools heeft ORES deze toename van aanvragen uitstekend kunnen beheren en gaat zij door met het verstrekken van plannen binnen gemiddelde termijn van minder dan 7 werkdagen.

Decreet "Vergunningshouders"

Parallel met de toepassing van het Handvest hebben het Kabinet van Minister Paul Furlan en de administratie van de DG01 van de Waalse Overheidsdienst tijdens het hele jaar 2011 een reeks contacten gelegd om de herziening van de tekst van het decreet te bevorderen. In deze optiek hebben de operatoren die het Handvest hebben ondertekend, een gemeenschappelijke visie ontwikkeld en gepresenteerd en daarbij het ontstaan van verschillende punten van toenadering met de andere belanghebbenden vergemakkelijkt. Deze aanpak zal leiden tot een evenwichtiger en pragmatischere tekst. ORES en de operatoren blijven in 2012 veel aandacht besteden aan de ontwikkeling van het dossier en wensen een actieve en constructieve rol te blijven spelen.



Performance tools

Bij het opstellen van het handvest waren de cartografie en de geoverwijzingen een centrale bekommernis van iedereen. Sinds vele jaren worden er heel wat inspanningen geleverd om de instrumenten die bij ORES worden gebruikt voor het opstellen en het actualiseren van de netplannen aan te passen en te moderniseren. Binnen het bedrijf zijn meer dan 50 tekkenaars bezig met dit werk.

De plannen zijn niet enkel noodzakelijk voor de realisatie van de opdrachten van ORES op dagelijkse basis, maar staan ook garant voor een goede informatie en voor de veiligheid van de aannemers en van de andere bedrijven van zogenoemd openbaar nut.

Vandaag beschikt ORES over hoogtechnologische cartografiesystemen. Kaarten en geactualiseerde opzoekplannen zijn onderling verbonden met verschillende gegevensbanken die dienen voor het exploiteren van de netten, en kunnen onmiddellijk worden geraadpleegd door de technici op hun draagbare PC.

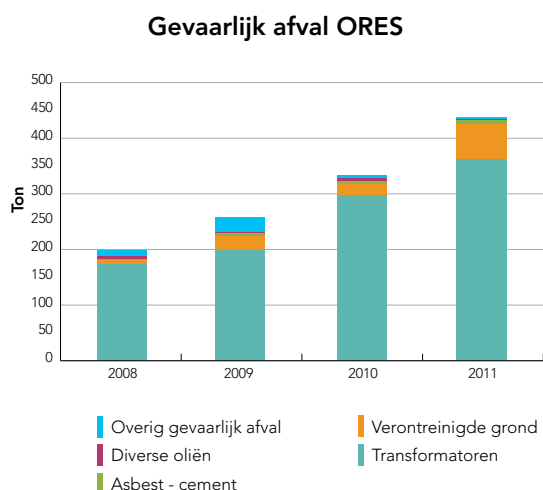
ORES EN HET LEEFMILIEU

Sinds juli 2010 beschikt ORES, binnen de interne afdeling voor Preventie en Bescherming, over een dienst die zich specifiek bezighoudt met het leefmilieu. Deze dienst heeft meerdere taken.

Verklaring voor de productie van gevaarlijk afval

Begin 2012 heeft de dienst de tweede verklaring ORES uitgebracht inzake de productie van gevaarlijk afval betreffende het boekjaar 2011. In deze verklaring is de nadruk komen te liggen op een substantiële toename van de tonnages (meer dan 31%), met name middels een toename van het aantal verwijderde transformatoren (+21%), maar vooral ook op een zeer sterke toename van verontreinigde grond (+200%). Het voornaamste afval dat bij ORES wordt geproduceerd, staat in de onderstaande grafiek voor de jaren 2008 tot 2011.

Zoals duidelijk opgemerkt kan worden, is de hoeveelheid verwijderde transformatoren sterk toe-



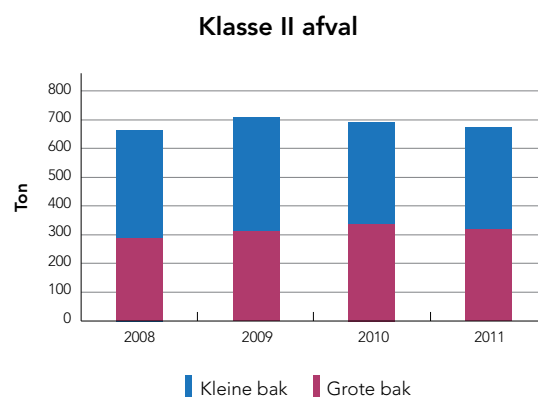
genomen. Deze situatie heeft onder meer geleid tot de wettelijke eis om voor 31 december 2010 alle transformatoren van het net te halen waarvan het bedrijf weet dat ze polychloorbifenylen (PCB's, ook Askarels genoemd) bevatten. Het weghalen van deze transformatoren van het net is binnen de gestelde termijn gebeurd, en de opgeslagen transformatoren in de verschillende regionale centra van ORES worden geleidelijk aan overgebracht naar een erkend verwerkingscentrum. De evacuatie van de transformatoren naar dit verwerkingscentrum werd voortgezet in 2011 en moet voltooid worden in het jaar 2012.

Het tweede soort gevaarlijk afval dat omvangrijk is, wordt geschaard onder de noemer 'verontreinigde grond'. Deze grond is over het algemeen afkomstig uit de werven waar deze ontdekt wordt tijdens de voorbereidingswerkzaamheden in aanzienlijke verontreinigingskernen. De bijbehorende hoeveelheden zijn derhalve moeilijk voorspelbaar.

Het asbestcement (of fibrocement) wordt tijdens de werkzaamheden systematisch via hoogspanningscabines eruit gehaald.

Gewoon industrieel afval - Klasse II

Gewoon industrieel afval, ook wel afval uit Klasse II genoemd, omvat al het afval dat elders niet gescheiden wordt. Dit afval wordt in grote containers opgehaald (rood in de onderstaande grafiek) of in kleine containers (blauw).

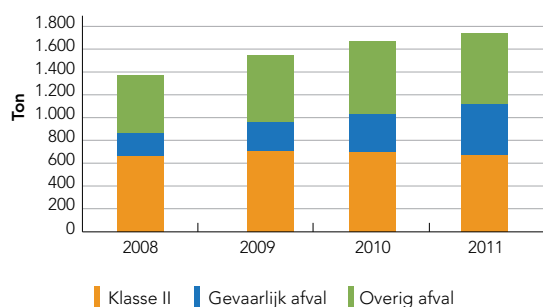


Uit de hierna volgende grafiek blijkt dat op het totale afvalvolume het afval uit Klasse II sinds 2008 in verhouding minder wordt: deze is van 48% tot 39% gegaan, wat niet te verwaarlozen is. Concreet betekent dit dat ORES in 2011 op een geldige wijze vrijwel twee derde van haar afval gescheiden heeft.



Maar uit de analyse van de containers van Klasse II op de vestigingen van de onderneming blijkt dat er nog vooruitgang kan worden geboekt op dit gebied. Dit is nu juist het doel van deze wijzigingen die vanaf 2012 op de verschillende containerparken van ORES worden aangebracht. Dit gebeurt door middel van een meer verstandige schikking van de containers ten opzichte van elkaar, een beter ergonomisch geheel voor het faciliteren van de afvalscheiding en het deponeren in de containers, alsook de toevoeging van specifieke containers naargelang het afval dat door onze activiteiten ontstaat.

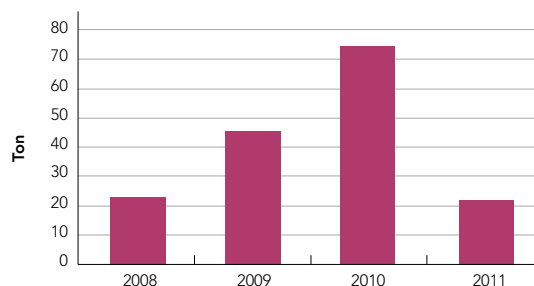
Totaal afvalvolume



Vermindering van de deklasseringen

ORES maakt gebruik van verschillende containers voor elk soort afval: papier/karton, metalen, meters, etc. Vanzelfsprekend dient enkel het bijbehorende afval in deze containers te worden gedeponeerd. Toch gebeurt het dat er significante hoeveelheden niet afgestemd afval in bepaalde containers zit. Het bedrijf dat belast is met de verwijdering dient het afval van deze containers te beschouwen als onzuiver en ze te "deklasseren". Dit afval moet dus naar een andere verwerkings-site worden gebracht en kan niet gevaloriseerd worden zoals gepland, met als gevolg een verlies aan verdien capaciteit en kosten voor ORES en een meer negatieve impact op het vlak van leefmilieu.

Gedeklasseerd afval



De jaren 2009 en 2010 werden gekenmerkt door een zeer sterke toename van de tonnages gedeklasseerd afval ten opzichte van 2008: in 2010 vertegenwoordigden meer dan 29 diverse containers (papier/karton, hout, metaal) meer dan 75 ton dat gedeklasseerd had moeten worden. Dankzij een omvangrijke campagne was het mogelijk om in 2011 hetzelfde niveau van deklasseringen te behalen als in 2008, wat uit de volgende grafiek blijkt.

De ondersteunde inzet moet echter leiden tot een nog grotere vermindering van deze tonnages. Dit gebeurt onder meer door de herinrichting van de containerparken op de verschillende vestigingen van de onderneming alsook door de medewerkers hiervan bewust te maken.

Opslag van de transformatoren

Zoals eerder vermeld vertegenwoordigen de transformatoren een zeer groot deel van het door de onderneming gegenereerde afval. Dit afval bevat verschillende typen olie naargelang het model, het jaar, de fabricage e.d. Een werkgroep analyseert de mogelijkheden voor de reductie van het aantal transformatoren dat nog bij de sites van ORES of haar onderaannemers is opgeslagen. Het gaat hierbij om de vermindering van het risico dat verbonden is met de incidentele vervuiling van de grond maar ook om de diefstal van metalen.

Ecorijden

In 2011 heeft ORES een programma opgezet voor de vermindering van het brandstofverbruik dat gebaseerd is op het principe van ecorijden. Momenteel is dit voor het kaderpersoneel en de leasevoertuigen. Van dit programma zijn al meerdere modules gerealiseerd. De evaluatie van de verkregen resultaten staat gepland voor 2012.



Ten dienste van de afnemer: naar een betere bereikbaarheid

ORES heeft een centrale positie op de markt en is de schakel tussen de producenten, leveranciers, transporteurs en de afnemers. De onderneming speelt dus een fundamentele rol bij de goede werking van de markt. Zij komt dagelijks in contact met verbruikers en is verplicht gemakkelijk bereikbaar te zijn om te antwoorden op hun vragen.

De technici en administratieve medewerkers van ORES komen zeer regelmatig in contact met de afnemers. In het kader van onze exploitatietaken van het net is het onze onderneming die de werken uitvoert, vooral met betrekking tot de aansluitingen en de meters van de afnemers. Tijdens de bouw van een woning of de transformatie van een gebouw bijvoorbeeld, komen de technische ondersteuningsdiensten en de technici tussenbeide om de aanvragen van de afnemers te behandelen – technische analyse, opmaken van bestekken, indienen van offertes – en de infrastructuur en uitrustingen te installeren die de energielevering aan de afnemers mogelijk zullen maken.

In het geval van panne en onderbreking van de bevoorrading van elektriciteit en aardgas, zijn het, op het grondgebied van de 198 Waalse gemeenten die bediend worden door ORES, onze diensten die de verbruikers contacteren voor een depannage.

OPNAME VAN DE VERBRUIKSgegevens

Het is nuttig erop te wijzen dat de meters integraal onderdeel uitmaken van de distributienetten en dus onder de bevoegdheid van de netbeheerders vallen. ORES beheert dus namens hen alle opnames van de verbruiksgegevens, de validatie ervan en het doorsturen ervan naar de leveranciers via de dochtermaatschappij Indexis.

Binnen ORES houden ongeveer 130 medewerkers zich bezig met deze taken; hiervan nemen er 80 de gegevens rechtstreeks op bij de verbruikers, of deze nu particulieren of bedrijven zijn. De pertinentie van de opgenomen gegevens wordt gecontroleerd aan de hand van de vergelijking met de historiek van het verbruik. De meters van de particulieren worden één keer om de twee jaar fysiek opgenomen door het personeel van ORES en de meters van de middelgrote ondernemingen elke maand. De industriële grootverbruikers maken gebruik van opnames op afstand, op regelmatige tijdstippen (aan de hand van de kwartierwaarden). In totaal is in 2011 de index van bijna 920.000 meters geregistreerd door de meteropnemers van ORES.



NABIJHEID EN TOEGANKELIJKHEID: MEER DAN OOI HEBBEN ONZE AFNE- MERS DE PRIORITEIT!

Vanaf 2010 heeft ORES verschillende projecten gelanceerd om haar toegankelijkheid te verbeteren en een meer renderende dienst aan zijn afnemers te bieden. Vier grote projecten met het oog op de toename van de klanttevredenheid hebben de medewerkers van onze onderneming in 2011 gemobiliseerd.

► 1. De aanvragen voor werkzaamheden en informatie in enkele klikken

Na enkele maanden voorbereiding is half februari 2012 een nieuwe site online geplaatst: deze nieuwe gebruiksvriendelijkere, intuïtieve en gemakkelijkere versie van www.ores.net is een doeltreffender antwoord op de vragen van de internetters.

De ergonomie is volledig herzien zodat de afnemer gemakkelijk de gevraagde informatie vindt, met name dankzij een synthetische presentatie van de verschillende rubrieken op de homepage en een faq die regelmatig wordt bijgewerkt.

De aanvragen voor werkzaamheden worden voortaan in enkele klikken ingediend middels de interactieve formulieren met online hulp om de afnemer door de verschillende stappen van het proces te leiden.

En het gaat hier nog maar om de eerste stap, want er worden nieuwe functionaliteiten ont-

wikkeld; morgen kan de afnemer bijvoorbeeld op het web de voortgang van zijn aanvraag voor werkzaamheden volgen.

► 2. Direct contact opnemen met de dossierbeheerder zonder onnodige interactie

De mogelijkheid om direct de dossierbeheerder voor alle complexe en «niet-standaard» werkzaamheden te bereiken, kwam tijdens voorgaande enquêtes bij afnemers als een veelbelovend perspectief voor meer comfort en gemak naar voren. Bij elke technische backoffice van de onderneming wordt een speciaal team voor dit type werkzaamheden opgezet. Door zijn dossiernummer in te voeren kan onze afnemer vanaf september 2012 zijn dossierbeheerder rechtstreeks telefonisch contacteren. Deze speciaal aangestelde contactpersoon zal de aanvraag van elke afnemer voor niet-standaard werken beheren. Voor de afnemer betekent deze nieuwe werkwijze tijd-winst en meer doeltreffendheid.

► 3. Kortere wachttijden aan de telefoon

Met meer dan een miljoen telefonische contacten per jaar draagt het callcenter van ORES rechtstreeks bij aan de klanttevredenheid van de afnemers. De kwaliteit van de dienst wordt dagelijks gemeten en gevolgd door middel van het bereikbaarheidspercentage, dat wil zeggen het percentage aangenomen telefoontjes ten opzichte van het aantal ontvangen telefoontjes, alsook de snelheid waarmee deze telefoontjes worden verwerkt.

Toegankelijkheid en verwerking van de telefoontjes

Domein	Bereikbaarheid Doelstelling	Bereikbaarheid Resultaat 2011	Tijd/SLA* Doelstelling	Tijd/SLA* Resultaat 2011
Gasreuk	100% van de telefoontjes beantwoord	100% (99% in 2010)	95% van de telefoontjes binnen 15 seconden opgenomen	99% (99% en 2010)
Storing	95% van de telefoontjes beantwoord	97% (91% in 2010)	80% van de telefoontjes binnen 15 seconden opgenomen	86% (68% en 2010)
Werken	95% van de telefoontjes beantwoord	98% (93% in 2010)	80% van de telefoontjes binnen 40 seconden opgenomen	86% (64% en 2010)
Afnemers	95% van de telefoontjes beantwoord	99% (96% in 2010)	80% van de telefoontjes binnen 40 seconden opgenomen	81% (65% en 2010)
Index en Opname	95% van de telefoontjes beantwoord	98% (94% in 2010)	80% van de telefoontjes binnen 40 seconden opgenomen	88% (68% en 2010)
Algemene vragen	95% van de telefoontjes beantwoord	98% (93% in 2010)	80% van de telefoontjes binnen 40 seconden opgenomen	86% (65% en 2010)

* SLA: Service Level Agreement of overeengekomen serviceniveau

Maar ORES wil meer dan alleen het opvolgen van kwantitatieve doelstellingen. Ook de kwaliteit van de geboden service wordt geanalyseerd. Er zijn eveneens kwalitatieve doelstellingen vastgesteld en er worden enquêtes uitgevoerd om het niveau van klanttevredenheid na telefonisch contact met de klantadviseurs te meten. Bovendien wordt er door middel van «mysterietelefoontjes» campagnes de kwaliteit van het onthaal getest alsook de relevantie van de gegeven antwoorden.

Dankzij de constant gevoerde verbeteringsacties heeft het callcenter in september 2011 de certificering «Customers Contact Center» in de wacht weten te slepen in het kader van de Europese norm EN15838, een primeur in België.

Momenteel zijn er drie specifieke telefoonnummers gereserveerd voor het brede publiek: een algemeen nummer om de verschillende activiteitendomeinen van het bedrijf te bereiken, een nummer voor storingen op het net en een noodnummer om gasreuk en gasontsnappingsen te melden. Vanaf september 2012 gaat ORES eveneens een enkel nummer invoeren voor de gemeenten en ondernemingen om haar service aan hun specifieke verwachtingen aan te passen.

► 4. Proactieve informatie op sleutelmomenten

Dankzij de opgezette samenwerkingsverbanden door ORES met de gemeenten, de OCMW's en andere belangrijke actoren op het gebied van energieadvies - zoals de Energie-loketten van Wallonië - hebben de afnemers vanaf september 2012 de mogelijkheid om, zonder extra stappen te hoeven ondernemen, informatie te krijgen met betrekking tot de energiedistributie en de verschillende aspecten van ons vak, met name tijdens de indiening van hun bouwvergunning of een project voor het plaatsen van fotovoltaïsche panelen.

De binneninrichting van de 15 onthaalbureaus van ORES wordt eveneens herzien om de afnemers met een budgetmeter beter te ontvangen.

De afnemers erkennen de bereikte vooruitgang

Al deze initiatieven werpen hun vruchten af en ORES heeft dit vastgesteld tijdens de tevredenheidsenquêtes die regelmatig bij de residentiële afnemers worden gehouden. De resultaten voor het jaar 2011 worden hierna getoond. Opgemerkt dient te worden dat er een constante vooruitgang wordt geboekt over de drie afgelopen jaren.

Criteria	Tevredenheidsgraad
Verwerking van de aanvraag van de afnemer door onze diensten (kwaliteit van het aanbod, informatie, antwoordtijd, voldoen aan de verwachtingen...)	87,95%
Kwaliteit van de uitgevoerde werken (afwerking, netheid, herstelling van de trottoirs...)	89,56%
Gedrag van het personeel (vriendelijkheid, professionalisme...)	94,85%
Kwaliteit van de dienstverlening in zijn geheel	92,95%

Deze resultaten bevestigen dat de verrichte acties overeenkomen met de verwachtingen van de residentiële afnemers en sterken ORES bij het voortzetten van haar ondernomen inspanningen.





KLACHTENBEHEER

De dienst voor het beheer van de klachten en van de schadevergoedingen van ORES, die operationeel is sinds 2009, heeft als doel met name te antwoorden op hetgeen wordt voorgeschreven door de gewestelijke decreten die ter zake werden aangenomen in juli 2008. Deze dienst wordt in zijn werking gesteund door de juridische dienst die ook bepaalde dossiers behandelt die te maken hebben met de niet-forfaitaire schadevergoedingen of deze die gerechtelijke stappen impliceren.

De gewestelijke decreten hebben een schadevergoedingsstelsel ingevoerd voor diverse specifieke situaties, met name in het geval van niet-geplande onderbreking van de levering van meer dan zes uur, van vertraging in de uitvoering van een aansluiting, van schade veroorzaakt door de onregelmatigheid van de levering of de afwezigheid van levering als gevolg van een administratieve fout.

De klachtendienst wil klachten die worden doorgespeeld door de klanten of de bemiddelaars, snel en doeltreffend afhandelen. Bij de verwerking ervan moet men desgevallend de fouten of de praktijken verbeteren die aan de oorsprong liggen van de gerechtvaardigde klachten. De organisatie is opnieuw gestructureerd om de verwerkingsstromen en -tijden, alsook de procedures en de rapporteringsmanieren in dit domein te optimaliseren.

In 2011 nam het totale volume van de geregistreerde klachten (6.979) toe met vrijwel 10% tegenover 2010 (6.361). Er werden meer dan 3.600 dossiers met betrekking tot klachten voor ontevredenheid - die gedeeltelijk te maken hebben problemen met het herstellen van het trottoir na werkzaamheden - behandeld. De diensten van ORES hebben ook vrijwel 2.700 aanvragen voor schadevergoedingen ontvangen, waarvan meer dan twee derde beantwoordden aan de voorwaarden van de gewestelijke decreten. Na analyse en behandeling van de dossiers, maakten er 361 het voorwerp uit van een schadevergoeding voor een totaalbedrag van vrijwel 350.000 euro. Er dient te worden onderstreept dat 675 dossiers werden behandeld in het kader van bemiddelingen die werden opgestart bij ORES door de diensten van de CWaPE, van de FOD Economie of van de Federale Ombudsdienst.

BEKENDHEID EN COMMUNICATIE

Begin 2011, ofwel twee jaar na haar oprichting, heeft ORES haar eerste enquête inzake naamsbekendheid gehouden onder een steekproef van 900 personen. Uit de resultaten blijkt dat de spontane naamsbekendheid van de onderneming bij het brede publiek nog zeer laag is. Daarentegen is de "geholpen" naamsbekendheid zeer toereikend en zelfs hoger dan verwacht voor een niet commerciële onderneming: het merk "ORES", dat geassocieerd wordt met de activiteiten van de onderneming, raakt steeds bekender in de gemeenten waarin ze actief is.

Om de naamsbekendheid van het geheel te vergroten, werd er allereerst besloten om de gelanceerde initiatieven voor externe communicatie voort te zetten en zelfs te versterken tijdens het boekjaar 2010. Het halfjaarlijkse blad ORES MAG wordt twee maal gedistribueerd met meer dan 1,2 miljoen exemplaren op het grondgebied waar de onderneming werkzaam is. Het bevorderingsbeleid van het imago van ORES en haar competenties via de ondersteuning van artistieke evenementen, culturele manifestaties of in de regio bekende beurzen wordt eveneens gehandhaafd. ORES was bijvoorbeeld aanwezig op de Waalse Feesten 2011 te Namen, wat een manier is voor de onderneming om op een sympathieke wijze blijf te geven van haar Waalse roots, zowel op gemeentelijk als op supragemeentelijk niveau.

ORES heeft ook haar hulp geboden bij sommige acties met een socio-humanitair karakter zoals de operaties Télémie en CAP48. In 2011 is de onderneming zelfs structurele partner van CAP48 geworden: bepaalde projecten voor steun aan gehandicapte personen die gehouden worden in het kader van de operatie zullen, dankzij de gemeenschappelijke tussenkomst van ORES en CAP48, een specifiek budget krijgen voor de verbetering van het energierendement van hun gebouwen.

Tot slot heeft ORES, naar aanleiding van de resultaten van de eerste enquête inzake naamsbekendheid en tegelijkertijd met de voorbereiding van de nieuwe internetsite, besloten om zich ook op de sociale netten te manifesteren. Er is, naast het online zetten van de nieuwe site in maart 2012, ook meteen een Facebook pagina gelanceerd.

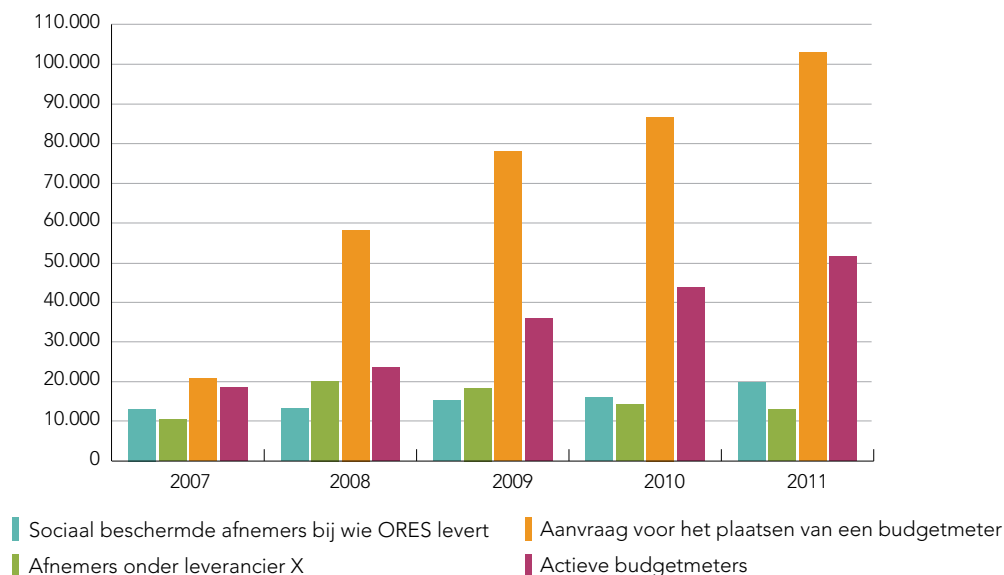


De missie van openbare dienst

De economische crisis heeft een direct effect op sommige categorieën afnemers en de maatschappelijke rol van ORES werd in 2011 nogmaals bevestigd. De aanvragen voor de plaatsing van een budgetmeter namen explosief toe en het aantal van deze meters die dienst doen op ons activiteitengrondgebied is in de loop van 2011 met 18% toegenomen. ORES vervult haar missies van openbare dienst effectief, maar is ook een belangrijke speler, die oplossingen aandraagt voor de overheid en de regulator.

DE OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN MET EEN SOCIAAL KARAKTER

Sinds de liberalisering van de energiemarkt nemen de openbare dienstverplichtingen (ODV) met een maatschappelijk karakter die toekomen aan de distributienetbeheerders een alsmaar groter stuk van hun budgetten in. Soms hebben deze ook de aard van de relaties bemoeilijkt tussen de verschillende marktactoren, in het bijzonder de relaties met de afnemer. ORES heeft maatregelen genomen om het onbegrip tegen te gaan en dit heeft zijn vruchten afgeworpen: het aantal afnemers in een problematische situatie voor wie de DNB als tijdelijke leverancier fungeert, daalt constant sinds 2010. Toch blijft onder invloed van de crisis het aantal sociaal beschermde afnemers en actieve budgetmeters aanmerkelijk stijgen.





In het jaar 2011 vond de voortzetting plaats van de werkvergaderingen die enkele maanden eerder werden opgestart naar aanleiding van de publicatie van de studie van de CWaPE over «de van toepassing zijnde sociale maatregelen in het Waalse Gewest».

ORES is een zeer actieve speler op dit gebied:

- ▶ door studies en vergelijkende business cases te leveren voor de oplossingen die momenteel in de verschillende gewesten in het land worden toegepast;
- ▶ door bij te dragen aan een kwalitatieve en kwantitatieve analyse van de door de CWaPE en de Waalse Regering beoogde verbeteringsacties: een nieuwe categorie conjuncturele beschermde afnemers, levering aan de gewestelijke beschermde afnemers door de DNB's...
- ▶ door te blijven streven naar een snelle afschaffing van de tijdelijke leverancier (of «leverancier X») in het kader van het plaatsingsproces van budgetmeters.

Omdat het door ORES nagestreefde doel het voortzetten van de doelstellingen van de CWaPE is en daarbij te zorgen voor controle en zelfs vermindering van de kosten van de maatschappelijke ODV ten behoeve van de gemeenschap.

Ook heeft de CWaPE in de loop van dit jaar de door ORES voorgestelde alternatieve oplossing aanvaard inzake het beheer van het plaatsen van budgetmeters bij alle tot wanbetalers verklaarde afnemers; de DNB neemt zijn rol van facilitator volledig op zich.

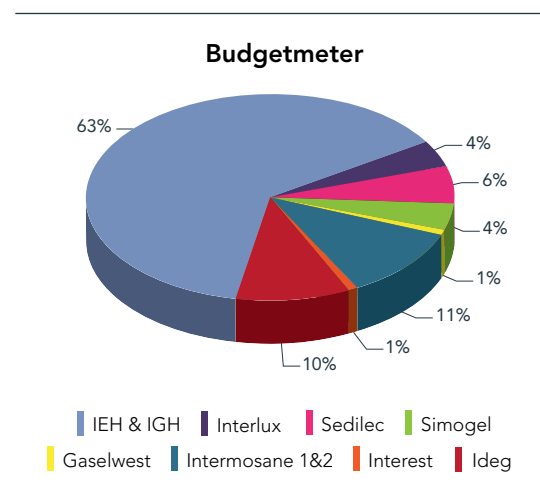
In 2012 worden deze elementen geheel of gedeeltelijk concreet vorm gegeven middels een nieuw decreet alsook door de aanpassing van de Besluiten van de Waalse Regering op dit gebied.

De budgetmeters: instrument voor het beheer van het verbruik

In de gemeenten die ORES bedient, waren eind 2011 meer dan 51.500 gezinnen voorzien van een werkende budgetmeter. Het systeem van budgetmeters heeft twee voordelen. Het waarborgt aan de leverancier van de afnemer de betaling van de geleverde energie en laat de klant toe zijn elektriciteit- en gasverbruik, alsook het budget dat hij eraan besteedt, van nabij te volgen via het

opladen van zijn chipkaart.

Eind 2011 bestond het totale park van de budgetmeters die door ORES worden beheerd, uit 78.370 budgetmeters voor elektriciteit, waarvan er 37.077 actief waren, en 21.849 budgetmeters voor gas, waarvan er 14.551 in werking waren. Op het gehele grondgebied van ORES heeft het aantal geïnstalleerde budgetmeters de grens van 100.000 eenheden gepasseerd. De verdeling per DNB ziet eruit als volgt:



Op dit ogenblik hebben de afnemers drie mogelijkheden om de kaart van hun budgetmeter te laden: openbare telefooncabines, de onthaalkantoren van ORES en bepaalde OCMW's. De cabines zijn talrijk aanwezig op heel het grondgebied en zijn permanent bereikbaar; het is niet verwonderlijk dat ze de voorkeur genieten van de gebruikers. Vrijwel 70% van de oplaadingen wordt daar verricht, tegen ruim 25% bij de onthaalkantoren. De OCMW's zijn goed voor minder dan 5% van de oplaadverrichtingen. Over het jaar zijn er meer dan 807.000 oplaadtransacties op alle soorten netten geregistreerd.

Toch gaat het oplaadsysteem via de telefooncabines verdwijnen. ORES dient dus een nieuwe oplossing voor het opladen voor deze meters te ontwikkelen, uit te testen en in werking te stellen. Concreet gezien gaat het om de modernisering van de aan de afnemers geboden mogelijkheden bij de onthaalbureaus en de OCMW's en om het zoeken naar een nieuwe bruikbare oplaadtechnologie in voor publiek toegankelijke plaatsen.

OPENBARE VERLICHTING: INVENTARISERING EN OPTIMALISERING

De Waalse wetgever heeft van het onderhoud van de gemeentelijke openbare verlichting een openbare dienstverplichting gemaakt voor de DNB's en dus voor ORES. Hoewel de gemeenten eigenaar zijn en blijven van hun openbare verlichtingsinstallaties (hierna OV), verzekert ORES de opvolging van talloze projecten, zoals de technische studie, het onderhoud en de administratieve dossiers, terwijl ze ook de toelatingen, de subsidies en de contacten met de diensten van het Waals Gewest beheert.

Doelstelling: een goed werkende, voor veiligheid zorgende en op de omgeving afgestemde gemeentelijke openbare verlichting met een laag energieverbruik.

Om deze doelstelling te vervullen en deel te nemen aan het welzijn van de inwoners, heeft ORES een project gelanceerd en solide verplichtingen op zich genomen, die concreet worden middels een handvest voor gemeentelijke openbare verlichting voor elke betrokken DNB.

Deze DNB's en hun filiaal ORES verbinden zich dus met name om:

- Over te gaan tot een inventarisatie van de gemeentelijke openbare verlichtingsparken. Met deze inventarisatie, die in twee fasen wordt verricht, is het mogelijk om de installaties in kaart te brengen en te zorgen voor een computer reporting van de kenmerken van elk lichtpunt alsook van de technische interventies bij deze installaties.
- Aan de gemeenten een geïntegreerd beheersinstrument voor hun openbare verlichtingspark ter beschikking te stellen. Met dit instrument - genaamd Lumiweb - hebben ze in reële tijd via internet toegang tot veel nuttige informatie, waaronder de voortgang van een interventieverzoek, de opvolging van de uitvoeringstermijnen en de visualisering van de werken.
- Elke vijf jaar een audit van het openbare verlichtingspark te realiseren.
- Het signaleren van gemeentelijke verlichtingspunten met een storing te vergemakkelijken. Dankzij de samenwerking met de gemeenten kunnen de burgers vanaf mei 2012 ORES via de website www.ores.net of via het callcenter

contacteren om een interventie aan een defecte verlichting aan te vragen.

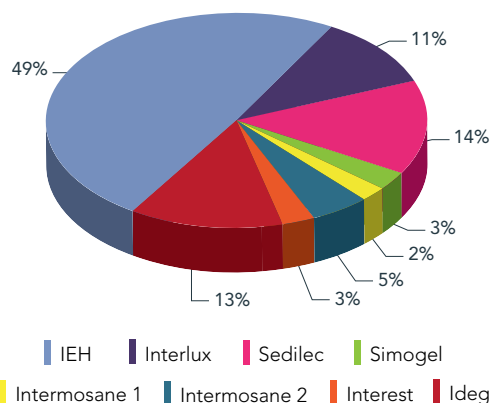
- Binnen 48 uur te interveniëren bij een storing die van invloed is op de veiligheid of op meerdere verlichtingspunten in eenzelfde straat en binnen 15 werkdagen voor de andere verzoeken voor zover deze geen betrekking hebben op netgebreken en verlichtingsdeklasseringen.

Door deze nieuwe ontwikkelingen kan ORES de diensten voor de burger verbeteren en ook de technologische evolutie blijven volgen die erop gericht is om het energieverbruik en de betrouwbaarheid van de toestellen te optimaliseren.

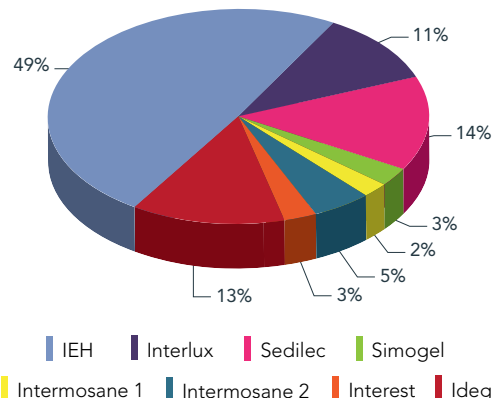
Plaatsbeschrijving

Het park van de zeven DNB's waarvoor ORES het beheer van de openbare verlichting verzekert, vertegenwoordigt meer dan 431.000 verlichtingspunten. Deze hebben een gecumuleerd vermogen van bijna 46.000 kW en genereren een jaarlijks verbruik van meer dan 190 miljoen kWh.

Verdeling budgetmeters per DNB



Gecumuleerd vermogen per DNB





De opdrachten van de gemengde Waalse DNB's die worden toevertrouwd aan ORES in het kader van de openbare verlichting zijn de volgende:

- ▶ het onderzoek, de voorbereiding en de opvolging van de OV-dossiers voor de steden en gemeenten;
- ▶ het beheer van de werken uitgevoerd door de onderaannemers;
- ▶ het beheer van de gegevensbank;
- ▶ de opvolging van het verbruik met inbegrip van het beheer van de werkingsuren vastgelegd door de DNB's;
- ▶ zowel preventief als herstellend onderhoud en reparaties;
- ▶ onderzoek van de optimalisering van het verbruik en de kwaliteit van de verlichting.

Het onderhoud – buiten de veroudering – van de gemeentelijke verlichtingstoestellen die de wegen, parken, tunnels, enz. verlichten, gebeurt dus door ORES voor iedere DNB. Laatstgenoemde draagt de kosten in plaats van de gemeenten, overeenkomstig de wettelijke bepalingen uit 2008. Dit vertegenwoordigt circa 80% van de totale onderhoudslasten.

Ongeveer 20.000 lampen met verlichtingsbuizen (lampen met kwikdruk lage druk) verdeeld over de zeven Waalse gemengde DNB's zijn verouderd en genereren aanzienlijke onderhoudskosten. Het besluit van de Waalse regering van november 2008 bepaalt dat, middels het vastleggen van een plafond van de interventiekostprijs, de nieuwe lasten die gekoppeld zijn aan hun vervanging, verrekend worden in de tarieven van de elektriciteitsdistributie. De vernieuwingswerkzaamheden zijn begonnen en 6% van het totale park werd eind 2011 vervangen. Het decreet voorziet dat deze werken eind 2013 voltooid moeten zijn.



Investeringen OV

Inzake investeringen (uitwerken van nieuwe netten of vernieuwen van bestaande netten), werd de respectieve rol van de gemeenten en de DNB's beschreven in een circulaire van minister Paul Furlan van 20 maart 2010. In de circulaire werd ook de werkwijze bepaald voor het beheer van de dossiers, al dan niet gesubsidieerd.

Voor de leveringen (verlichtingstoestellen, masten, enz.) bereiden de diensten van ORES, na akkoord van de gemeentelijke instanties over de studieprojecten die op hun verzoek worden gerealiseerd, de gemeentelijke aankoopprocedures, in overeenstemming met de wetgeving op de overheidsopdrachten. ORES neemt ook de bestellingen in ontvangst die voortvloeien uit de gunning van de opdracht door de gemeenten. Na validering door de diensten van ORES worden facturen die worden opgesteld ten name van de gemeenten door de materiaalleveranciers aan deze laatste gericht.

Voor wat betreft de werken werd er een centrale van aanbestedingen opgericht teneinde de verbintenis na te leven afgekondigd door de circulaire inzake de contractuele relaties tussen de gemeenten en de opdrachtnemers. Deze aanbestedingscentrale zou moeten kunnen leiden tot het aanstellen van onderaannemers gedurende het eerste semester van 2012.

Tijdens de overgangsperiode werd er een specifieke procedure goedgekeurd door de regulerende instanties, teneinde een beroep te doen op ondernemers die momenteel een contract hebben met de DNB's.



Vooruitzichten

Ores bereidt op verschillende vlakken de toekomst voor. Technische en technologische beheersing, professionalisme, gezond verstand en pragmatisme liggen ten grondslag aan de projecten en beslissingen die op de volgende bladzijden worden toegelicht: de voortdurende verbetering in een sector die voortdurend in evolutie is.

SMART GRIDS, SMART METERING: DE TOEKOMST VOORBEREIDEN

Vandaag is er sprake van een steeds snellere plaatsing van gedecentraliseerde elektriciteitsproductiebronnen (zoals windmolens en zonnepanelen). De doelstellingen op dit gebied blijven zeer ambitieus. Het Waalse Gewest heeft immers in termen van hernieuwbare energie zijn doelstellingen aangepast in het kader van de gewestelijke beleidsverklaring en deze doelstellingen van 13 % naar 20 % gebracht. Volgens de door ORES verrichte studies en op grond van de beschikbare informatie wordt door deze aanpassing het gedeelte elektriciteit van hernieuwbare oorsprong in het eindverbruik voor elektriciteit in Wallonië van 20 % naar zeker 40 % gebracht.

De massale integratie van de productie van hernieuwbare energie bevestigt de belangrijke veranderingen die al het voorafgaande jaar merkbaar waren en rechtvaardigt de betrokkenheid van ORES bij projecten die met name door de dienst Smart Grid / Smart Metering» worden gevolgd.

Studie «Vision Smart Grid»

Deze studie, die gerealiseerd is tijdens het eerste semester van 2011 heeft als doelstelling, gezien een deel van de uitdagingen die verband houden met de Europese 20-20-20 doelstelling (20% vermindering van de emissie van CO₂, 20% energiebesparing en 20% hernieuwbare energie tegen 2020) alsook het streven naar een «koolstofvrije» economie in 2050, het bepalen van de strategische prioriteiten van ORES.

De conclusies van deze studie zijn de volgende:

1. de prioriteit leggen op de elementen die de betrouwbaarheid van het net garanderen;
2. de plaatsing (eventueel in segmenten) van intelligente energiemeters bestuderen;
3. een controleplatform ontwikkelen om de netten op de beste wijze te kunnen beheeren gezien de nieuwe uitdagingen in verband met de massale invoering van gedecentraliseerde productie;
4. de mogelijkheid bestuderen om zelfproductie te starten bij de verliezen.



Studie «Smart Metering»

Een andere studie, die tijdens het tweede semester van 2011 werd gestart, lag in het verlengde van de studie «Visie Smart Grid». De doelstelling ervan was de voorbereiding van de positie van ORES met betrekking tot de plaatsing van intelligente meters op de netten van de energiedistributie-beheerders. De werkzaamheden worden in 2012 voortgezet en met name in samenwerking met de Waalse regulator.

Ter herinnering: de Europese Commissie verwacht van de landen dat ze zich uitspreken over de plaatsing van intelligente meters tegen het begin van september 2012.

Intelligente meters Marche-en-Famenne, Nijvel en Flobecq

Het in 2010 gelanceerde pilootproject, dat verspreid is over de steden Marche-en-Famenne en Nijvel en betrekking heeft op 1250 elektriciteitsmeters, wordt voortgezet.

In Flobecq heeft het gemeentebestuur besloten om een promotiestructuur op te zetten voor de plaatsing van fotovoltatische panelen ten bate van zijn medeburgers. Derhalve bereikt het fotovoltatische uitrustingspercentage van de in de gemeente gelegen woningen snel een niveau van circa 20%, wat veel hoger ligt dan wat gebruikelijk is voor Wallonië. Op dit niveau is de impact op het laagspanningselektriciteitsnet niet te verwaarlozen.

EcoGrid project

ORES neemt deel aan een internationaal project dat in juni 2011 is gestart en in Denemarken plaatsvindt via het B-EcoGrid platform (met namelijk ORES, Elia en Eandis) en is tegelijkertijd lid van de referentiegroep. Dankzij zijn deelname aan deze verschillende structuren heeft ORES toegang tot diverse nuttige informatie in deze ontwikkeling.

Smart Park

De Minister van Economie, Jean-Claude Marcourt, heeft voorgesteld om een pilootproject genaamd «SMART PARK» te lanceren. Dit project beoogt het belang aan te tonen van het organiseren van permanente monitoringdiensten met betrekking tot het elektriciteitsverbruik van de op de bedrij-

venparken aanwezige ondernemingen om ze te helpen de kosten te beheersen. Er zijn drie bedrijventerreinen gekozen in samenwerking met Igretec, SPI+ en Tecteo.

De resultaten van dit project worden tegen eind maart 2014 verwacht.

Project «Actief netbeheer»

In het kader van een samenwerking tussen Elia en ORES is het verrichten van een haalbaarheidsstudie naar actief netbeheer toevertrouwd aan Smarter Grid Solutions Ltd., een Schots bedrijf dat deze techniek met name heeft toegepast bij een gedeelte van het elektriciteitsnet op een eiland ten noorden van Schotland. Het principe van actief netbeheer wordt gebruikt om ruimte te creëren voor de aanvullende gedecentraliseerde productie (windmolenparken, cogeneratie e.d.) op de huidige netten, en dus de productie van een grotere capaciteit aan groene energie mogelijk te maken.

ORES Academische leerstoel

ORES heeft eind 2011 besloten tot de financiering van een Academische Leerstoel genaamd «Smart Grids – Smart Metering» aan de Universiteit van Bergen, en meer in het bijzonder aan de Polytechnische Faculteit. Bij de officiële inauguratie van deze leerstoel in Bergen waren meer dan 150 genodigden aanwezig alsook verscheidene nationale en internationale sprekers.

REDI platform

ORES heeft deelgenomen aan het REDI platform, een reflectiegroep voor de ontwikkeling van Duurzame en Intelligente Elektriciteitsnetten die opgericht is in het kader van een aanvraag bij de CWaPE van Jean-Marc Mollet, Minister belast met Energiebeleid. De taak van dit platform was het opstellen van een «... verslag over de prioriteiten op het vlak van de ontwikkeling van duurzame en intelligente netten met het oog op de integratie van gedecentraliseerde productie, beperking van het verbruik van de eindafnemers, vermindering van netwerkverliezen en de verbetering van de doeltreffendheid en de kosten-opbrengstenverhouding van de investeringen op het net».

De algemene conclusies van het platform zijn in een overzicht gepresenteerd door de CWaPE, die

de distributienetbeheerders de verantwoordelijkheid en de middelen geeft om – ten bate van de afnemer – voor de afnemer de oplossing met de minste kosten te kiezen en daarbij alle aansluitingen mogelijk te maken ten behoeve van de productie en concurrentie, zolang de regeringsdoelstellingen niet overschreden worden.

WERKING VAN DE MARKT: NAAR DE INSTALLATIE VAN EEN NIEUW 'CLEARING HOUSE'

Op de vrijgemaakte energiemarkt wisselen de verschillende actoren – leveranciers, en distributienetbeheerders (DNB's) – veel informatie uit. Wanneer een afnemer bijvoorbeeld van leverancier verandert, informeert laatstgenoemde de betreffende DNB of de operator die namens hem handelt. Deze registreert de verandering in het toegangsregister, informeert de oude leverancier en lanceert de meteropname die hij aan de oude en de nieuwe leverancier meedeelt.

Al deze informatie-uitwisselingen tussen de verschillende marktoperatoren worden beheerst middels de MIG (Message Implementation Guide). De MIG vormt de gemeenschappelijke taal van de leveranciers en de DNB's. De MIG definieert de uitwisseling van informatie en gegevens tussen de leveranciers en de DNB's in het kader van de marktprocessen. Tot slot beschrijft hij de te volgen procedure en de structuur van de uit te wisselen computerberichten.

De MIG heeft een organische groei gekend sinds de vrijmaking van de markt en is complex geworden. Op een dergelijk punt is gebleken dat een fundamentele herziening van de MIG bepaalde beperkingen kan opheffen en het proces kan vereenvoudigen.

Bovendien wordt de energiemarkt vandaag met grote veranderingen geconfronteerd. De «20-20-20» doelstelling van de Europese Unie leidt tot een sterke ontwikkeling van de gedecentraliseerde productie. Meerdere DNB's houden zich bezig met de pilootprojecten van het type Smart metering en Smart grids. Ook het elektrische voertuig komt op. Al deze ontwikkelingen zullen een niet te verwaarlozen impact hebben op het model en de marktprocessen en dus op de MIG.

Op basis van de MIG beheert het «Clearinghouse» het informaticaplatform waarmee de informatie-uitwisseling tussen de leveranciers en de DNB's op basis van de MIG mogelijk is.

Op 9 mei 2011 is het bedrijf ATRIAS opgericht door vier distributienetbeheerders of hun respectievelijke operatoren om tegen 2015 een nieuw Clearinghouse op te zetten voor de elektriciteits- en aardgasmarkt. Het gaat om Sibelga, Infrax, ORES en Eandis. Eind 2011 sloot ook TECTEO zich aan bij ATRIAS: het clearinghouse zal dus de gehele Belgische markt bestrijken.



De doelstelling van ATRIAS is het structureren van het marktoverleg – een rol die vandaag vervuld wordt door UMIX – om te komen tot het opzetten van een verbeterd marktproces en tot de integratie van nieuwe ontwikkelingen op de energiemarkt. Bovendien beoogt ATRIAS de ontwikkeling van een gemeenschappelijke informatica-applicatie die het marktproces ondersteunt.

Er is een overeenkomst gesloten met de FEBEG en de verschillende gewestelijke regulatoren om het marktoverleg te structureren. De doelstelling is om vóór eind 2012 een «MIG 6» te ontwikkelen en deze voor 2015 te implementeren.

De leveranciers, DNB's en regulatoren hebben samen hun visie op de ontwikkeling van de Belgische energiemarkt opgesteld. Op basis van dit document zullen verschillende werkgroepen in 2012 vergaderen om de MIG 6 vast te stellen.



ELEKTRISCH DISTRIBUTIENET VAN DE STAD LUIK: EEN DOSSIER IN ONTWIKKELING

In 2002 stelde de stad Luik de Association Liégeoise d'Électricité voor (ondertussen Tecteo geworden) als beheerder van het elektriciteitsdistributienet van de hele stad, terwijl deze rol tot dan toe was toegewezen aan de gemengde intercommunale InterMosane voor het stadscentrum.

Sindsdien maakt dit dossier het voorwerp uit van een geschil tussen Tecteo, Electrabel, de stad Luik, InterMosane en ORES.

Op 5 oktober 2011 hebben alle partijen een akkoordprotocol ondertekend ter vaststelling van het overnameschema van het elektriciteitsdistributienet van de stad Luik met drie achtereenvolgende fasen:

1. Tecteo zal op 1 januari 2012 de aandelen van Electrabel kopen die zij nog in InterMosane Sector 1 (Stad Luik) heeft; InterMosane blijft tot 31 december 2012 de distributienetbeheerder en ORES blijft het operationele en dagelijkse beheer uitvoeren;
2. vanaf 1 januari 2013 wordt Tecteo de DNB voor de hele Stad, maar het operationele en dagelijkse beheer van de sector Stad Luik blijft tot 31 december 2016 de taak van ORES;
3. vanaf 1 januari 2017 zal Tecteo het operationele en dagelijkse beheer voor de hele stad overnemen.

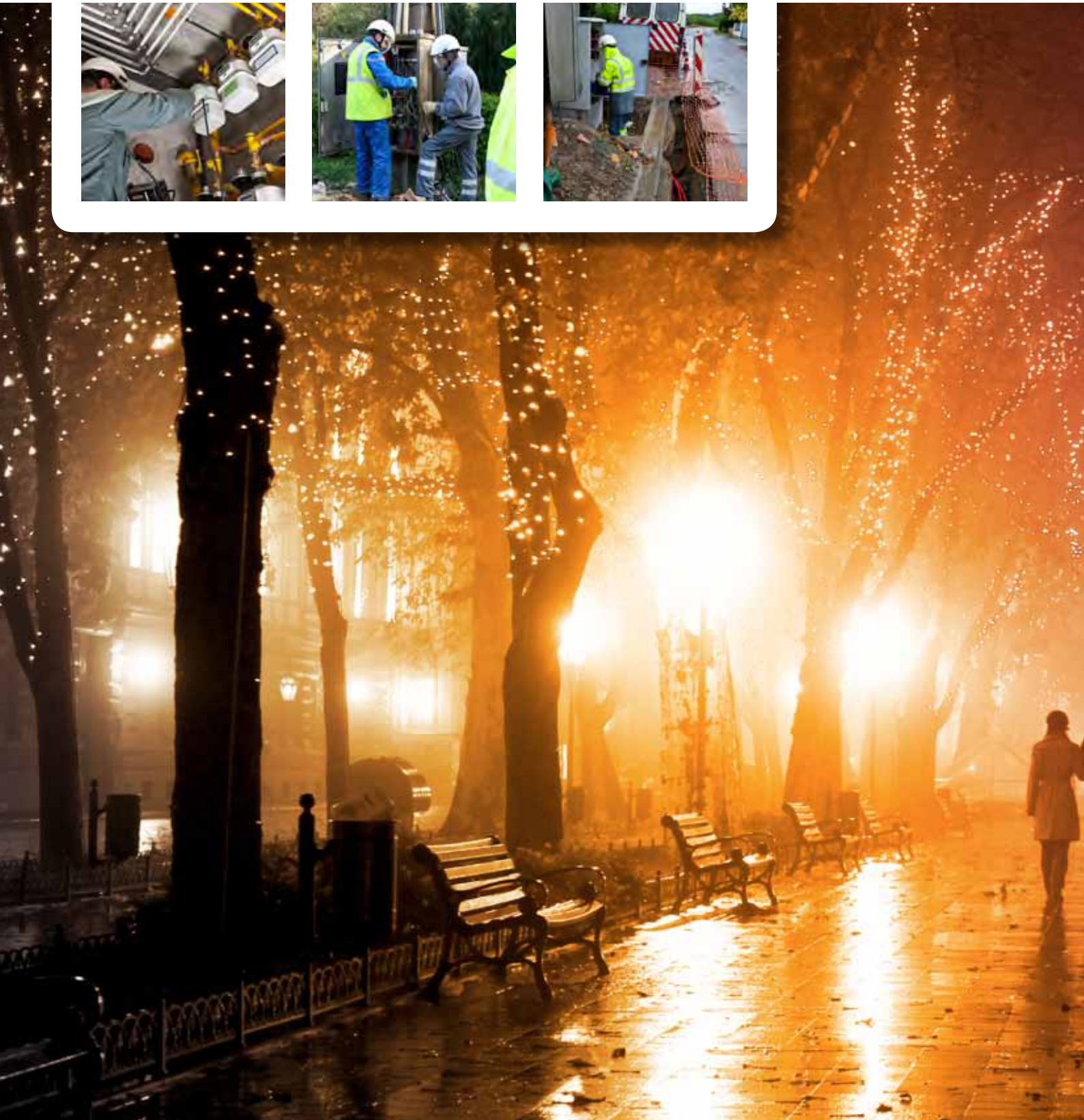
Na het sluiten van een uitvoeringsovereenkomst tussen de vijf partijen heeft de Algemene Vergadering van InterMosane op 12 december 2011 besloten tot diverse statutenwijzigingen die voor de uitvoering van de eerste fase zijn vereist en heeft zij de inwerkingtreding ervan aan de verwezenlijking van meerdere voorwaarden gebonden die in het akkoordprotocol van 5 oktober 2011 zijn vastgelegd.

Bij het opstellen van dit verslag wordt de eerste fase al uitgevoerd: de vertegenwoordigers van Electrabel bij Sector 1 van InterMosane hebben ontslag genomen en de vertegenwoordigers van Tecteo nemen nu zitting met het mandaat van de Luikse gemeenten; de statutenwijzigingen wor-

den bekendgemaakt na het definitieve akkoord tussen alle partijen over de uitvoering van de in het protocolakkoord van 5 oktober 2011 voorziene operaties.



© Benjamin Friere



WETTELIJKE EN FINANCIËLE INFORMATIE



Bestuursverslag

Geachte heer, mevrouw,

Conform de wet en de statuten hebben wij de eer u verslag uit te brengen over de activiteiten van onze vennootschap in haar tweede boekjaar en leggen wij u de balans, de resultaatrekening per 31 december 2011 en de bijlagen ter goedkeuring voor.

1. Getrouwe uiteenzetting over de evolutie van de zaken, de resultaten en de toestand van de vennootschap, alsook een beschrijving van de belangrijkste risico's en onzekerheden

ELEMENTEN VAN DE BALANS PER 31/12/2011

ACTIVA

De financiële vaste activa voor een bedrag van € 5.660.144 bestaan uit:

- ▶ Een effectenportefeuille van 4.077 aandelen van de bvba N-allo voor een waarde van €407.700.
- ▶ Een effectenportefeuille van 964.839 aandelen van de cvba Index'is voor een waarde van €910.588.
- ▶ Een effectenportefeuille van 93 aandelen van de cvba Atrias voor een waarde van €4650, een bedrijf dat is opgericht in mei 2011 voor de facilitering van de het clearinghouse.
- ▶ Huurwaarborgen (€455.090 voor gebouwen die gehuurd worden op de site van Loyers en €36.199 voor gebouwen die gehuurd worden in Louvain-La-Neuve).
- ▶ Een voorschot van de vennoten aan Index'is van €2.100.000.
- ▶ Een voorschot van de vennoten aan Atrias van €86.993.
- ▶ Een voorschot aan Telewal van €1.653.623 (waarvan de terugbetaling werd bevestigd voor 30 juni 2013).
- ▶ Diverse borgtochten voor €5.300.

De afsluiting van de vereffening van de NV IGC (uitbetaling gestart in december 2009) vindt plaats in december 2011.

De voorraden en bestellingen bedragen €23.815.675 en bestrijken heel het Waals grondgebied, waarbij

het essentiële zich concentreert in het bevoorradingsmagazijn van Aye.

De handelsvorderingen, €19.903.873, stemmen overeen met de saldoweergave debiteuren en met de dubieuze vorderingen (weinig talrijk en volledig gedekt) en omvatten geen significante oude schuldvorderingen die het voorwerp moeten uitmaken van waardeverminderingen.

De overige schuldvorderingen worden voornamelijk beschouwd als saldi op de lopende rekeningen van de DNB's (€171.719.653) met voornamelijk de retrocessie aan de DNB's voor de gegenereerde liquiditeiten door het opzetten van een programma voor thesauriebewijzen bij ORES. Het winstsaldo wordt voornamelijk vertegenwoordigd door de energiepremie van het Waalse Gewest dat bij de DNB's wordt geïnd (€75.833), de permanente voorschotten aan het orgaan FAC/FAV en de voorschotten aan het personeel (€439.032), het geraamde bedrag aan belastingen dat geïnd moet worden op de voorafbetalingen die uitgevoerd zijn in het boekjaar 2011 (€532.241) en het te innen belastingsaldo als gevolg van de definitieve berekening van de vennootschapsbelasting van het boekjaar 2010, ofwel een totaal van €173.019.040.

De beleggingen, voor een totaalbedrag van €29.289.163, werden gerealiseerd conform de beslissingen van de Raad van bestuur met het oog op het voeren van een voorzichtig beleid in dit kader. De beleggingen bij BEVEKS ING, BNPP en Belfius vertegenwoordigen een bedrag van €13.183.692, terwijl de beleggingen op termijn op rekening bij Belfius, CBC en BNPP €15.097.570 vertegenwoordigen.

Het saldo wordt vertegenwoordigd door de dekkingsoptie op de beveks ING.

De liquide middelen, €12.797.967, groeperen de liquiditeiten op zichtrekeningen en in de maatschappelijke fondsen.

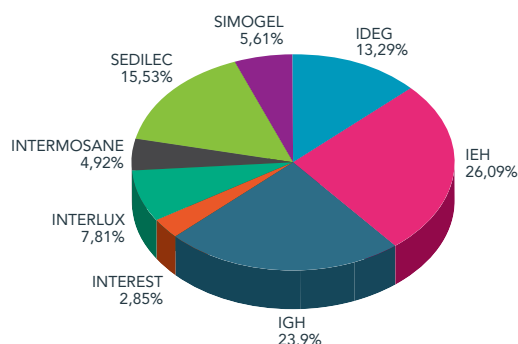
De regularisatierekeningen voor de activa voor €2.543.724 vertegenwoordigen hoofdzakelijk de voorzieningen voor de te ontvangen rente op de bancaire beleggingen (€147.954), de vooruitbetaalde huur (€561.150), de tijdens het boekjaar 2011 geregistreerde facturen, maar bevatten ook een gedeelte van het jaar 2012 (€739.024), de discontobasis op de



thesauriebewijzen (€780.867) alsook de verrichte betaling door ORES namens de TVD in het kader van de afsluiting van haar activiteiten (€107.348).

PASSIVA

Het kapitaal aan het einde van het boekjaar 2011 is identiek aan het kapitaal op 31 december 2010 en bedraagt €457.560,00. Het is in handen van de Waalse gemengde distributienetbeheerders Ideg, IEH, IGH, Interest, Interlux, Interrosane, Sedilec en Simogel en onder hen verdeeld volgens onderstaand percentage:



De financiële schulden (€141.950.000) bestaan uitsluitend uit thesauriebewijzen, een programma dat, hier wordt nogmaals op gewezen, is opgezet in het kader van de diversificatie van de korte termijn financieringswijzen en om een antwoord te hebben op met name de vermindering van het eigen vermogen van de DNB's.

De handelsschulden van €55.806.818 stemmen overeen met de saldoweergave crediteuren, de facturen en de te ontvangen facturen en omvatten geen bijzondere schulden die het voorwerp uitmaken van betwistingen.

De fiscale-, loon- en sociale schulden voor een bedrag van €38.044.597 omvatten:

- Van de fiscale schulden: de te betalen btw voor de operaties van december 2011 (€796.496), het saldo van de te betalen beroepsvoorheffing (aangifte van december 2011 voor €963.040), het saldo van de te betalen roerende voorheffing op de rente die verbonden is met de lopende rekeningen van de DNB's (€92.303).

- Van de loon- en sociale schulden: de provisies voor de te betalen premies (€3.054.039), vergoedingen (niet-opgenomen vrije dagen, aanvullende uren en bonusuren, ofwel €6.344.626), RSZ (€10.145.978), alsook de voorziening voor het te betalen vakantiegeld in 2012 (€ 16.447.026 €) en diverse jaarlijkse bijdragen (Riziv, RSZ).

De overige schulden €24.462.883 vertegenwoordigen in hoofdzaak het saldo van de rekeningen courant ten aanzien van de DNB's (€21.912.450), ten aanzien van het personeel (via de sociale fondsen voor €2.297.198) en enkele ontvangsten in afwachting van regularisatie (€61.048).

De overlopende passiva omvatten met name de voorziening voor het dekken van de rentes die betaald moeten worden aan de agenten die gewerkt hebben voor de gemengde intercommunes van TVD (€5.299.646).

ELEMENTEN VAN DE RESULTAATREKENING OP 31/12/2011:

Het omzetcijfer bedraagt €542.748.113. Het vertegenwoordigt de kosten die voor rekening van de DNB's worden gedragen (€532.727.453) en de voor derden uitgevoerde werken (€10.020.660). Het saldo van de bedrijfsopbrengsten (€8.652.739 op de €551.400.852 van deze post) wordt vertegenwoordigd door de andere bedrijfsbaten, die hoofdzakelijk de invorderingen op de personeelskosten omvatten, maar ook de invorderingen op alle doorrekeningen die verband houden met de overeenkomsten die werden afgesloten door de vennootschap.

Ter herinnering, het resultaat van ORES op 31 december 2011 bedraagt nul, gerechtvaardigd door het principe dat de activiteit van netbeheer wordt uitgeoefend tegen kostprijs, door ORES voor de Waalse gemengde distributienetbeheerders.

De diverse diensten en goederen, voor €235.373.028 worden grotendeels vertegenwoordigd door de investerings- en exploitatiewerken en de bezoldigingen van derden (honoraria van Nallo, van de advocaten, van Indexis of de bezoldigingen betaald aan Electrabel in het kader van de diensten gepresteerd door ITS). Het saldo bestaat uit kosten met betrekking tot bijdragen voor gebruik, het wagenpark, de huur en huurlasten, port-, representatie-, opleidingskosten,...

De bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen bedragen €231.290.953.

De andere bedrijfslasten (€1.420.024) omvatten voornamelijk de onroerende voorheffing op de cabines die nog geen voorwerp uitmaken van een akte van overdracht naar de DNB's alsook de financiële reconciliatie van de volumes voor de jaren 2007 tot 2009 die in 2011 is opgesteld en aan de DNB's wordt gefactureerd.

De financiële kosten omvatten de interesten op de rekeningen courant van de DNB's (€615.358) en de thesauriebewijzen (€ 1.334.787) alsook de bankkosten (ofwel een totaal van € 2.026.520).

De belastingen, € 3.672.990, vertegenwoordigen de vervroegde stortingen voor het dekken van de belasting van 2011 (€3.467.759), alsook de roerende voorheffing die verband houdt met de interesten op gerealiseerde beleggingen (€205.231).

De financiële opbrengsten van €2.231.751 bestaan uit de rente op beleggingen (€622.966), op de voorschotten aan de vennoten (€64.497), op de lopende rekeningen (€752.765), de gerealiseerde meerwaarde op de verkoop van de BEVEK's (€678.098) alsook het ontvangen dividend van N'Allo (€113.390).

Een van het bestuur te ontvangen bedrag van €286.973 komt overeen met de eindafrekening met betrekking tot de vennootschapsbelasting van het jaar 2010.

BESCHRIJVING VAN DE GENOMEN MAATREGELEN IN VERBAND MET DE RISICO'S EN ONZEKERHEDEN WAARMEE ORES WORDT GECONFRONTEERD

Sinds 2009 is ORES de operator belast met de exploitatie van de distributienetten voor elektriciteit en aardgas van de Waalse gemengde distributienetbeheerders (hierna de DNB), met name Ideg, IEH, IGH, Interest, Interlux, Intermosane, Sedilec en Simogel. ORES en al deze gemengde DNB's vormen een coherente economische groep waarvoor jaarlijks een geconsolideerde analyse van de risico's en onzekerheden wordt uitgevoerd.

► 1. Reglementaire en regulatoire risico's

- De omzetting van de Europese richtlijnen betreffende de energiemarkt in Belgische wetten en decreten bepaalt het wettelijke kader dat van toe-

passing is op de energiedistributie in Wallonië. De op Europees niveau op 13 juli 2009 aangenomen richtlijnen ("Derde Energiepakket") zijn op 8 januari 2012 omgezet in Belgisch recht en de desbetreffende wet is op 11 januari 2012 in het Belgisch Staatsblad bekendgemaakt. Deze omzetting heeft een regulator effect op de organisatie en de werking van de energiemarkt: de tarifaire koninklijke besluiten van 2 september 2008 zijn opgeheven en de federale regulator is voortaan als enige bevoegd om de op de energiedistributie toe te passen tarifaire methodologie te bepalen. Hoewel de federale regulator momenteel het bevoegde orgaan is om deze methodologie aan te nemen, impliceert de beslissing om de tarifaire bevoegdheid met betrekking tot de distributienetten, zoals voortvloeit uit het institutionele akkoord voor de zesde staatshervorming, te regionaliseren, dat de tarifaire methodologie vanaf de overdracht van de bevoegdheid door de gewestelijke regulator wordt bepaald. In afwachting van de overdracht van de bevoegdheden wordt er met de federale regulator over een akkoord onderhandeld met betrekking tot de tijdens de volgende boekjaren toe te passen tarieven alsook de modaliteiten om regulatoire saldi te bepalen, goed te keuren en te bestemmen. Het regulatoire kader waarbinnen ORES en de DNB's ageren blijft onzeker en zal ongetwijfeld tijdens de komende jaren evolueren.

- De Waalse regering keurde in 2009 haar Verklaring inzake regionaal beleid voor 2009-2014 goed, met als titel 'Een gedeelde energie voor een duurzame, menselijke en solidaire vennootschap', waarvan een hoofdstuk wordt gewijd aan de Energie met als doelstelling, 'minder verbruiken en hernieuwbare energie ontwikkelen op een transparante markt die voor iedereen toegankelijk is'. De uitwerking van sommige aspecten van deze verklaring en de omzetting van de richtlijnen van het Derde Energiepakket in Waals recht zullen leiden tot wijzigingen van de op de energiemarkt van toepassing zijnde gewestelijke wetgeving.
- Het Koninklijk Besluit van 2 juni 2008 betreffende de minimale veiligheidsvoorschriften van bepaalde oude elektrische installaties op de werkplaatsen vereist dat men deze installaties conform maakt, en dat zal enorme financiële gevolgen met zich meebrengen in de komende 20 jaar. Synergrid, de federatie van de elektriciteits- en aardgasbeheerders, ging in beroep bij de Raad van State. Parallel zet ORES het overleg voort met de betrokken minister.



► 2. Operationele risico's

Exploitatierisico's

- De inwerkingtreding van het op 30 april 2009 door het Waalse Parlement aangenomen decreet betreffende de informatie, de coördinatie en de organisatie van werven, onder, op of bovenop openbare wegen of waterlopen, was gepland voor 1 januari 2011. Er worden tegen eind 2013 een nieuwe tekst en de bijbehorende besluiten verwacht. Rekening houdende met de potentiële gevolgen van dit decreet over de planning en de coördinatie van de werken gerealiseerd door ORES (en de andere operatoren), alsook inzake cartografie, was het essentieel om een gecoördineerde actie te ondernemen. Deze actie leidde tot het opstellen van het 'Waa's handvest van de operatoren voor de veiligheid en de coördinatie van werven op openbare domeinen', dat werd ondertekend begin maart 2011.
- Het Besluit van de Waalse regering betreffende de verbintenissen inzake openbare dienstverlening van 30 maart 2006 voorziet dat, in overleg met de CWaPE en de leveranciers, de distributienetbeheerders verantwoordelijk zijn voor het ontwerp, de opzet en de exploitatie van een gemeenschappelijk herlaadsysteem van de budgetmeter (BM), geldig op heel het grondgebied. Dit systeem moet het mogelijk maken om minstens tijdens de werkuren de BM te herladen in elke gemeente vanaf 1 januari 2007. Dit systeem werd ingevoerd en wordt beheerd door ORES op het gebied van de Waalse gemengde DNB's: de klanten kunnen de kaart van hun budgetmeter niet alleen herladen in de ontlaadkantoren van ORES en bepaalde OCMW's, maar ook in de openbare telefooncabines. Omdat Belgacom ORES geïnformeerd heeft dat het huidige systeem na 2013 niet meer ondersteund kan worden, heeft ORES – in samenwerking met alle Waalse en Vlaamse operatoren – in 2010 een project geïnitieerd om dit systeem te vervangen.

Technologische risico's

- De toename van het aantal installaties voor een gedecentraliseerde elektriciteitsproductie, en de ambitieuze doelstellingen opgelegd door de Europese Raad van maart 2007, leiden tot reflectie en onzekerheden over de specifieke kenmerken waaraan de distributienetten in de toekomst moeten voldoen. Om de exploitanten in staat te stellen vertrouwd te raken met deze nieuwe exploitatie-

voorwaarden, heeft ORES de ontwikkeling van een simulatie-informaticatool geïnitieerd om de leiding van het middenspanningsnet in verschillende productie- en verbruikconfiguraties weer te geven.

- Als er een zekerheid is in de technologische uitdagingen waarmee de DNB's worden geconfronteerd, dan is het wel de intelligence die moet worden geïntegreerd in de netten, rekening houdende met de explosie van de omvang van de over te brengen informatie, met het oog op het technisch herdefiniëren van de netten. Smart meters, smart grids, actieve participatie van de afnemer, nu eens als consument, dan weer als producent, zijn actuele onderwerpen die ORES en de DNB's vandaag analyseren. Het concept flexibiliteit van de toegang tot het net wordt vaak aangehaald door de verschillende spelers op de energiemarkt zonder dat de partij die de last van een eventuele vergoeding in geval van onderbreking van de toegang moet dragen door een wettelijke bepaling wordt aangewezen.

De huidige onzekerheid betreffende de standaarden opgelegd door de autoriteiten voor de veralgemeende ontwikkeling van intelligente meters rechtvaardigt des te meer de toonaangevende projecten die ORES realiseert sinds het einde van 2010 in Marche-en-Famenne en in Nijvel. Deze projecten hebben betrekking op de installatie van 1.250 elektrische meters en 250 zogenaamde intelligente gasmeters. Zij zullen de mogelijkheid bieden om de hypothesen te bevestigen die werden afgekondigd in een businessplan, om de kwaliteit te meten van de verschillende communicatienetten (dragerstroom, GPRS,...) en om na te gaan welke aanpassingen er dienen te gebeuren op het niveau van de individuele aansluitingen.

- Om het hoofd te bieden aan het nieuwe risico van "hacken" van het communicatienet, wordt er momenteel ook onderzoek verricht om de gegevens te beschermen.

Milieurisico's

- De concretisering van het decreet van 5 december 2008 betreffende het beheer van de gronden zou bepaalde uitgaven kunnen rechtvaardigen die te maken hebben met de sanering van bepaalde vervuilde sites. In deze context neemt ORES adequate maatregelen inzake de preventie van grondvervuiling en het informeren over het bestaan van vervuiling.

Risico's inzake juridische geschillen

- Het risico op juridische geschillen is inherent aan de activiteiten van ORES en de DNB's. Desgevallend werden of zullen er adequate voorzieningen worden gerealiseerd om dit risico te dekken.

Informaticarisico's

- De afdeling Informatica heeft in het kader van haar organisatie een functie Informaticaveiligheid opgezet en het volgende ontwikkeld:
 - Een reeks acties in samenwerking met de andere ORES afdelingen om de rechten voor toegang tot de applicaties en informaticagegevens te herstructureren naargelang de functies van de ORES agenten ;
 - Een Veiligheidscomité dat door de Directeur Informatica wordt voorgezeten ;
 - Opleidingen ter sensibilisering voor de informaticaveiligheid ;
 - Een informatica-actieplan voor 2012 en 2013 (urgentieplan, risicoanalyse, etc.).

HR-risico's

- Er waren de afgelopen jaren heel wat aanwervingen bij ORES – meer dan een persoon per werkdag – ingevolge de omkering van de leeftijds piramide van het bedrijf, maar ook ingevolge de nieuwe opdrachten die werden toevertrouwd aan de DNB's, met name inzake de verbintenissen voor openbare dienstverlening.

De moeilijkheid om technische profielen aan te werven heeft ertoe geleid dat ORES een actieplan heeft geïmplementeerd om zijn visibiliteit en bekendheid op de arbeidsmarkt te vergroten.

Risico's inzake veiligheid en welzijn

- Het omvangrijke aantal aanwervingen van de voorbije jaren vereist de invoering en de nauwgezette opvolging van een opleidingsplan van de recent aangeworven personen, inclusief door middel van een peter- en metersysteem dat de jongeren de mogelijkheid biedt om de realiteit op het terrein te leren kennen in het bijzijn van oudere collega's. Opdat ze vertrouwd raken met de verschillende gebruikte materialen werden er typeconfiguraties geïnstalleerd in de exploitatie- en opleidingscentra; de recent aangeworven personen kunnen er het materiaal zien en hanteren zonder spanning.

- Ongeacht de activiteit in de onderneming, beschouwt ORES het als een cruciaal gegeven dat het personeel steeds denkt aan de preventierichtlijnen, en dat men ook de voorschriften naleeft inzake gezondheid en veiligheid teneinde de risico's op ongevallen en incidenten op de werkplaats te beperken. In het kader hiervan stelt het bedrijf een actieplan op dat jaarlijks wordt herzien.
- Ten slotte breidde de opleiding van Strépy-Bracquenies ook haar opleidingscapaciteiten uit inzake elektriciteit.

Risico's verbonden aan de interne controlemechanismen

- De interne procedures hebben een invloed op de resultaten van de onderneming en moeten worden gecontroleerd. Ter aanvulling van de reeds geïmplementeerde interne controleactiviteiten heeft ORES in 2011 de nadruk gelegd op de versterking van vier assen: definiëring van de operationele verantwoordelijkheden, transversale definiëring van de taken, definiëring van de vakken en verantwoordelijkheden, vermindering van de geïdentificeerde risico's.

► 3. Financiële risico's

Met de financiële crisis van 2011 is ook het risico ontstaan om de benodigde financiering voor de dekking van de behoeften van ORES en de DNB's niet te kunnen vinden. In dit kader werd eind 2011 een diversificatiebeleid inzake deze middelen geïnitieerd met een rechtstreeks beroep op de financiële markten. Dit beleid wordt in 2012 geïntensiveerd in nauw overleg met ORES en de DNB's.

Kredietrisico's

- Eind 2011 is er geen middellange- of langetermijnlening door ORES afgesloten. Het uitstaand bedrag is in de boeken opgenomen bij de passiva van de DNB's. Deze situatie zal echter vanaf 2012 veranderen met de invoering van het principe van het door de DNB's ingebrachte waarborgfonds ten gunste van ORES.
- Twee kortetermijn kredietlijnen, die tot heden niet zijn gebruikt, zijn door ORES afgesloten voor een totaalbedrag van 100 M€.
- Een programma van thesauriebewijzen is begin 2011 door ORES ingesteld met waarborg van de



DNB's voor een bedrag van 250 M€ en een duur van 10 jaar. Eind 2011 is het met dit programma, naast de thesauriebewijzen met een duur van een jaar, ook mogelijk om commercial paper uit te geven voor een duur van drie tot negen jaar.

Risico's inzake interestpercentages

Een wijziging van het interestpercentage heeft een impact op de hoogte van de financiële lasten. Om dit risico tot een minimum te beperken, passen ORES en de DNB's een financieringsbeleid toe dat streeft naar een optimaal evenwicht tussen een vast en variabel interestpercentage. Daarnaast worden er financiële dekkingsinstrumenten gebruikt om de onzekere ontwikkelingen te dekken. Het financieringsbeleid houdt rekening met het verschil tussen de levensduur van de leningen en de levensduur van de activa. Deze drie punten (interestpercentage, levensduur van de leningen en gebruik van de dekkingsderivaten) zijn voorwerp geweest van beslissingen bij de bevoegde organen van de DNB's en ORES waardoor het mogelijk is om het benodigde financiële beleid te bepalen voor een actief beheer van de schuld.

Afgeleide instrumenten

Teneinde het interestpercentage te beheersen, gebruiken ORES en de DNB's financiële derivaten zoals swaps van interestpercentages (kortetermijnpercentages naar langetermijnpercentages) alsook CAP's van interestpercentages. Via ORES worden het schuldbeheer en de marktgegevens aandachtig gevolgd.

Risico's inzake vermogen en liquiditeit

- ORES en de DNB's hebben de specifieke acties voor de inning van vervallen vorderingen voortgezet en versterkt door in juni 2011 overheidsopdrachten toe te kennen aan incassobedrijven.
- ORES beschikt middels het programma van thesauriebewijzen en kredietlijnen open voor 100 M€ over een kortetermijn financieringscapaciteit en er kan gesteld worden dat het liquiditeitsrisico van ORES en de DNB's vrijwel nul is.
- Het beheer van de financiën van alle Waalse gemeengede DNB's wordt door ORES verzorgd. Deze onderlinge verdeling biedt de mogelijkheid om de risico's inzake de markt, de vermogensstructuur en de liquiditeit te beperken. Bovendien hebben de bestuursorganen van ORES beslist om de beleg-

gingen te beperken tot risicoloze producten zoals thesauriebewijzen en termijnrekeningen. De DNB's werken in een gereguleerde sector; alle kosten die te maken hebben met het financieringsbeleid worden gedekt door het regulatoire budget.

2 Gegevens over de belangrijke gebeurtenissen die zich voordeden na de afsluiting van het boekjaar «Nihil»

3 Aanwijzingen over de omstandigheden die een aanzienlijke invloed kunnen hebben op de ontwikkeling van de vennootschap «Nihil»

4 Aanwijzingen betreffende de activiteiten inzake onderzoek en ontwikkeling «Nihil»

5 Aanwijzingen betreffende het bestaan van filialen van de vennootschap «Nihil»

6 Uit de balans blijkt geen overgedragen verlies of de resultaatrekening vertoont gedurende twee achtereenvolgende boekjaren geen verlies van het boekjaar

7 Alle informatie die erin moet worden opgenomen krachtens het Wetboek Vennootschappen «Nihil»

8 Het gebruik van de financiële instrumenten door de vennootschap

ORES centraliseert de liquiditeiten voor rekening van de DNB's en beschikt daartoe over rekeningen courant ten aanzien van deze laatste, die in het geval ze middelen nodig hebben, zich dan niet blootstellen aan het prijsrisico, aan het kredietrisico, aan het liquiditeitsrisico en aan het thesaurierisico.

De raad van bestuur van ORES heeft beslist om de beleggingen te beperken tot risicovrije producten van het type thesaurieproducten, termijnrekeningen, bij vier grote banken.

Jaarrekening 2011

BALANS NA WINSTVERDELING

ACTIVA

[bedragen in €]

	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
Vaste activa	20/28	5.660.144,25	5.596.911,01
Financiële vaste activa	28	5.660.144,25	5.596.911,01
Verbonden ondernemingen	280/1		28.409,01
- Deelnemingen	280	0	28.409,76
Autres entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation	282/3	3.509.931,66	3.418.288,66
- Deelnemingen	282	1.322.938,66	1.318.288,66
- Vorderingen	283	2.186.993	2.100.000
Andere financiële vaste activa	284/8	2.150.212,59	2.150.212,59
- Vorderingen en borgtochten in contanten	285/8	2.150.212,59	2.150.212,59
Vlottende activa	29/58	261.369.443,42	183.161.718,70
Voorraden en bestellingen in uitvoering	3	23.815.675,53	21.751.880,55
Voorraden	30/36	23.815.675,53	21.751.880,55
- Grond- en hulpstoffen	30/31	23.815.675,53	21.751.880,55
Vorderingen op ten hoogste één jaar	40/41	192.922.914,12	99.646.980,09
Handelsvorderingen	40	19.903.873,99	36.884.043,53
Overige vorderingen	41	173.019.040,13	62.762.936,56
Geldbeleggingen	50/53	29.289.162,75	38.152.020,93
Overige beleggingen	51/53	29.289.162,75	38.152.020,93
Liquide middelen	54/58	12.797.966,63	22.683.435,55
Overlopende rekeningen	490/1	2.543.724,39	927.401,58
TOTAAL VAN DE ACTIVA	20/58	267.029.587,67	188.758.629,71



PASSIVA

[bedragen in €]

	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
Eigen vermogen	10/15	457.560	457.560
Kapitaal	10	457.560	457.560
Geplaatst kapitaal	100	457.560	457.560
Schulden	17/49	266.572.027,67	188.301.069,71
Schulden op ten hoogste één jaar	42/48	260.264.297,55	181.499.134,66
Financiële schulden	43	141.950.000	18.809.548,81
- Kredietinstellingen	430/8	141.950.000	18.809.548,81
Handelsschulden	44	55.806.817,67	57.852.699,91
- Leveranciers	440/4	55.806.817,67	57.852.699,91
Schulden met betrekking tot belastingen, bezoldigingen en sociale lasten	45	38.044.596,79	39.472.949,14
- Belastingen	450/3	1.851.839,99	1.045.810,05
- Bezoldigingen en sociale lasten	454/9	36.192.756,80	38.427.139,09
Overige schulden	47/48	24.462.883,09	65.363.936,80
Overlopende rekeningen	492/3	6.307.730,12	6.801.935,05
TOTAAL VAN DE ACTIVA	10/49	267.029.587,67	188.758.629,71

RESULTATENREKENING

[bedragen in €]

		CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
Bedrijfsopbrengsten		70/74	551.400.852,16	522.408.423,15
Omzet		70	542.748.113,30	517.078.927,89
Andere bedrijfsopbrengsten		74	8.652.738,86	5.329.495,26
Bedrijfskosten		60/64	548.216.773,51	518.410.493,78
Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen		60	80.128.243,78	75.077.582,95
- Aankopen		600/8	82.192.038,76	75.706.012,82
- Voorraad: afname (toename)	(+)/(-)	609	-2.063.794,98	-628.429,87
Diensten en diverse goederen		61	235.373.028,02	216.576.627,64
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	(+)/(-)	62	231.290.952,75	227.944.538,13
Waardeverminderingen op voorraden, op bestellingen in uitvoering en op handelsvorderingen: toevoegingen (terugnemingen)	(+)/(-)	631/4	4.525	-18.470,24
Voorzieningen voor risico's en kosten: toevoegingen (bestedingen en terugnemingen)	(+)/(-)	635/7 640/8	1.420.023,96	-1.444.654,32 274.869,62
Overige schulden				
Bedrijfswinst (Bedrijfsverlies)	(+)/(-)	9901	3.184.078,65	3.997.929,37
Financiële opbrengsten		75	2.231.751,09	1.637.943,58
Opbrengsten uit financiële vaste activa		750	113.390,28	
Opbrengsten uit vlottende activa		751	1.440.228,45	1.637.859,40
Andere financiële opbrengsten		752/9	678.132,36	84,18
Financiële kosten		65	2.026.520,33	1.464.192,01
Kosten van schulden		650	1.950.145,78	1.320.895,37
Andere financiële kosten		652/9	76.374,55	143.296,64
Winst (Verlies) uit de gewone bedrijfsuitoefening vóór belasting	(+)/(-)	9902	3.389.309,41	4.171.680,94
Buitengewone lasten		66	3.292,90	
Waardedalingen op de realisering van vaste activa		663	3.292,90	
Winst (Verlies) van het boekjaar vóór belasting	(+)/(-)	9903	3.386.016,51	4.171.680,94
Belastingen op het resultaat	(+)/(-)	67/77	3.386.016,51	4.171.680,94
Belastingen		670/3	3.672.989,57	4.518.292,33
Regularisaties van belastingen en overnames van fiscale provisies		77	286.973,06	346.611,39



TOELICHTING

STAAT VAN DE FINANCIËLE VASTE ACTIVA

[bedragen in €]

	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
VERBONDEN ONDERNEMINGEN - DEELNEMINGEN EN AANDELEN			
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	8391P	XXXXXXXXXX	28.409,76
Mutaties tijdens het boekjaar			
- Overdrachten en buitengebruikstellingen	8371	28.409,76	
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	8391	0	
Meerwaarden per einde van het boekjaar	8451P	XXXXXXXXXX	
Waardeverminderingen per einde van het boekjaar	8521P	XXXXXXXXXX	
Niet-opgevraagde bedragen per einde van het boekjaar	8551P	XXXXXXXXXX	
Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar	280	0	
ERBONDEN ONDERNEMINGEN - VORDERINGEN			
Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar	281P	XXXXXXXXXX	

	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
ONDERNEMINGEN MET DEELNEMINGS- VERHOUDING - DEELNEMINGEN EN AANDELEN			
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	8392P	XXXXXXXXXX	1.318.288,66
Mutaties tijdens het boekjaar			
- Aanschaffingen	8362	4.650	
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	8392	1.322.938,66	
Meerwaarden per einde van het boekjaar	8452P	XXXXXXXXXX	
Waardeverminderingen per einde van het boekjaar	8522P	XXXXXXXXXX	
Niet-opgevraagde bedragen per einde van het boekjaar	8552P	XXXXXXXXXX	
Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar	282	1.322.938,66	
ONDERNEMINGEN MET DEELNEMINGSVERHOUDING - VORDERINGEN			
Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar	283P	XXXXXXXXXX	2.100.000
Mutaties tijdens het boekjaar			
- Toevoegingen	8582	86.993	
Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar	283	2.186.993	

	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
ANDERE ONDERNEMINGEN - DEELNEMINGEN EN AANDELEN			
Aanschaffingswaarde per einde van het boekjaar	8393P	XXXXXXXXXX	
Meerwaarden per einde van het boekjaar	8453P	XXXXXXXXXX	
Waardeverminderingen per einde van het boekjaar	8523P	XXXXXXXXXX	
Niet-opgevraagde bedragen per einde van het boekjaar	8553P	XXXXXXXXXX	
ANDERE ONDERNEMINGEN - VORDERINGEN			
Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar	285/8P	XXXXXXXXXX	2.150.212,59
Nettoboekwaarde per einde van het boekjaar	285/8	2.150.212,59	



DEELNEMINGEN EN MAATSCHAPPELIJKE RECHTEN IN ANDERE ONDERNEMINGEN

Hieronder worden de ondernemingen vermeld waarin de onderneming een deelneming bezit (opgenomen in de posten 280 en 282 van de activa), alsmede de andere ondernemingen waarin de onderneming maatschappelijke rechten bezit (opgenomen in de posten 284 en 51/53 van de activa) ten belope van ten minste 10 % van het geplaatste kapitaal.

	AANGEHOUDEN MAATSCHAPPELIJKE RECHTEN		GEGEVENS GEPUT UIT DE LAATST BESCHIKBARE JAARREKENING			
	Aantal	%	Jaar- rekening per	Muntcode	Eigen vermogen	Netto- resultaat
					(+) of (-) (in eenheden)	
N-ALLO BE 0466.200.311 Société coopérative à responsabilité limitée Chaussée de Louvain 658 1030 Schaerbeek BELGIË Gewone	4.077	14	31.12.10	€	4.664.507	597.402
INDEXIS BE 0477.884.257 Société coopérative à responsabilité limitée Galerie Ravenstein 4/2 1000 Brussel BELGIË Gewone	964.839	30	31.12.10	€	3.287.439	0
ATRIAS SCRL BE 0836.258.873 Société coopérative à responsabilité limitée Galerie Ravenstein 4/2 1000 Brussel BELGIË Gewone	93	25				

GELDBELEGGINGEN EN OVERLOPENDE REKENINGEN (ACTIVA)

	CODES	EXERCICE	VORIG BOEKJAAR
Aandelen	51	13.183.691,72	16.487.706,13
Boekwaarde verhoogd met het niet-opgevraagde bedrag	8681	13.183.691,72	16.487.706,13
Termijnrekeningen bij kredietinstellingen	53	16.105.471,03	
Met een resterende looptijd of opzegtermijn van			
- hoogstens één maand	8686	16.105.471,03	
Hierboven niet-opgenomen overige geldbeleggingen	8689		21.664.314,80

OVERLOPENDE REKENINGEN

	BOEKJAAR
Uitsplitsing van de post 490/1 van de activa indien daaronder een belangrijk bedrag voorkomt	
Dekkingpremie op aandeloptyes	201.807,77
Huur en huurlasten 2012	561.150,33
Te ontvangen rente op beleggingen	153.525,75
Over te dragen rentelasten	888.216,27
Diverse over te dragen lasten	739.024,27

STAAT VAN HET KAPITAAL

	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
Maatschappelijk kapitaal			
Geplaatst kapitaal per einde van het boekjaar	100P	XXXXXXXXXX	457.560
Geplaatst kapitaal per einde van het boekjaar	100	457.560	

	CODES	BEDRAGEN	AANTAL AANDELEN
Samenstelling van het kapitaal			
Soorten aandelen		457.560	2.460
Aandelen op naam	8702	XXXXXXXXXX	2.460
Aandelen aan toonder en/of gedematerialiseerde aandelen	8703	XXXXXXXXXX	

	CODES	NIET-OP- GEVRAAGD BEDRAG	OPGEVRAAGD, NIET-GESTORT BEDRAG
Niet-gestort kapitaal			
Niet-opgevraagd kapitaal	101		XXXXXXXXXX
Opgevraagd, niet-gestort kapitaal	8712	XXXXXXXXXX	



AANDEELHOUDERSSTRUCTUUR VAN DE ONDERNEMING OP DE DATUM VAN DE JAARAFSLUITING, ZOALS DIE BLIJKT UIT DE KENNISGEVINGEN DIE DE ONDERNEMING HEEFT ONTVANGEN

IDEG: 13,293% - 327 aandelen	INTERLUX: 7,805% - 192 aandelen
IEH: 26,097% - 642 aandelen	INTERMOSANE: 4,919% - 121 aandelen
IGH: 23,902% - 588 aandelen	SEDILEC: 15,528% - 382 aandelen
INTEREST: 2,846% - 70 aandelen	SIMOGEL: 5,610% - 138 aandelen
100% - 2.460 aandelen	

SCHULDENLAST EN OVERLOPENDE PASSIVA

	CODES	BOEKJAAR
SCHULDEN MET BETREKKING TOT BELASTINGEN, BEZOLDIGINGEN EN SOCIALE LASTEN		
Belastingen		
Niet-vervallen belastingsschulden	9073	1.851.839,99
Bezoldigingen en sociale lasten		
Andere schulden met betrekking tot bezoldigingen en sociale lasten	9077	36.192.756,80

	BOEKJAAR
OVERLOPENDE REKENINGEN	
Uitsplitsing van de post 492/3 van de passiva indien daaronder een belangrijk bedrag voorkomt	
Provisies met betrekking tot het personeel	6.307.717,13
Overige te boeken lasten	12,99

BEDRIJFSRESULTATEN

	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
BEDRIJFSOPBRENGSTEN			
Netto-omzet			
Uitsplitsing per bedrijfscategorie			
- Netwerkbeheerder		542.748.113,20	517.078.927,89
Uitsplitsing per geografische markt			
- België		542.748.113,20	517.078.927,89
BEDRIJFSKOSTEN			
Werknemers ingeschreven in het personeelsregister			
Totaal aantal op de afsluitingsdatum	9086	2.458	2.374
Gemiddeld personeelsbestand berekend in voltijdse equivalenten	9087	2.405	2.306
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	9088	3.473.864	3.345.752
Personeelskosten			
Bezoldigingen en rechtstreekse sociale voordelen	620	124.927.922,20	120.491.594,76
Werkgeversbijdragen voor sociale verzekeringen	621	37.701.149,40	39.400.636,74
Werkgeverspremies voor bovenwettelijke verzekeringen	622	46.634.843,45	43.209.315,43
Andere personeelskosten	623	8.211.647,12	10.117.212,33
Ouderdoms- en overlevingspensioenen	624	13.815.390,58	14.725.778,87
Voorzieningen voor pensioenen en soortgelijke verplichtingen			
Toevoegingen (bestedingen en terugnemingen) (+)/(-)	635		-1.444.654,32
Waardeverminderingen			
Op handelsvorderingen			
- Geregistreerd	9112	4.775	
- Teruggenomen	9113	250	18.470,24
Voorzieningen voor risico's en kosten			
Toevoegingen	9115		
Bestedingen en terugnemingen	9116		1.444.654,32
Andere bedrijfskosten			
Bedrijfsbelastingen en -taksen	640	104.393,71	267.964,57
Andere	641/8	1.315.630,25	6.905,05
Uitzendkrachten en ter beschikking van de onderneming gestelde personen			
Totaal aantal op de afsluitingsdatum	9096	21	25
Gemiddeld aantal berekend in voltijdse equivalenten	9097	22	29,40
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	9098	42.899	48.190
Kosten voor de onderneming	617	889.764	993.146,16



FINANCIËLE EN UITZONDERLIJKE RESULTATEN

	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
FINANCIËLE RESULTATEN		
Andere financiële opbrengsten		
Uitsplitsing van de overige financiële opbrengsten		
- Anderen	33,51	84,18
- Meerwaarde op de realisering van vlottende activa	678.098,85	
Uitsplitsing van de overige financiële opbrengsten		
Anderen	2.010,39	1.839,62
Beheercommissie	49.016,41	107.362,84
Commissie op kredietlijn niet opgenomen fondsen	25.347,75	33.959,50

BELASTINGEN EN TAKSEN

	CODES	BOEKJAAR
BELASTINGEN OP HET RESULTAAT		
Belastingen op het resultaat van het boekjaar	9134	3.672.989,57
Verschuldigde of betaalde belastingen en voorheffingen	9135	4.205.230,76
Meerwaarde op de realisering van vlottende activa		
Voor naamste bron van verschillen tussen de winst vóór belastingen, zoals weergegeven in de rekeningen, en de geraamde belastbare winst	9136	532.241,19
Niet-aanvaarde uitgaven		10.806.089

	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
BELASTING OP DE TOEGEVOEGDE WAARDE EN BELASTINGEN TEN LASTE VAN DERDEN			
In rekening gebrachte belasting op de toegevoegde waarde	9145	71.015.157,18	67.311.987,31
Aan de onderneming (aftrekbaar)	9146	100.204.189,84	90.422.216,72
Door de onderneming			
Ingehouden bedragen ten laste van derden als	9147	41.541.093,10	40.174.295,07
Bedrijfsvoorheffing	9148	205.230,76	197.722,78
Roerende voorheffing			

NIET IN DE BALANS OPGENOMEN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

BELANGRIJKE HANGENDE GESCHILLEN EN ANDERE BELANGRIJKE VERPLICHTINGEN

Verbintenis voor koopties op effecten: 2.268.344,32€

INDIEN NODIG, EEN KORTE BESCHRIJVING VAN HET AANVULLENDE RUST- OF OVERLEVINGSPENSIOEN REGIME TEN GUNSTE VAN HET PERSONEEL OF DE LEIDINGGEVENDEN EN VAN DE GENOMEN MAATREGELEN OM DE LASTEN ERVAN TE DEKKEN

Er zijn twee aanvullende pensioenregimes binnen ORES:

- Een regime van gedefinieerde prestaties waarbij de werkgever het niveau van de gedefinieerde prestatie via overeenkomst garandeert ;
- Een regime van gedefinieerde bijdragen waarbij de werkgever zich verplicht om regelmatige bijdragen te storten, die vermeerderd met de beleggingsopbrengsten aan de werknemers worden uitgekeerd.

Per 31 december 2011 beschikt het pensioenfonds, op grond van de historisch gezien gestorte en door ORES overgenomen bijdragen, over voldoende middelen om de lasten van de pensioenen in de verschillende regimes te waarborgen.

ETREKKINGEN MET VERBONDEN ONDERNEMINGEN EN MET ONDERNEMINGEN WAARMEE EEN DEELNEMINGSVERHOUDING BESTAAT

	CODES	BOEKJAAR	VORIG BOEKJAAR
VERBONDEN ONDERNEMINGEN			
Financiële vaste activa	280/1		28.409,76
Deelnemingen	280	0	28.409,76
Vorderingen op verbonden ondernemingen	9291	187.010.872,13	61.486.456,20
Op hoogstens één jaar	9311	187.010.872,13	61.486.456,20
Schulden	9351	21.912.450,29	63.256.772,62
Op hoogstens één jaar	9371	21.912.450,29	63.256.772,62
Persoonlijke en werkelijke waarborgen			
Samengesteld of onherroepelijke beloofd door ondernemingen die verbonden zijn aan de zekerstelling van de schulden of verbintenissen van de onderneming	9391	250.000.000	
Financiële resultaten			
Opbrengsten uit vlottende activa	9431	752.765,30	456.619,53
Kosten van schulden	9461	615.358,55	1.318.235,91
ONDERNEMINGEN WAARMEE EEN DEELNEMINGSVERHOUDING BESTAAT			
Financiële vaste activa	282/3	3.509.931,66	3.418.288,66
Deelnemingen	282	1.322.938,66	1.318.288,66
Andere vorderingen	9282	2.186.993	2.100.000
Vorderingen	9292	45.120,40	33.691,78
Op hoogstens één jaar	9312	45.120,40	33.691,78
Schulden	9352	643.064,58	552.479,81
Op hoogstens één jaar	9372	643.064,58	552.479,81

FINANCIËLE BETREKKINGEN MET...

	CODE	BOEKJAAR
BESTUURDERS EN ZAAKVOERDERS, NATUURLIJKE OF RECHTSPERSONEN DIE DE ONDERNEMING RECHTSTREEKS OF ONRECHTSTREEKS CONTROLEREN ZONDER VERBONDEN ONDERNEMINGEN TE ZIJN, OF ANDERE ONDERNEMINGEN DIE DOOR DEZE PERSONEN RECHTSTREEKS OF ONRECHTSTREEKS GECONTROLEERD WORDEN		
Rechtstreekse en onrechtstreekse bezoldigingen en ten laste van de resultatenrekening toegekende pensioenen, voor zover deze vermelding niet uitsluitend of hoofdzakelijk betrekking heeft op de toestand van een enkel identificeerbaar persoon		
Aan bestuurders en zaakvoerders	9503	923.393,55
DE COMMISSARIS(SEN) EN DE PERSONEN MET WIE HIJ (ZIJ) VERBONDEN IS (ZIJN)		
Bezoldiging van de commissaris(sen)	9505	7.720,50
Bezoldigingen voor buitengewone prestaties of binnen de onderneming door de commissaris(sen) vervulde bijzondere opdrachten		
Overige missies buiten de revisorale opdracht	95063	4.675



SOCIALE BALANS

STAAT VAN DE TEWERKGESTELDE PERSONEN

[Werknemersnemers ingeschreven in het algemeen personeelsregister]

	CODES	1. VOLTIJDS [boekjaar]	2. DEELTIJDS [boekjaar]	3. TOTAAL (T) OF TOTAAL IN VOLTIJDSE EQUIVALENTEN (VTE) [boekjaar]	3P. TOTAAL (T) OF TOTAAL IN VOLTIJDSE EQUIVALENTEN (VTE) [Vorig boekjaar]
Tijdens het boekjaar en het vorige boekjaar					
Gemiddeld aantal werknemers	100	2.204	213	2.405 (ETP)	2.306 (ETP)
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	101	3.235.614	238.250	3.473.864 (T)	3.345.752 (T)
Personeelskosten	102	198.317.197	19.158.365	217.475.562 (T)	213.218.759 (T)
Bedrag van de voordelen bovenop het loon	103	XXXXXXX	XXXXXXX	(T)	(T)

	CODES	1. VOLTIJDS	2. DEELTIJDS	3. TOTAAL IN VOLTIJDSE EQUIVALENTEN
Op de afsluitingsdatum van het boekjaar				
Aantal werknemers	105	2.251	207	2.446
Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst				
Overeenkomst voor een onbepaalde tijd	110	2.051	204	2.245
Overeenkomst voor een bepaalde tijd	111	200	1	200
Overeenkomst voor een duidelijk omschreven werk	112		2	1
Vervangingsovereenkomst	113			
Volgens het geslacht en het studieniveau				
Mannen	120	1.701	80	1.780
- lager onderwijs	1200	596	19	615
- secundair onderwijs	1201	740	52	791
- hoger niet-universitair onderwijs	1202	230	8	238
- de niveau universitaire	1203	135	1	136
Vrouwen	121	550	127	666
- lager onderwijs	1210	200	38	236
- secundair onderwijs	1211	94	30	121
- hoger niet-universitair onderwijs	1212	217	49	261
- de niveau universitaire	1213	39	10	48
Volgens de beroepscategorie				
Directiepersoneel	130	210	11	219
Bedienden	134	2.041	196	2.227
Arbeiders	132			
Andere	133			

UITZENDKRACHTEN EN TER BESCHIKING VAN DE ONDERNEMING GESTELDE PERSONEN

	CODES	1. UITZEND- KRACHTEN	2. TER BESCHIKING VAN DE ONDER- NEMING GESTELDE PERSONEN
Tijdens het boekjaar			
Gemiddeld aantal tewerkgestelde personen	150	22	
Aantal daadwerkelijk gepresteerde uren	151	42.899	
Kosten voor de onderneming	152	889.764	



TABEL VAN HET PERSONEELSVERLOOP TIJDENS HET BOEKJAAR

	CODES	1. VOLTIJD	2. DEELTIJD	3. TOTAAL IN VOLTijdSE EQUIVALENTEN
INGETREDEN				
Aantal werknemers ingeschreven in het algemeen personeelsregister	205	240	1	241
Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst				
Overeenkomst voor een onbepaalde tijd	210	93	1	94
Overeenkomst voor een bepaalde tijd	211	147	0	147
UITGETREDEN				
Aantal werknemers in het algemeen personeelsregister opgetekende datum waarop hun overeenkomst tijdens het boekjaar een einde nam	305	156	1	157
Volgens de aard van de arbeidsovereenkomst				
Overeenkomst voor een onbepaalde tijd	310	96	1	97
Overeenkomst voor een bepaalde tijd	311	60	0	60
Volgens de reden van beëindiging van de overeenkomst				
Pensioen	340	42	1	43
Brugpensioen	341	23		23
Afdanking	342	25		25
Andere reden	343	66	0	66
- Waarvan: het aantal werknemers dat als zelfstandige ten minste op halftijdse basis diensten blijft verlenen aan de onderneming	350			

INLICHTINGEN OVER DE OPLEIDINGEN VOOR DE WERKNEMERS TIJDENS HET BOEKJAAR

	CODES	MANNEN	CODES	VROUWEN
Totaal van de formele voortgezette beroepsopleidingsinitiatieven ten laste van de werkgever				
Aantal betrokken werknemers	5801	1.446	5811	494
Aantal gevolgde opleidingsuren	5802	74.075	5812	17.407
Nettokosten voor de onderneming	5803	9.467.835	5813	2.349.670
- waarvan brutokosten rechtstreeks verbonden met de opleiding	58031	9.467.835	58131	2.349.670

Verslag van de commissaire aan de algemene vergadering

Geachte heer, mevrouw,

Conform de wettelijke en statutaire bepalingen stellen wij een verslag op in het kader van de volmacht van de commissaris. Het verslag bevat onze visie over de jaarrekeningen alsook de vereiste aanvullende vermeldingen.

Verklaring zonder voorbehoud over de jaarrekeningen

Wij hebben de controle uitgevoerd van de jaarrekeningen voor het op 31 december 2011 afgesloten boekjaar, die zijn opgesteld op basis van het in België van toepassing zijnde boekhoudkundige referentiestelsel, waarvan het totaal van de balans €267.029.587,67 bedraagt en waarvan de resultatenrekening van het boekjaar uitkomt op €0,00.

Het opstellen van de jaarrekeningen valt onder de verantwoordelijkheid van de bestuursorgaan. Deze verantwoordelijkheid omvat: het ontwerp, de opzet en de opvolging van een interne controle betreffende de opstelling en waarheidsgetrouwe weergave van de jaarrekeningen zonder significante afwijkingen, ongeacht of deze ontstaan zijn uit fraude of bij vergissing; de keuze en de toepassing van de juiste beoordelingsregels alsook de bepaling van redelijke boekhoudkundige ramingen ten opzichte van de omstandigheden.

Onze verantwoordelijkheid is het uitdrukken van een visie op deze rekeningen op basis van onze controle. Wij hebben onze controle uitgeoefend conform de in België van kracht zijnde wettelijke bepalingen en revisienormen, zoals uitgevaardigd door het Instituut van de Bedrijfsrevisoren. Deze revisienormen vereisen dat onze controle wordt georganiseerd en uitgevoerd zodat er een redelijke zekerheid bestaat dat de jaarrekeningen geen significante afwijkingen vertonen, ongeacht of deze ontstaan zijn uit fraude of bij vergissing.

Conform de voormelde revisienormen hebben wij rekening gehouden met de organisatie van de onderneming op het vlak van administratie en boekhouding alsook haar mechanismen voor interne controle. Wij hebben van het bestuursorgaan en de aangestelde medewerkers van de onderneming de uitleg en vereiste informatie voor onze controle.

Wij hebben steekproefsgewijs het bewijs van de in de jaarrekeningen voorkomende bedragen gecontroleerd. Wij hebben de juistheid van de evaluatieregels en het redelijke karakter van de significante boekhoudkundige ramingen die door de onderneming zijn gemaakt, beoordeeld alsook de weergave van de jaarrekeningen in hun geheel.

Wij zijn van mening dat deze werken een redelijke basis verschaffen voor het uitdrukken van onze visie.

Naar onze mening geven de jaarrekeningen van het op 31 december 2011 afgesloten boekjaar een waarheidsgetrouw beeld van het vermogen, de financiële situatie en de resultaten van de onderneming, conform het in België van toepassing zijnde boekhoudkundige referentiestelsel.

Aanvullende opmerkingen

De opzet en de inhoud van dit bestuursverslag alsook de naleving door de onderneming van het Wetboek van vennootschappen en van deze statuten vallen onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan.

Onze verantwoordelijkheid bestaat uit het in ons verslag opnemen van de volgende aanvullende opmerkingen die geen wijziging inhouden van de reikwijdte van de verklaring over de jaarrekeningen:

- Het bestuursverslag behandelt de volgens de wet vereiste informatie en komt overeen met de jaarrekeningen. Wij zijn echter niet in staat om uitspraak te doen over de beschrijving van de voornaamste risico's en onzekerheden waarmee de onderneming wordt geconfronteerd, noch over haar situatie, haar geplande evolutie of de aanmerkelijke invloed van sommige feiten op de toekomstige ontwikkeling ervan. Toch kunnen wij bevestigen dat de geleverde inlichtingen geen overduidelijke inconsistenties vertonen met de informatie waarover wij in het kader van ons mandaat kennis hebben.
- Onverminderd de formele aspecten van ondergeschikt belang, is de boekhouding geschied conform de in België van toepassing zijnde wettelijke en reglementaire bepalingen.
- Wij dienen u geen verrichtingen of beslissingen mede te delen die in overtreding met de statuten of het Wetboek van vennootschappen zijn gedaan of genomen. De verwerking van het resultaat die aan de algemene vergadering wordt voorgesteld, stemt overeen met de wettelijke en statutaire bepalingen.

Gosselies, 23 mei 2012.

RSM - InterAudit sclr

Commissaris

Vertegenwoordigd door **Thierry Lejuste**,
Bedrijfsrevisor



Coördinatie

Service Communication d'ORES

Illustraties

Olivier Delvigne

«Olivier Delvigne Photography»

Alain Pierot

«Vanden Berghe & Partners»

Jonathan Legros

Photothèque ORES

Ontwerp en lay-out

Cible Communication sa

www.cible.be

Druk

Imprimerie Massoz

Verantwoordelijke uitgever

Jean-Michel Brebant

ORES - Service Communication,
rue Antoine de Saint-Exupéry, 18
6041 Gosselies



OPÉRATEUR DES RÉSEAUX GAZ & ÉLECTRICITÉ

Avenue Jean Monnet 2, 1348 Louvain-la-Neuve
Bedrijfsnummer: BE0897.436.971

www.ores.net

Klantendienst: 078/15.78.01

Depannage: 078/78.78.00

Gasgeur: 0800/87087

ORES komt tussen in naam en voor rekening van de beheerders van de netwerkverdelers:

