

ORES 

JAAR-
VERSLAG
2014



ORES



ACTIVITEITEN- VERSLAG

2014

De gegevens in dit verslag hebben betrekking op zowel de activiteiten van ORES cvba als operator van elektriciteits- en aardgasdistributienetten, als op deze van ORES Assets cvba, de netbeheerder ontstaan uit de fusie van acht gemengde energiedistributie-intercommunales. Deze omvatten 197 van de 262 Waalse gemeentes, evenals de gemeente Voeren in Vlaanderen. De specifieke financiële verslagen van beide ondernemingen die hun respectieve jaarverslag en jaarrekening voor het boekjaar 2014 voorstellen, worden voorgesteld in de twee specifieke katernen bij dit document.

*Alle informatie over dit jaarverslag 2014 kan verkregen worden bij de communicatiedienst van ORES –
rue Antoine de Saint-Exupéry 18, 6041 Gosselies –
tel. : 071/91.18.02. – communication@ores.net*

Inhoudsopgave

1. ALGEMENE VOORSTELLING

Boodschap van de afgevaardigde bestuurder en van de voorzitters van de raden van bestuur	04
ORES, de belangrijkste Waalse verdeler	06
Sterke waarden	08
2014 in een oogopslag: markante gebeurtenissen, kerncijfers en aandeelhoudersstructuur	10

2. ACTIVITEITENVERSLAG

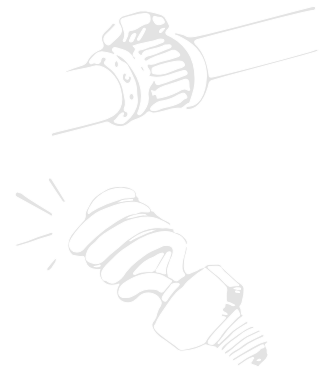
De wereld verandert en ORES herbevestigt zijn identiteit	16
Distributienetbeheerder	18
Marktfacilitator	34
Overheidspartner	40
Verantwoordelijke en duurzame onderneming	46



Opdrachten



Kerncijfers

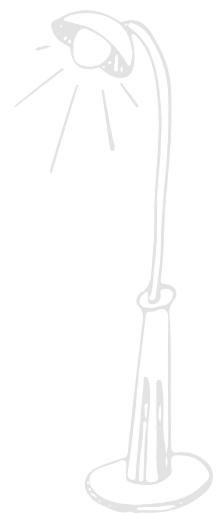
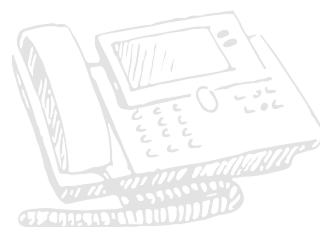


1. Algemene voorstelling

Beroepen



Opmerkelijke feiten



Waarden



*Cyprien Devilers, Voorzitter van de raad van bestuur van ORES Assets cvba
Fernand Grifnée, Afgevaardigd bestuurder van ORES cvba
Didier Donfut, Voorzitter van de raad van bestuur van ORES cvba*

Boodschap van de afgevaardigde bestuurder en van de voorzitters van de raden van bestuur van ORES.

« ENERGIE VERGEMAKKELIJKEN, HET LEVEN VERGEMAKKELIJKEN »

We zijn bijzonder blij en trots om dit jaarverslag 2014 te mogen voorstellen. Ten eerste omdat dit voor ORES een rijk jaar aan gebeurtenissen was, een jaar waarin nieuwe distributietarieven werden uitgewerkt en uiteindelijk - in het begin van 2015 – werden goedgekeurd. Deze tarieven zijn de eerste die werden goedgekeurd door de gewestelijke regulator, in de context van de overdracht van de tarifaire bevoegdheid van de CREG naar de CWaPE, en ook de eerste die werden goedgekeurd sinds 2009. Dit is dan ook een belangrijke stap.

Maar voor ORES was 2014 ook het eindpunt van een proces dat enkele maanden eerder begonnen was. De doelstelling? Een vijfjarenstrategie uitstippelen die de koers van het bedrijf uitzet, de prioriteiten bepaalt en de grote actielijnen voor de komende jaren schetst.

Ons "strategisch plan 2015-2020" werd gepubliceerd aan het einde van 2014. Als vrucht van een reflectie die zowel intern als met een aantal partners werd gevoerd, legt het duidelijk de visie en de strategische lijnen van ons bedrijf vast.

Sinds de fusie van de acht gemengde distributie-intercommunales op 31 december 2013 vormen ORES Assets en ORES cvba een coherente economische groep die opereert onder één enkele identiteit, één sterk "merk": ORES. En geconfronteerd met de vele uitdagingen die het moet aangaan - zowel op energie-, technologisch als menselijk vlak – wil ons bedrijf vandaag zijn legitimiteit als distributienetbeheerder herbevestigen, fungeren als marktfacilitator en zich positioneren als partner, als bevoorrecht aanspreekpunt voor de overheid inzake energiebeleid.

Als de toonaangevende verdeler van elektriciteit en aardgas in Wallonië voeren wij essentiële dienstverlenende taken van openbaar nut uit voor de gemeenschap. Dit vraagt van ons zowel klantgerichtheid als collectieve verantwoordelijkheid. Onze uitdagingen zijn duidelijk: onze bedrijfscultuur in die zin laten evolueren en nog beter voldoen aan de legitieme verwachtingen van onze klanten. Wij dienen ook de toekomst van de distributie voor te bereiden in Wallonië, in het kader van de energietransitie en de grote maatschappelijke, economische, technologische en klimaatveranderingen die onze sector en de wereld rondom ons vandaag doormaken.

De ontwikkelde dynamiek onthult onze wil als bedrijf, maar ook die van onze aandeelhouders, en vooral van onze gemeentelijke aandeelhouders, om in Wallonië de leiding te nemen van de sector van de distributie van elektriciteit en gas, in het belang van onze medeburgers en van onze bedrijven. Geconfronteerd met deze steeds sneller veranderende wereld moet en wil ORES zich aanpassen om zijn voortbestaan, zijn legitimiteit te garanderen en al zijn verantwoordelijkheden nemen.

Onze visie is duidelijk: wij willen energie vergemakkelijken, het leven van al onze stakeholders vergemakkelijken. Deze visie vertaalt zich concreet in drie pijlers:

- Het dagelijks leven van onze klanten vergemakkelijken door te luisteren, beschikbaarheid, respect, toegankelijkheid en een onberispelijke servicekwaliteit;
- Het leven van de markt, of liever van de markten, vergemakkelijken, dat wil zeggen ons netwerk omvormen in een echt dynamisch interconnectieplatform, dat niet alleen ten dienste staat van alle betrokken partijen – producenten, leveranciers, aggregatoren, transportnetbeheerders, andere distributienetbeheerders, regulatoren en klanten – maar ook erkend is om zijn uitmuntendheid;
- Het leven van de overheid vergemakkelijken door onze rol als partner in de bepaling en de tenuitvoerlegging van het overheidsbeleid inzake energiedistributie ten volle te vervullen.

2014 heeft ons dus in staat gesteld om onze koers uit te zetten. ORES verandert. ORES evolueert. En ORES kiest vastberaden voor de toekomst, met vertrouwen en met veelbelovende vooruitzichten.



ORES, de belangrijkste Waalse verdeler

ORES is vandaag de belangrijkste beheerder en operator van de elektriciteits- en aardgasdistributienetten in Wallonië. ORES, dat is een team van ongeveer **2.300 medewerkers** - kaderleden, technici en administratief personeel - ten dienste van particulieren, ondernemingen, de gemeenschap en de energiemarkt in het algemeen.

Wij zien elke dag toe op de energievoorziening van bijna 1,4 miljoen gezinnen en ondernemingen op 75% van het Waalse grondgebied (evenals in de Vlaamse gemeente Voeren). Dat vertegenwoordigt maar liefst 2,8 miljoen burgers in totaal.

Concreet staat ORES in voor **de exploitatie, het onderhoud en de ontwikkeling van het elektriciteitsdistributienet, het aardgasnet en de gemeentelijke openbare verlichting**. In dit kader staan wij ook in voor alle interacties met de andere spelers op de energiemarkt.

We realiseren de nieuwe **aansluitingen** op deze netten, passen de bestaande aansluitingen aan, wij plaatsen en versterken de meters.

We nemen de **verbruiksindex** op van de klanten, valideren de verkregen gegevens en beheren deze laatste op een strikt vertrouwelijke manier.

In dit verband houden wij een volume van meer dan twee miljoen gegevens bij in het **toegangsregister**: voor elk aansluitingspunt op het distributienet bevat dat register de gegevens van technische en administratieve aard evenals de gegevens van de bijbehorende energieleverancier.

Onze dispatching houdt de distributienetten **24 uur per dag** in het oog. Interventieteams staan dag en nacht stand-by om eventuele onderbrekingen, storingen of gaslekken te herstellen. Een oproep over gasgeur krijgt altijd volledige voorrang.

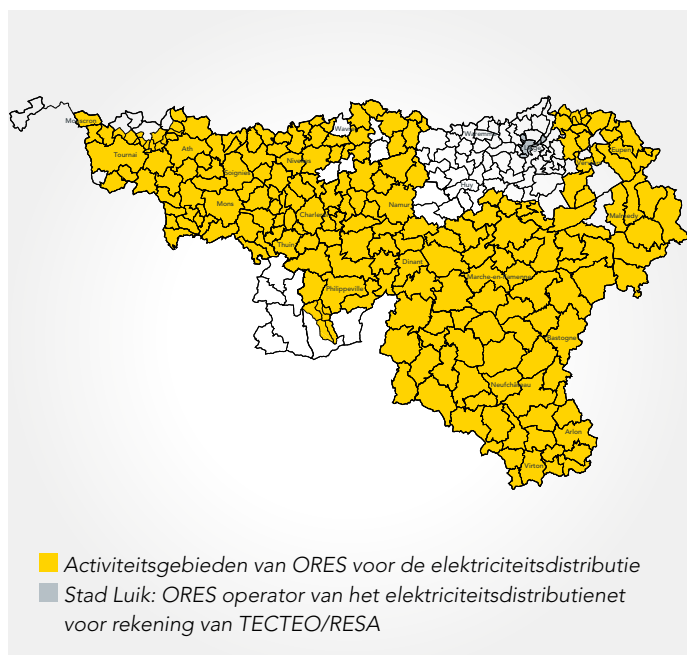
Wij zorgen ook voor de **energievoorziening voor sociaal beschermde klanten**; op verzoek van de leveranciers installeren wij budgetmeters bij klanten met een betaalachterstand; we staan in voor de exploitatie en het onderhoud van de gemeentelijke openbare verlichting, evenals voor de promotie van een energiezuinig gebruik van verlichtingstoestellen.

ORES is zich terdege bewust van zijn economische, sociale en maatschappelijke verantwoordelijkheden en verplichtingen, en speelt daarom een zeer concrete rol in het welzijn van de gemeenschap en in de ontwikkeling van het economische en sociale leven in Wallonië. Sinds vijf jaar investeren we jaarlijks gemiddeld 250 miljoen euro in de distributienetten en vertrouwen een omzet van meer dan 400 miljoen euro toe aan zowat 3000 onderaannemers en leveranciers.

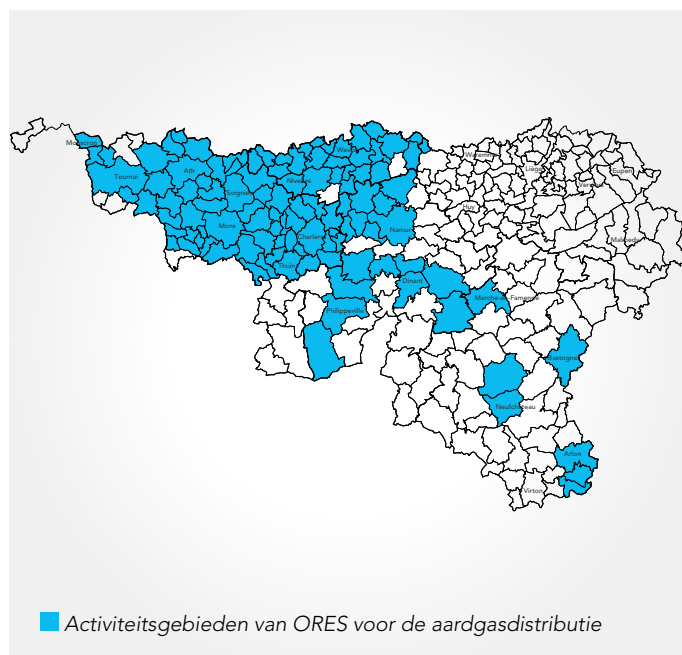
ACTIVITEITSGEBIEDEN

ORES is actief in meer dan 75% van de Waalse gemeenten. Onze activiteitsgebieden omvatten alle gemeenten die ingekleurd zijn op de twee onderstaande kaarten. De ene kaart toont de elektriciteitsdistributie (194 gemeenten), de andere de aardgasdistributie (105 gemeenten). Andere distributienetbeheerders zijn verantwoordelijk voor de elektriciteitsdistributie en gasdistributie teams in de niet-ingekleurde gemeenten; onze teams zijn daar niet actief, behoudens specifieke akkoorden.

ELEKTRICITEIT



AARDGAS





Sterke waarden

Om zijn dienstverlenende taken van openbaar nut correct uit te voeren en de toekomst van de distributie voor te bereiden, heeft ons bedrijf besloten om voort te bouwen op vijf waarden die elke activiteit sturen, zowel intern als extern bij onze klanten, onze openbare gesprekspartners, de regulatoren of de besturen.

SERVICEGERICHTHEID

Als leverancier van lokale basisdiensten voor het Waalse economische leven staat ORES ten dienste van de gemeenschap en luistert naar de klanten voor wie we het leven willen vergemakkelijken. Wij willen een kwaliteitsservice verlenen die voldoet aan de verwachtingen van onze stakeholders, met inachtneming van de financiële, menselijke en technische middelen. Intern vertaalt deze servicegerichtheid zich concreet in de samenwerking en transversaliteit tussen afdelingen en collega's.



DURF

Elke medewerker moet de nodige durf aan de dag leggen en actief meewerken aan het bouwen van de toekomst van ORES in een veranderende energiemarkt. Ieder kan met zijn ideeën en voorstellen bijdragen aan de ontwikkeling van het bedrijf om het voor te bereiden op de uitdagingen van morgen. Nieuwe oplossingen aandurven, een cruciale aanpak voor de toekomst.



PROFESSIONALISME

Onze prioriteit: de netwerken op een professionele en efficiënte manier beheren, in alle veiligheid. De expertise van ORES en zijn medewerkers wordt zowel binnen als buiten het bedrijf erkend. Dé referentie in onze sector zijn en blijven, dat houdt veeleisende doelstellingen in, met een continue aandacht voor verbetering die tot uitmuntendheid leidt. Vertrouwend op onze bekwaamheid en ons vermogen om uitdagingen aan te pakken, weten wij dat professionalisme en betrokkenheid borg staan voor onze huidige en toekomstige legitimiteit.



RESPECT

Respect voor mensen - medewerkers, klanten, partners en burgers -, voor ideeën, voor de regels, voor het milieu... dat is een van de pijlers van de ontwikkeling van het bedrijf en van iedereen in het bedrijf. Concreet steunt dat respect op ethiek, erkenning, dialoog, solidariteit en integriteit op alle vlakken.



GEZELLIGHEID

ORES hecht een groot belang aan het "samen-leven", zowel binnen als buiten het bedrijf. Het bedrijf begrijpt dat laagdrempeligheid en contact met de consument op dagelijkse basis essentieel zijn. Intern biedt het bedrijf zijn medewerkers een hoogwaardig werkkader, met een bijzonder accent op preventie en veiligheid. Elke medewerker maakt ORES tot wat het is. Graag "samen-werken" is essentieel voor de goede werking van het bedrijf.



2014 in een oogopslag...

MARKANTE GEBEURTENISSEN



- 16 januari: start van een proefcampagne ter **promotie** van de voordelen van aardgas bij het grote publiek in de provincie Luxemburg. Doelstelling: het aansluitingspercentage op het net van aansluitbare maar nog niet aangesloten klanten verhogen. Later in het jaar worden lokaal in Charleroi en in Waals Brabant soortgelijke initiatieven ondernomen.



JANUARI

- Het overgangsmechanisme voor de steun voor fotovoltaïsche productie dat werd ingevoerd na de stopzetting van Solwatt door de Waalse regering in 2013, maakt plaats voor **Qualiwatt**. Dit systeem, dat als een **openbare dienstverplichting** van de distributienetbeheerders, en dus van ORES, wordt erkend, maakt een einde aan de toekenning van de groene certificaten, vervangen door een premie die aan de eigenaars van zonnepanelen wordt betaald in de eerste 5 jaar van hun investering, met een rendement van ongeveer 5%.



MAART



- Lancering van een groot intern programma rond **Smart Metering** om de komst van slimme meters voor te bereiden in de gemeenten waar ORES actief is. De doelstelling is het bedrijfsklaar maken van de onderneming om de eerste slimme meters op een coherente en economisch duurzame manier op het net te kunnen inzetten vanaf 2019.

MEI

FEBRUARI

- 13 februari: voorstelling van het **"ORES Mobiliteit"**-aanbod aan de gemeentelijke verantwoordelijken op het Salon van de Mandataris. Het gaat erom de installatie van laadstations voor elektrische voertuigen langs de openbare weg te bevorderen door de gemeenten een all-in-oplossing aan te bieden.



- 20 februari: ORES is voor de eerste keer als exposant aanwezig op **Batibouw** om de nabijheid tot het grote publiek te versterken en om onze opdrachten en activiteiten in verband met de distributienetten in Wallonië voor te stellen.

APRIL

- Begin april wordt het proefproject rond **actief beheer van de vraag**, dat door ORES werd uitgevoerd bij 10.000 residentiële klanten in Namen sinds juli 2013, afgerond. Dit proefproject heeft het mogelijk gemaakt om het verschuivingspotentieel voor elektriciteitsverbruik naar intensievere fotovoltaïsche productieperiodes te beoordelen en te meten.

JUNI

- 26 juni: **eerste Algemene Vergadering van ORES Assets cvba**, na de fusie van de gemengde intercommunales in december 2013. Op de Algemene Vergadering van ORES cvba, die op dezelfde datum plaats heeft, wordt de Raad van Bestuur van het bedrijf vernieuwd en volgt Didier Donfut Claude Desama op als voorzitter van de Raad van Bestuur.



- 1 juli: **overdracht** van de bevoegdheid inzake distributietarieven van het federale naar het gewestelijk niveau, dus van de CREG naar de CWaPE.
- 27 juli: de nieuwe Waalse regering publiceert zijn **gewestelijke bedrijfsverklaring**, waarin met name de hoofdlijnen van het energiebeleid worden uitgezet voor de periode 2014-2019. De nieuwe minister van Energie, Paul Furlan, stelt drie prioriteiten: rationeel en duurzaam energiegebruik, efficiënte organisatie van de gewestelijke elektriciteits- en gasmarkt en de ontwikkeling van hernieuwbare energiebronnen.
- 29 juli: afronding van een **uitgifte van ORES-obligaties** in het kader van een onderhandse plaatsing; dankzij deze verrichting, met een uitzonderlijke duur van 30 jaar, wordt 80 miljoen euro geoogst bij buitenlandse investeerders op de financiële markten.

JULI

- Implementatie van het proefproject **telewerken** in het kader van het interne project **DOMO**: ongeveer 170 medewerkers uit 11 diensten krijgen de mogelijkheid om thuiswerken te testen.



SEPTEMBER

- 18 november: lancering van het **Zero Watt School**-initiatief waarvan ORES partner is. Deze uitdaging is bestemd voor alle basisscholen en kleuterscholen in Wallonië die kinderen willen sensibiliseren voor energiebesparingen.
- 20 november: tweede studiedag van de **Academische Zetel ORES Smart Grid/Smart Metering** aan de Polytechnische Faculteit van de Universiteit van Bergen. Meer dan 120 personen nemen deel aan het evenement dat rijk is aan uitwisselingen over de Europese ontwikkelingen op "smart"-gebied.



- 27 november: ORES stelt zijn service "**Info Délestage**" (afschakelingsinformatie) voor. Op de website van het bedrijf kunnen internetgebruikers zich inschrijven voor een sms-alertsysteem. Deze service heeft drie doelstellingen: informeren, sensibiliseren en verwittigen bij de activering van het nationaal afschakelplan. Twee weken later wordt ook een **praktische gids** voor de gemeenten online geplaatst.

NOVEMBER

AUGUSTUS



- 19 augustus: start van de werken voor de **nieuwe zetel** van ORES in de **regio Picardisch Wallonië**, in Leuze-en-Hainaut. Het lage-energiegebouw is gebouwd volgens de meest innoverende technieken, met name op het gebied van isolatie. Bij de binneninrichting wordt voorrang gegeven aan open en gezellige ruimtes, die samenwerking en de invoering van de "nieuwe werkwereld" bevorderen.

OKTOBER



- 5 oktober: **Open Bedrijvendag** in de vestiging van ORES in Strépy-Bracquegnies. Veel collega's mobiliseren zich om de zowat **800 aanwezige bezoekers** te laten kennismaken met hun beroep en met het werk achter de schermen voor de distributie van elektriciteit en aardgas.



DECEMBER

- 10 december: afronding van het **Strategisch Plan ORES 2015-2020**, waarin de visie van het bedrijf en zijn strategische doelstellingen voor de komende vijf jaar worden vastgelegd.
- 22 december: ondertekening van het MOU ("Memorandum of Understanding") tussen de vennoten van ORES Assets over twee operaties die samenhangen met uitstappen uit aandeelhouderschap: ten eerste de uitstap van de overheid uit het aandeelhouderschap van Electrabel Customer Solutions en ten tweede de uitstap van Electrabel **uit het aandeelhouderschap** van ORES Assets in het kader van de anticipatie op de uitoefening van zijn statutair recht. Deze uitstap, die oorspronkelijk voorzien was tegen 2019, zal naar verwachting plaatsvinden op 31 december 2016.

ELEKTRICITEIT

49.390 km

aan distributienetten

1.466.942

leveringspunten

1.367.817

aangesloten klanten

11.094.320 MWh

verdeeld op de netten

19.897

beschermde klanten voorzien van elektriciteit

44.341

actieve budgetmeters

AARDGAS

9.225 km

aan distributienetten

534.225

leveringspunten

453.014

aangesloten klanten

11.759.621 MWh

verdeeld op de netten

8.772

beschermde klanten voorzien van gas

13.356

actieve budgetmeters

GEMEENTELIJKE OPENBARE VERLICHTING

443.709

verlichtingstoestellen

119.912

interventies en herstellingen

45.938 kW

aan geïnstalleerd vermogen

PERSONEEL

2.267

medewerkers
(actieve voltijdsequivalenten)

135

aanwervingen

88.864

opleidingsuren

GECONSOLIDEERDE FINANCIËLE BALANS

€ 1.014 miljoen

omzet

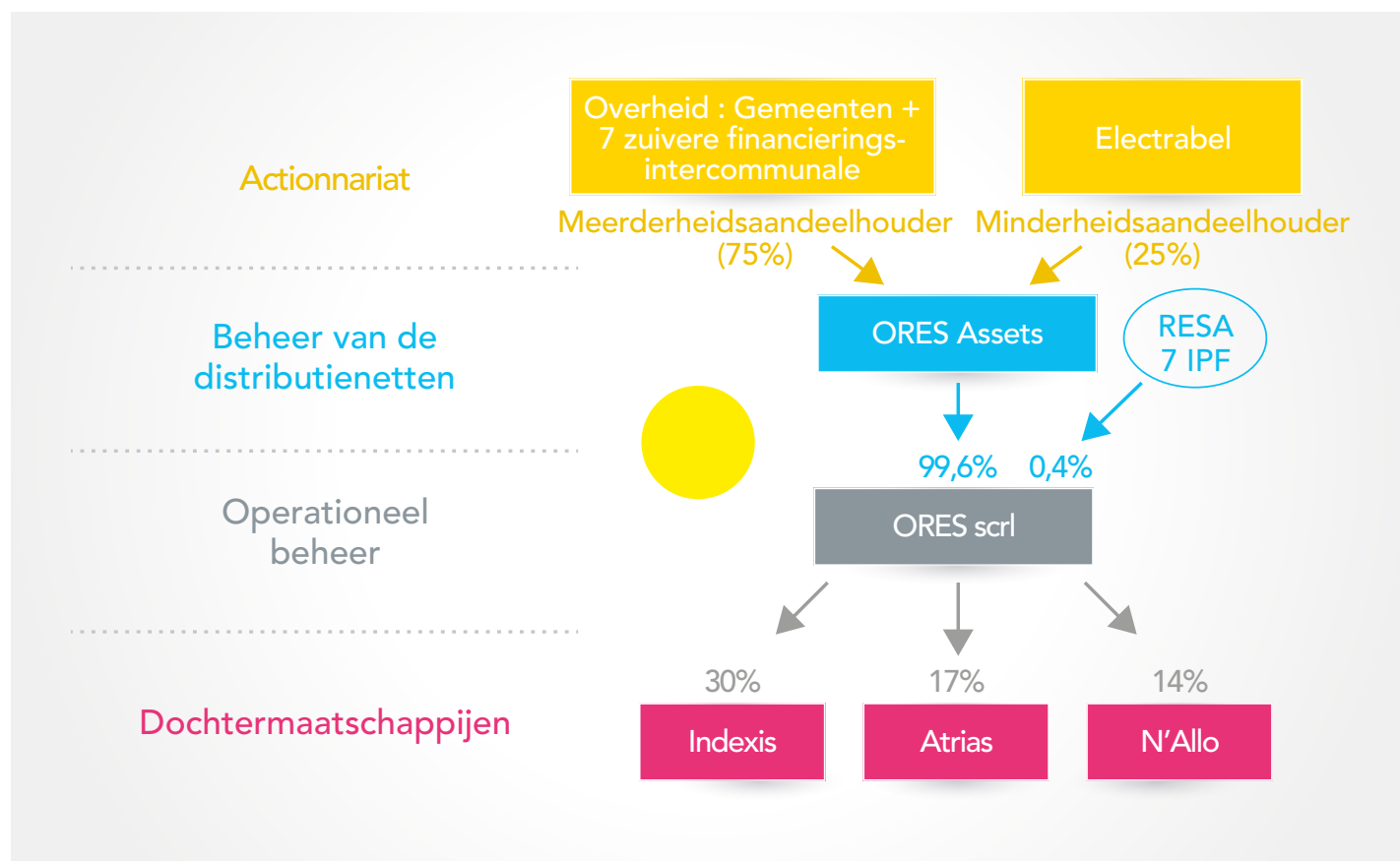
€ 275 miljoen

totaal van de investeringen

€ 3.880 miljoen

totaal van de balans

AANDEELHOUDERSSTRUCTUUR



Definities

IPF: zuivere financieringsintercommunale – de zuivere financieringsintercommunale is bedoeld om de financiële deelnemingen van de aangesloten gemeentes in de energie distributienetten te beheren. De hierboven genoemde zeven IPF's zijn:

- **Idefin:** financieringsintercommunale van Namen
- **IPFH:** zuivere financieringsintercommunale van Henegouwen.
- **Finest (Finost):** financieringsintercommunale van de Oostkantons
- **Sofilux:** financieringsintercommunale in de provincie Luxemburg
- **Finimo:** coöperatieve intercommunale vereniging in de provincie Luik
- **Sedifin:** zuivere financieringsintercommunale van Waals-Brabant
- **IEG:** studie- en beheersintercommunale (Moeskroen en Komen-Waasten).

RESA: "RESA services sa": belangrijkste distributienetbeheerder voor elektriciteit en aardgas in de provincie Luik.

Indexis : onafhankelijk dienstenbedrijf dat gegevens verwerkt en de uitwisseling ervan regelt voor de verschillende spelers op de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt, en dat voor rekening van de netoperators Eandis in Vlaanderen en ORES in Wallonië.

Atrias: neutraal en object platform voor overleg en gegevensuitwisseling tussen netbeheerders, leveranciers en gewestelijke regulatoren. Atrias probeert de Belgische energiemarkt voor te bereiden op de nieuwe ontwikkelingen ter zake (slimme meters, toename van lokale en hernieuwbare productie enz.) en de uitdagingen van morgen aan te pakken.

N'Allo: bedrijf dat totaaloplossingen voorstelt voor het beheer van de interacties met de klant, hetzij via de ontwikkeling van interactieve toepassingen voor meerdere kanalen of via de uitbesteding van het beheer van de klantencontacten (internet, contact center, sociale netwerken...).



Marktbemiddelaar

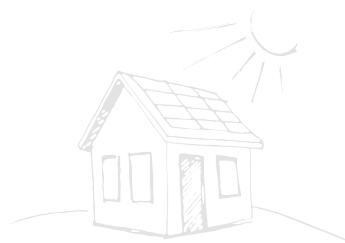


Netten

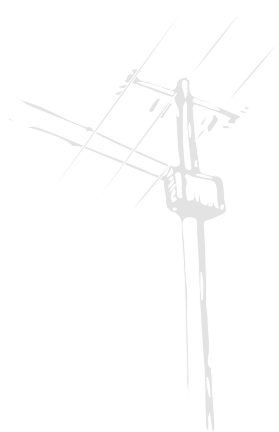


2. Activiteiten- verslag

Partner
van de overheden



Energiedistributie



Duurzaam



De wereld verandert en ORES herbevestigt zijn identiteit

ORES neemt dagelijks de uitdagingen van de energiedistributie aan in een sector die vandaag wordt gekenmerkt door belangrijke veranderingen. In dit verband heeft het bedrijf zijn DNA gherdefinieerd en zijn prioritaire doelstellingen vastgelegd.

In zijn dagelijkse opdrachten staat de distributienetbeheerder ten dienste van de verschillende actoren op de markt: de energieleveranciers en hun klanten uiteraard, maar ook de verantwoordelijken voor het evenwicht, de regulatoren en de overheid. In 2014 heeft er zich een belangrijke verandering voorgedaan op de Belgische markt, met de overdracht van de bevoegdheid inzake distributietarieven van het federale naar het gewestelijke niveau, en dus van de CREG naar de CWaPE voor wat betreft ORES. Onze nieuwe tarieven voor de periode 2015-2016 zijn overigens in het begin van 2015 goedgekeurd door de CWaPE.

Sinds de fusie van de gemengde intercommunales eind december 2013 opereert ons bedrijf als enige distributienetbeheerder op 75% van het Waalse grondgebied. Het blijft overigens voldoen aan de criteria van een “buurtbedrijf” die inherent zijn aan de energiedistributieactiviteit door te steunen op plaatselijke organen: de acht sectorcomités opgericht binnen ORES Assets cvba – die samengesteld zijn uit afgevaardigden van de steden en gemeenten. Deze comités beschikken over beslissingsbevoegdheid voor plaatselijke aangelegenheden. De raad van bestuur heeft de taak om de totale strategie van het bedrijf uit te zetten en de gemeenschappelijke zaken van de acht sectoren te beheren.*

Afgezien van de gewestelijke context worden de energie en de distributie ervan vandaag geconfronteerd met fundamentele veranderingen: maatschappelijke, economische, technologische, klimatologische, ... ontwikkelingen. ORES heeft ervoor gekozen zich aan te passen om zijn verantwoordelijkheden volledig te blijven opnemen. In de loop van het voorbije boekjaar heeft het bedrijf zich gebogen over zijn uitdagingen, de aard van zijn activiteiten, zijn vaardigheden en zijn sterke punten. Deze oefening heeft het met name mogelijk gemaakt om het DNA van ORES te herbevestigen. Dit DNA kan worden voorgesteld in een schema dat een matrix vormt.

	KLANT-GERICHTHEID	“COLLECTIEVE” VERANTWOORDELIJKHEID
NETBEHEER		
MARKTFACILITATOR		
PARTNER VAN DE OVERHEID		

Servicegerichtheid – Durf – Professionalisme – Respect – Gezelligheid

Op de horizontale as van deze matrix, zijn er drie vakgebieden: het eigenlijke beheer van het of de netten, de opdracht van marktfacilitator en, ten slotte, die van partner van de overheid. Het is in deze vakgebieden dat ORES zijn identiteit vindt. Op de verticale as van deze matrix, vinden we de twee fundamentele eigenschappen van ons bedrijf: klantgerichtheid en collectieve verantwoordelijkheid. Het geheel steunt op onze vijf kernwaarden. Deze matrix dient nu als evaluatie-instrument voor de relevantie van de projecten die door het bedrijf worden uitgevoerd of opgestart.

* De samenstelling van de organen van ORES cvba en ORES Assets cvba is beschikbaar in de respectieve financiële verslagen van beide bedrijven, die als bijlage bij dit activiteitenverslag zijn gevoegd.



Tijdens deze reflectie hebben we ook de uitdagingen geïdentificeerd die wij bij voorrang moeten aanpakken om echt in staat te zijn om het leven gemakkelijker te maken voor al onze stakeholders, door met name de toegang tot energie te vergemakkelijken.

- De eerste uitdaging is van **culturele** aard. Het bedrijf en zijn organisatie, zijn werkings- en interactiemethoden hervormen om ze aan te passen aan de nieuwe realiteit en de toekomst voor te bereiden. Een ambitieus project, DOMO genaamd, werd opgestart in die zin. Het begeleidt de invoering van een nieuwe werkomgeving bij ORES.
- Vervolgens is er de uitdaging van de **klant**. De klanten zijn de afgelopen jaren veeleisender geworden. De operatoren in het domein van de nutsvoorzieningen en dat van de openbare diensten of de ziekenhuissector, passen zich aan deze nieuwe situatie aan. ORES wil een ambitieus beleid voeren op dit gebied om zijn klanten echt het leven gemakkelijker te maken.
- De laatste uitdaging heeft betrekking op de **energietransitie**. Dit begrip dekt zowel de gevolgen van een steeds meer gedecentraliseerde, intermitterende en nu rechtstreeks met onze netten verbonden elektriciteitsproductie, op de opkomst van nieuwe markten en nieuwe vakgebieden in de distributie, waaronder die met betrekking tot de flexibiliteit. Het omvat ook de bijdrage van het elektriciteitsdistributienet aan de handhaving van de spanning, een onderwerp dat in 2014 bijzonder actueel is met de informatie- en preventiemaatregelen tegen het risico van afschakeling. De energietransitie heeft dus fundamentele implicaties voor ORES, net als voor alle andere netbeheerders, met als logisch gevolg de vragen die ze oproept met betrekking tot de precieze reikwijdte van onze activiteiten.

Geconfronteerd met deze grote uitdagingen moet het bedrijf niet alleen zijn werking en zijn distributie-infrastructuur optimaliseren, maar ook de ontwikkeling van slimme netten en meters voorzien. Deze veranderingen steunen op gemoderniseerde en geïntegreerde IT- en telecomunicatiesystemen. Om deze digitale evolutie voor te bereiden, wordt een ambitieus IT-programma ontplooid. De strategie van ORES op dit gebied is gericht op convergentie van de systemen ten opzichte van de marktnormen om toekomstige evolutie en beheersing van de onderhoudskosten van de toepassingen te garanderen. Dit programma voorziet een sterke integratie van verschillende toepassingen – automatisering van systemen, dynamisch beheer van de netten, beheer van geospatiale gegevens, cartografie, beheer van herstellingen, enz. – en kapitaliseert hiervoor op de verrijking van de databases van het bedrijf, die al enkele jaren aan de gang is.



Distributienetbeheerder

Zorgen voor een hoogwaardige, veilige en betrouwbare energievoorziening, de distributienetten ontwikkelen, onderhouden en moderniseren, de installaties van de klanten - producenten en consumenten – aansluiten op deze netten vormen het hart van de dagelijkse technische activiteiten van ORES. Het gaat dus niet alleen om het beheren en exploiteren, maar ook om het voorbereiden voor en aanpassen van de netten aan veranderende omstandigheden.

172

miljoen euro geïnvesteerd
in het elektriciteitsnet

82

miljoen euro geïnvesteerd
in het aardgasnet

HET BEHEER VAN HET ELEKTRICITEITS- EN AARDGASNET EVENALS HET ONDERHOUD EN DE ONTWIKKELING VAN GEMEENTELIJKE STRAATVERLICHTING ZIJN DE CORE BUSINESS VAN ORES.

BEHEER VAN HET ELEKTRICITEITSNET

De elektriciteitsinfrastructuur beheerd door ORES vormen de interface tussen het transportnet van Elia (hoogspanning) en de consumenten. Ze zijn dus essentieel voor het Waalse economische en maatschappelijke leven. Onze teams waken elke dag over deze installaties en garanderen de kwaliteit van het net. Ze voeren de nodige werkzaamheden uit om het net goed te laten functioneren: installatie van nieuwe verbindingen, cabines en posten, ingraving van bovengrondse leidingen, vervanging en modernisering, herstellingen.

Bijna 1,4 miljoen klanten - zowel particulieren, professionals als bedrijven - krijgen hun laag- of middenspanningselectriciteit rechtstreeks van ORES. Ze verwachten terecht een hoogwaardige dienstverlening die berust op de efficiëntie, het professionalisme en de bekwaamheid van onze technici.

Onze totale elektriciteitsdistributienetten vertegenwoordigen 20.867 km aan lijnen en kabels op middenspanning en 28.523 km op laagspanning (met inbegrip van het net van de stad Luik, dat geëxploiteerd wordt voor rekening van RESA). In 2014 werd er meer dan 11 miljard kilowattuur elektriciteit verdeeld over deze netten.

De diensten van de afdeling Infrastructuur van ORES zien toe op de bouw, het onderhoud, de herstellingen en depannages van de netten, onder een constante veiligheidsverplichting. Ook in het voorbije boekjaar weer, bewezen deze teams hun efficiëntie in dienst van de bevolking.

De onbeschikbaarheid van het middenspanningsnet - door geplande onderbrekingen voor werkzaamheden - bedraagt gemiddeld iets minder dan 41 minuten voor het hele net dat beheerd wordt door ORES. Dat resultaat is nagenoeg vergelijkbaar met dat van het voorgaande jaar. De gemiddelde aankomsttijd ter plaatse voor de interventie, de eigenlijke interventie en de onbeschikbaarheid van energie door niet-geplande storingen zijn met zes minuten verbeterd ten opzichte van 2013: gemiddeld 02:02 tegenover 02:08 in het voorgaande jaar. Onze teams kwamen bijna 1.400 keer tussenbeide bij incidenten op het middenspanningsnet. In een kwart van de gevallen zijn de stroomonderbrekingen toe te schrijven aan een incident in een cabine. De rest is het gevolg van incidenten met ondergrondse kabels (58%) of bovengrondse leidingen (18%).

Parallel met de dagelijkse exploitatie van de infrastructuur staan de gespecialiseerde teams van de Technische afdeling van ORES in voor de ontwikkeling van de langetermijnvisie voor onze netten. Zo kunnen we de vernieuwing van apparatuur en eventuele netuitbreidingen vooraf plannen in het kader van investerings- en aanpassingsprogramma's die worden voorgelegd aan de regulator.

1. INVESTERINGEN

In 2014 werd bijna 172 miljoen geïnvesteerd in het elektriciteitsnet beheerd door ORES. In een context van gesloten budgettaire enveloppen en het noodzakelijke evenwicht tussen de evolutie van de kosten en het behoud van de netkwaliteit, wordt dat budget in de eerste plaats toegekend aan "fatale" - dus onvermijdelijke - investeringen. Dat is met name het geval voor de openbaredienstverplichtingen, bijvoorbeeld investeringen voor de installatie van budgetmeters.

Naast dit soort investeringen gaat ORES elk jaar over tot **uitbreidingen** van het elektriciteitsnet. In 2014 vertegenwoordigden ze 42,6% van de enveloppe, met 390 kilometer aan nieuwe leidingen en de installatie van 159 nieuwe cabines. Ze maken het mogelijk het distributienet aan te passen aan de nieuwe plaatselijke behoeften voor de huisvesting - meer bepaald verkavelingen - of ondernemingen, onder meer in het kader van handels- of industriezones. De aansluitingen en installatie van nieuwe cabines garanderen een hoogwaardige service voor alle gebruikers van het net en dragen bij aan de economische ontwikkeling van het gewest.

Verder werd 54,9% van de investeringen besteed aan saneringen, namelijk aan de **vernieuwing en vervanging** van uitrustingen (kabels, lijnen, cabines, aansluitingen, meters...) om het kwaliteitsniveau van de distributie-infrastructuur op peil te houden of zelfs te verbeteren. Zo werden meer dan 530 km aan kabels en bovengrondse leidingen en meer dan 19.000 meters vervangen in 2014. De vervanging van installaties wordt ingegeven door de beoogde optimalisering van de exploitatie en de bijbehorende kosten, door de vooropgestelde verbetering van de veiligheidsvoorwaarden of de naleving van milieuverordeningen. Uiteraard kunnen verschillende van die elementen samenvallen om een saneringsbeslissing te nemen.

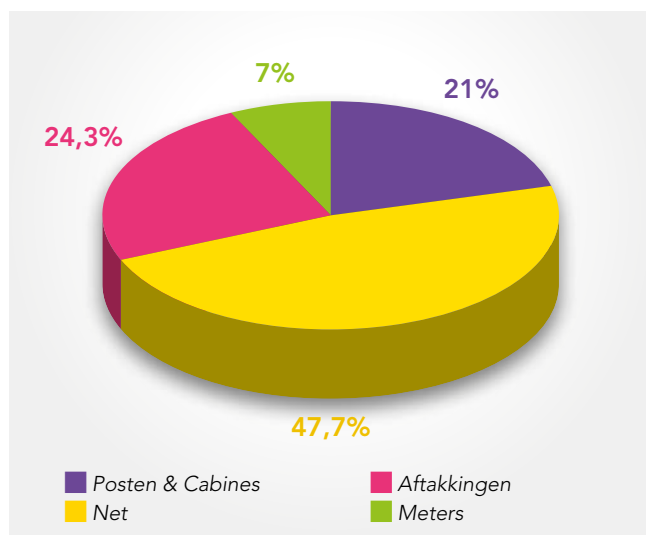
In het verlengde van voorgaande boekjaren werden in 2014 bepaalde delen van het middenspanningsnet ingegraven en bijna 92 kilometer aan bovengrondse leidingen werd afgebroken. Tot slot werd op het laagspanningsnet 73 kilometer aan blote koperkabels buiten gebruik gesteld.



2. BECIJFERDE DETAILS VAN DE INVESTERINGEN IN HET ELEKTRICITEITSNET PER SECTOR

ORES MOESKROEN

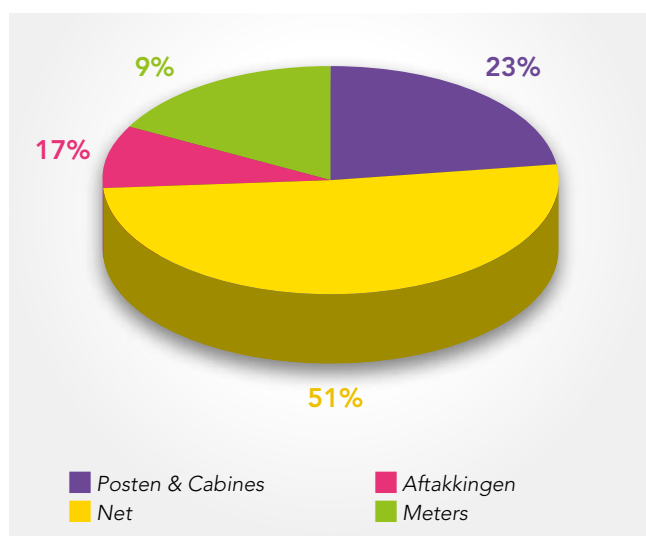
De investeringen in het elektriciteitsnet van ORES Moeskroen bedroegen 6,2 miljoen euro in 2014. De kosten zijn als volgt verdeeld:



- Er werd 16 km aan middenspanningskabel gelegd waarvan 11,2 km ter vervanging van verouderde leidingen of met een te kleine doormeter (evolutie van de belasting) en 4,8 km voor netuitbreidingen aansluitend op de vraag van nieuwe klanten. Verder werden er 18 nieuwe meters geplaatst en 102 meters vervangen voor de middenspanning.
- Voor de laagspanning werd er 9,2 km aan netwerk gelegd (waarvan 5,9 km ter uitbreiding) en 210 nieuwe aansluitingen uitgevoerd. Verder hebben onze teams 343 meters vervangen en 370 nieuwe meters geïnstalleerd. Ten slotte werden 249 extra budgetmeters geplaatst bij achterstallige klanten in het kader van de gewestelijke bepalingen inzake openbare dienstverplichtingen.
- Op het volledige Moeskroense net werden er 4 nieuwe cabines gebouwd en 108 cabines gecontroleerd.

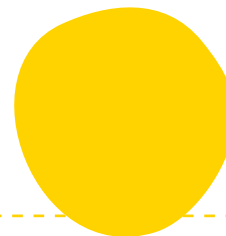
ORES WAALS-BRABANT

Het bedrag van de werkzaamheden uitgevoerd in 2014 beloopt ongeveer 20 miljoen euro. De uitgaven zijn als volgt verdeeld:



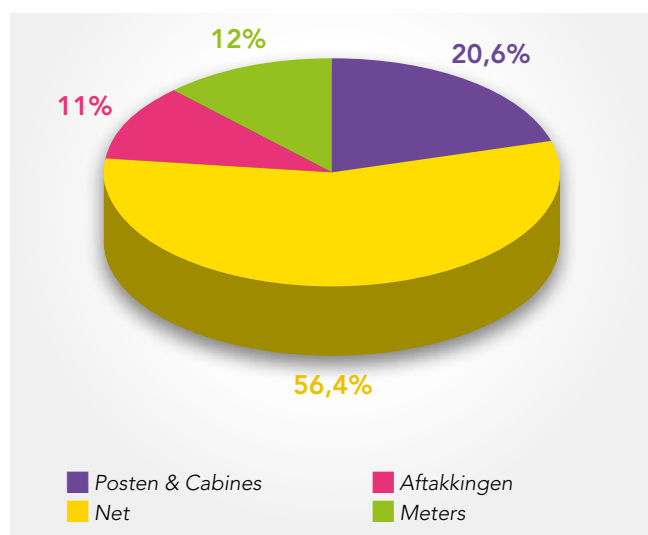
Deze werkzaamheden hebben geleid tot de volgende evolutie van het elektriciteitsnet van ORES Waals-Brabant:

- Middenspanning: plaatsing van 32,3 km ondergrondse kabel, met verwijdering van 1,1 km aan bovengrondse leidingen; vervanging van 21,3 km verouderde of te dunne kabel; uitbreiding van het net met 11 km aansluitend op de vraag van de klanten; plaatsing van 36 nieuwe middenspanningsmeters en vervanging van 150 meters.
- Laagspanning: 70,1 km nieuw net werd geplaatst (waarvan 23,6 km ter uitbreiding) met vervanging van 19,1 km blote koperkabel; het net telt 1.066 nieuwe aansluitingen, 1.934 nieuwe meters en 608 extra budgetmeters. Bovendien werden 949 meters vervangen.
- Distributiecabines: er werden 17 nieuwe cabines gebouwd en 449 cabines werden gecontroleerd in de loop van het jaar.



ORES HENEGOUWEN

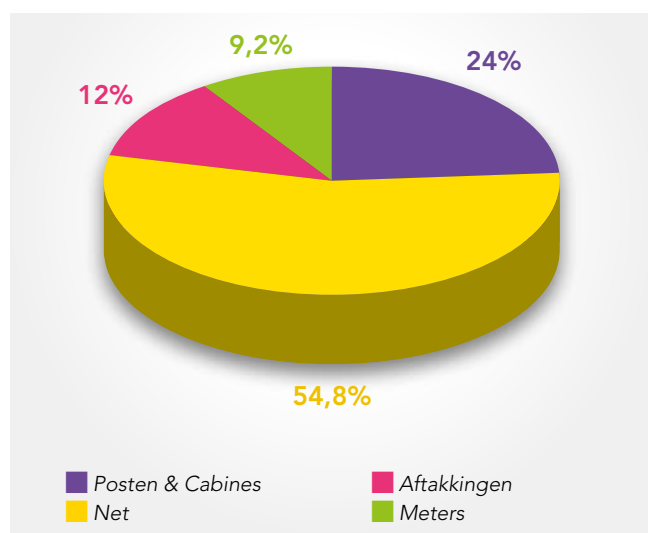
Er werd bijna 56,2 miljoen euro besteed aan aanpassingswerkzaamheden, volgens de volgende verdeling:



- Met betrekking tot het middenspanningsnet onthouden we:
 - De plaatsing van 134,7 km ondergrondse kabel, met het oog op de vervanging van 88,3 km verouderde of te dunne kabels en de uitbreiding van het net met 46,4 km aansluitend op de vraag van de klanten. 26,6 km bovengrondse leidingen werden ontmanteld.
 - Het onderhoud van 4 km bovengrondse leidingen die meer dan 25 jaar oud zijn.
 - De plaatsing van 96 nieuwe middenspanningsmeters en de vervanging van 513 bestaande meters.
- Voor de laagspanning werd er 126,6 km aan leidingen gelegd, waarvan 70,8 km ter uitbreiding van het net en 17,4 km blote koperkabel werd ontmanteld. Er werden 2.634 nieuwe aansluitingen uitgevoerd, 5.416 nieuwe meters geplaatst en 7.579 meters vervangen. In het kader van de gewestelijke bepalingen inzake de openbardienstverplichtingen werden er 4.398 budgetmeters geplaatst bij achterstallige klanten. Tot slot werden er in 2014 1.079 cabines gecontroleerd en 55 nieuwe cabines gebouwd

ORES NAMEN

Het bedrag van de werkzaamheden uitgevoerd in 2014 beloopt 32,2 miljoen euro. De uitgaven zijn als volgt verdeeld:

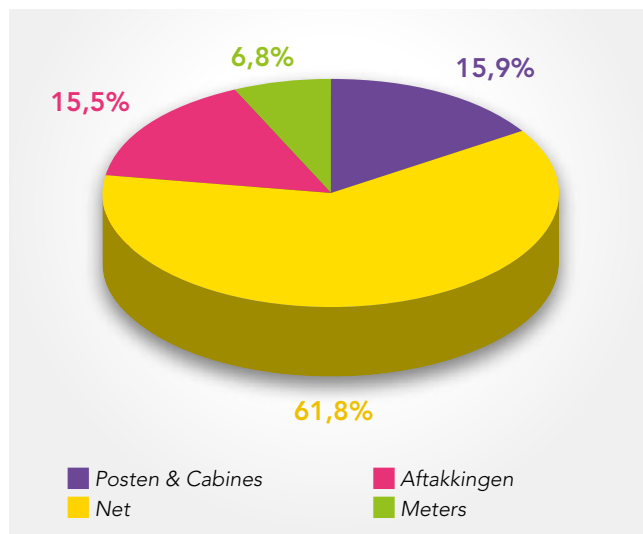


- De werkzaamheden hebben geleid tot de volgende evolutie van het middenspanningsnet.
 - Plaatsing van 103,2 km ondergrondse kabel met het oog op de buitendienststelling van bovenleidingen (38 km), de vervanging van verouderde ondergrondse kabels of met een te kleine doormeter (evolutie van de belasting) en de uitbreiding met 42 km van het net aansluitend op de vraag van de klanten.
 - Onderhoud van 25 km bovengrondse leidingen die meer dan 25 jaar oud zijn.
 - Plaatsing van 56 nieuwe middenspanningsmeters en vervanging van 346 bestaande meters.
- Voor de laagspanning werd er 83,1 km aan leidingen gelegd, waarvan 40 km voor uitbreidingen en 10,1 km ter vervanging van blote koperkabel. Er werden 1.731 nieuwe aansluitingen uitgevoerd, 2.827 nieuwe meters geplaatst en 2.988 meters vervangen. In het kader van de gewestelijke bepalingen inzake de openbardienstverplichtingen werden er 1.091 budgetmeters geïnstalleerd. In totaal werden er in het voorbije jaar 878 cabines gecontroleerd. Tot slot werd het laagspanningsnet uitgebreid met 27 nieuwe cabines.

2. BECIJFERDE DETAILS VAN DE INVESTERINGEN IN HET ELEKTRICITEITSNET PER SECTOR (volgend)

ORES LUXEMBURG

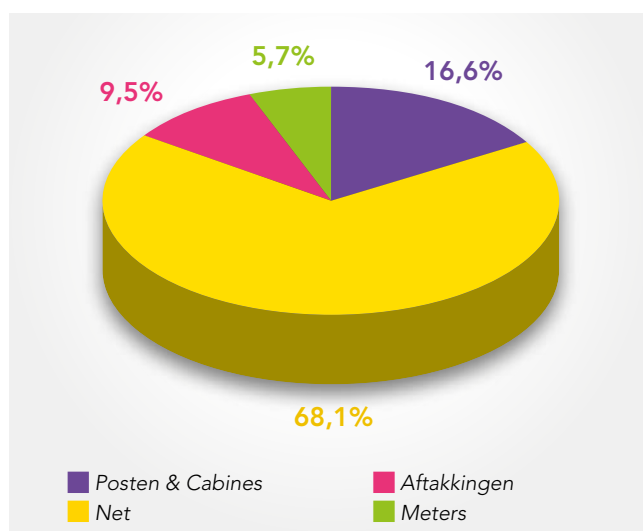
Het totale bedrag van de werkzaamheden uitgevoerd in 2014 beloopt 27,3 miljoen euro. De uitgaven zijn als volgt verdeeld:



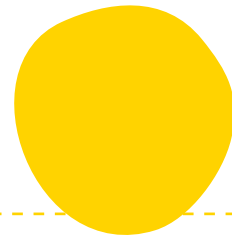
- Op het middenspanningsnet werd meer dan 100 km ondergrondse kabel geplaatst, onder meer ter vervanging van bovengrondse leidingen of van kabels met een te kleine doormeter of die verouderd zijn. Zowat 17 km nieuwe kabel werd gelegd in 2013, 61 nieuwe meters werden geplaatst en 310 meter werden vervangen.
- Voor de laagspanning werd 80 km gelegd, waarvan 43,5 km voor netuitbreidingen. Onze technici en onderaannemers hebben 13 km blote koperkabel vervangen, 1.334 nieuwe aansluitingen uitgevoerd, plaatsten 2.085 nieuwe meters geplaatst en 2.079 meters vervangen. In het kader van de gewestelijke bepalingen inzake de sociale openbardienstverplichtingen werden er ook 579 budgetmeters geïnstalleerd.
- Tot slot werden er 20 nieuwe cabines gebouwd op het net en de controles van 2014 hadden betrekking op 521 cabines.

ORES OOST

Meer dan 12 miljoen euro werd geïnvesteerd in het elektriciteitsnet van de sector ORES Oost. Hier is de verdeling:



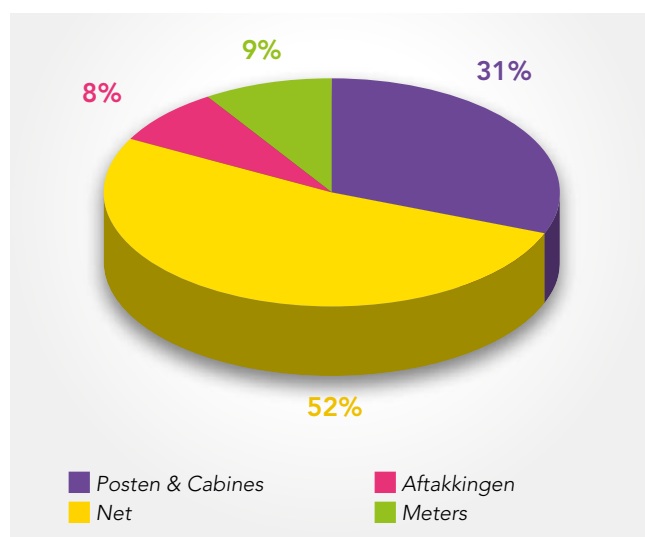
- Op het middenspanningsnet werd een vijftigtal kilometer ondergrondse kabel gelegd: 29,4 km aansluitend op de vraag van de klanten - met 13 nieuwe meters – en 21 km in het kader van vervangingen van leidingen en, parallel daaraan, 76 meters.
- Voor de laagspanning werd 39 km kabel gelegd, waarvan 23 km ter uitbreiding, met de uitvoering van 424 nieuwe aansluitingen. Het meterpark werd uitgebreid met 767 eenheden en 1.045 meters werden vervangen. 179 achterstallige klanten werden uitgerust met een budgetmeter.
- In totaal werden 15 nieuwe cabines gebouwd en 203 cabines geïnspecteerd.



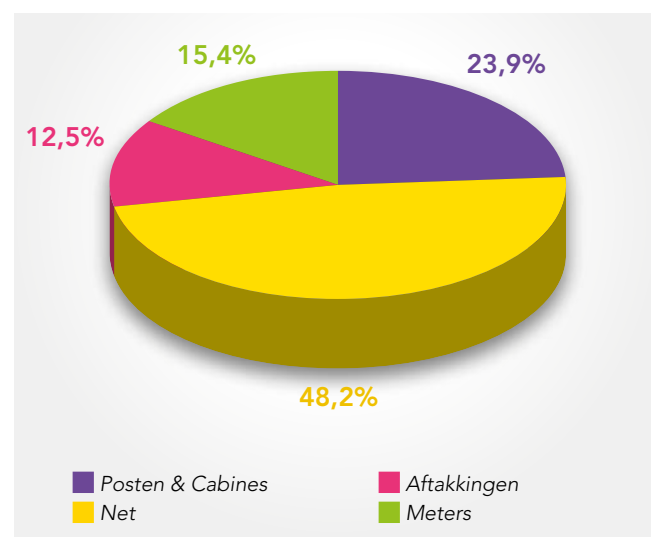
ORES VERVIERS + de stad Luik (grondgebied van RESA)

Het totale bedrag van de uitgevoerde werkzaamheden vertegenwoordigt meer dan 19 miljoen euro.

SECTOR VERVIERS



STAD LUIK



Deze investeringen hebben voor twee derde betrekking op de sector Verviers, die 17 gemeenten van de provincie Luik en de gemeente Voeren in Vlaanderen omvat, en bijna een derde op de stad Luik.

- Voor de middenspanning werd 42 km nieuwe ondergrondse kabel gelegd, waarvan 31 km ter vervanging van verouderde ondergrondse kabels of met een te kleine doormeter en 11 km ter uitbreiding van het net. In die context werden 21 nieuwe meters geplaatst en 230 meters vervangen.
- Het laagspanningsnet werd uitgebreid met 60 km, waarvan bijna 24 km voor uitbreidingen. Onze technici hebben 579 aansluitingen uitgevoerd, 1.387 nieuwe meters geplaatst en 2.164 meters vervangen. Er werden 1.537 budgetmeters geïnstalleerd bij achterstallige klanten, waarvan een twee derde in de sector Verviers.
- In totaal werden er 21 nieuwe cabines op het net gebouwd. 375 cabines werden gecontroleerd en nagekeken.





« Eind juli 2014: overstromingen in Waals-Brabant ... »

Op dinsdag 29 juli veroorzaakte zware regenval grote schade in Waals-Brabant en beschadigde onze distributienetten, vooral in de entiteiten Jodoigne, Tubeke en Ittre. Het transmissienet van Elia werd ook getroffen en zo'n 16.000 huishoudens in de regio Jodoigne zaten enkele uren zonder elektriciteit.

Het provinciaal rampenplan werd afgekondigd in Tubeke. De teams van ORES voerden er 26 interventies uit op het elektriciteitsnet en vier op het gasnet. Ze werkten dag en nacht om het net zo snel mogelijk te herstellen.



Talrijke inspecties van de staat van onze netten moesten worden uitgevoerd en een zorgvuldige controle van het gasnet werd uitgevoerd in de betrokken entiteiten.

Sébastien Stocq, gasttechnicus in Ittre, getuigt: "Die avond heeft de wachtploeg van ORES moeten ingrijpen om de plaatsen te beveiligen. Het stijgende water had een brug verwoest, hagen waren uitgerukt, huizen gedeeltelijk verwoest. Zowel onze gas- als elektriciteitsinstallaties hadden zware schade opgelopen: weggespoelde kasten, uitgerukte gaskasten, blootgelegde kabels, enz. Op sommige plaatsen was de situatie echt rampzalig en onze teams hebben bijna een hele week onophoudelijk moeten werken om de herstellingen op het net uit te voeren."



« Proefproject voor verschuiving van elektrische belasting in het kader van het actieve beheer van de vraag »

Van juli 2013 tot april 2014 werd een proefproject uitgevoerd door ORES met steun van de CWaPE. Het had betrekking op zo'n 10.000 residentiële klanten in Namen. Het doel was om het potentieel voor verschuiving van het elektriciteitsverbruik van de residentiële klanten te meten, met het oog op het eventueel laten samenvallen van het verbruik met de fotovoltaïsche productie en eventuele overspanningsverschijnselen op het laagspanningsnet te voorkomen.

In het kader van dit project werden de tijden van de dag- en nachtmeter of "exclusief nacht"-meter van de klanten van de betrokken regio aangepast om te analyseren of het verbruik echt verschoven kon worden naar nieuwe daluren, van 11.00 tot 14.00 uur.

KLASSIEK TWEEVOUDIG UURTARIEF

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 0



NIEUW GETEST UURTARIEF

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 0



DU : daluren
PU : piekuren

Uit de analyse van de resultaten, die werd uitgevoerd door de Universiteit van Namen, bleek dat 1-2% van de belasting van de residentiële klanten naar deze nieuwe daluren werd verplaatst tijdens de zomer en dat deze verschuiving 4 tot 5% kon bereiken tijdens de winterperiode. Er is dus een potentieel voor verschuiving van de belasting, dat toeneemt met de behoefte aan warmte. Dit is echter vrijwel uitsluitend toe te schrijven aan automatische wijzigingen na de verzending van een signaal en niet rechtstreeks aan een gedragsverandering van de klant. Dit potentieel, dat nu nog moeilijk te gebruiken is, zou in de toekomst verhoogd kunnen worden, met name dankzij slimme meters die meer automatisering en details in de verzamelde gegevens mogelijk maken. De ervaring leert ook dat de klanten bereid zijn om dit soort collectieve maatregel te aanvaarden, zolang er geen groot verlies van comfort of impact op hun financiën is.

BEHEER VAN HET AARDGASNET

ORES verzekert de distributie van aardgas bij ongeveer 400.000 residentiële klanten en zo'n 50.000 professionals, handelszaken of bedrijven. De totale netten beheerd door het bedrijf vertegenwoordigen 3.600 kilometer aan middendrukleidingen en zo'n 5.625 kilometer onder lage druk. In 2014 werd er bijna 11,7 miljard kilowattuur aardgas verdeeld via onze netten.

Veiligheid is uiteraard een essentieel element in het beheer van de aardgasdistributie. In 2014 rukten onze interventieteams 2.460 keer uit voor de herstelling van aardgaslekken gedetecteerd via de systematische netbewaking (59% van de gevallen) of na oproepen van derden (41%). In het tweede geval gaat het veelal om interventies nadat leidingen beschadigd werden door aannemers die werkzaamheden uitvoeren vlak bij onze installaties. In het verlengde van de uitvoering van akkoorden vastgelegd in het "Charter van de ondergrondse leidingen-exploitanten" - in 2011 ondertekend door 25 ondernemingen actief in elektriciteit, aardgas, water en telecom - zette ORES zijn voorlichtingsinspanningen ter voorkoming van dit soort incidenten voort. Er werd een sensibiliseringsfilmpje gemaakt en ter beschikking gesteld van de aannemers op een website, "votresecurité.ores.net" genaamd. Het filmpje legt de nadruk op de voorzorgsmaatregelen voor ondernemingen die van plan zijn om graafwerkzaamheden uit te voeren in de nabijheid van onze installaties. Op dezelfde website kunnen ze ook het voorlichtingsdocument vinden dat tot hun beschikking wordt gesteld bij de verzending van de plannen door ORES. Zowel voor elektriciteit als voor aardgas worden de plannen van onze netten immers via het internet aangevraagd via het

Federaal Kabels en Leidingen Informatie Meldpunt (KLIM). In 2014 verstuurden de twee tekenbureaus van ORES bijna 100.000 plannen binnen een gemiddelde termijn van vier werkdagen. Vanaf medio 2015 zal de verzending van deze plannen gedematerialiseerd worden: de aannemers zullen er toegang toe hebben via het KLIM en ze in elektronische vorm kunnen raadplegen.

1. INVESTERINGEN

De investeringen in de aardgasdistributienetten bedragen 82 miljoen euro, waarvan meer dan 50% geïnvesteerd werd om aan de vraag van de nieuwe gebruikers te voldoen. De rentabiliteit van die netuitbreidingen wordt berekend volgens parameters die goedgekeurd zijn door de regulator.

In het voorbije boekjaar werden er uitbreidingswerkzaamheden van verschillende omvang uitgevoerd op het door ORES gedekte grondgebied (zie hierna), zowel voor de lage als voor de middendruk. Tijdens het jaar werden er meer dan 6.000 nieuwe aftakkingen uitgevoerd voor zowel de lage als de middendruk.

Bovendien werd bijna 40 miljoen euro besteed aan de sanering van leidingen, aftakkingen of meters. De vervanging van lage-drukleidingen in gietijzer, pvc of vezelcement wordt voortgezet en bijna 8 kilometer werd verwijderd in 2014 ten voordele van polyethyleenbuizen, die beter aangepast zijn aan de huidige gebruiks- en exploitatieomstandigheden. Ze hebben ook betere afdichtings- en weerstandseigenschappen, vooral bij grondbewegingen.

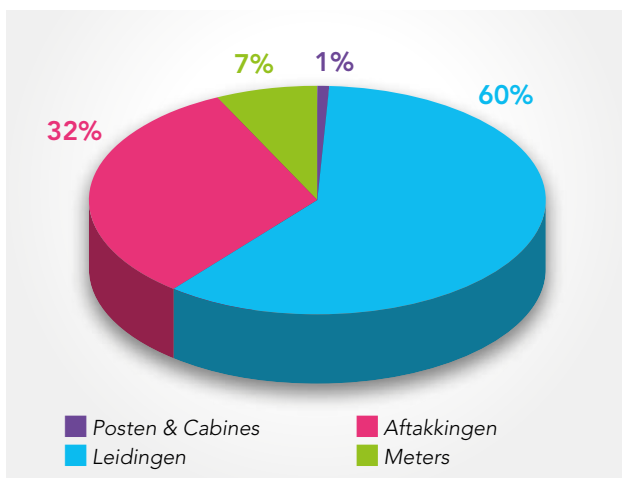




2. BECIJFERDE DETAILS VAN DE INVESTERINGEN IN HET AARDGASNET PER SECTOR

ORES MOESKROEN

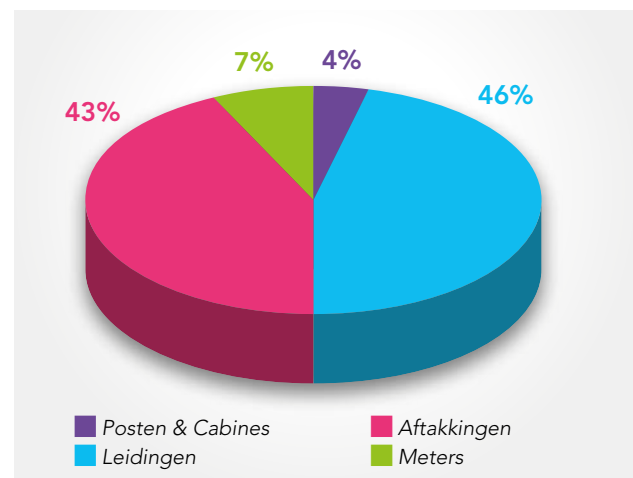
In het boekjaar 2014 werd er 2,7 miljoen euro geïnvesteerd in Pecq, Moeskroen en Estaimpuis. De uitgaven zijn als volgt verdeeld:



De uitbreidingen vertegenwoordigen bijna 5 km leidingen: 2,8 km onder middendruk en 2,1 km onder lage druk. Ongeveer 3 km leidingen onder lage en middendruk werden vervangen en in dat kader werden 900 m leidingen in gietijzer en vezelcement buiten gebruik gesteld. Er werden 241 nieuwe aftakkingen onder lage en middendruk en 397 nieuwe meters geïnstalleerd, terwijl 162 aftakkingen en 320 meters vernieuwd werden. Ten slotte werden er 117 budgetmeters geplaatst bij achterstallige klanten.

ORES WAALS-BRABANT

Het totale bedrag van de werkzaamheden uitgevoerd op het gasnet tijdens het boekjaar belooft bijna 17 miljoen euro. De uitgaven zijn als volgt verdeeld:

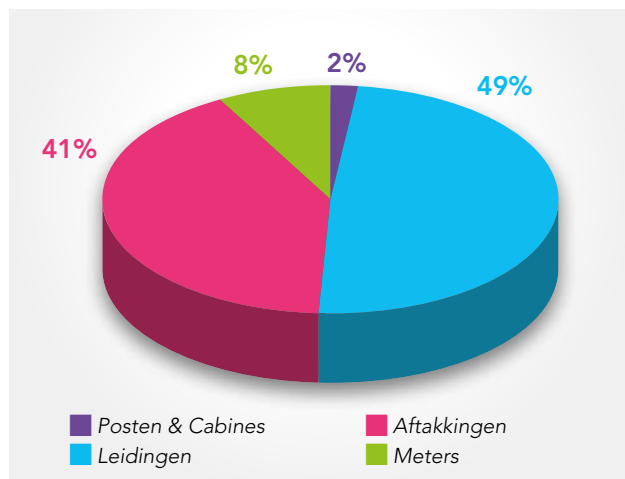


In totaal werd er 14,5 km aan nieuwe leidingen gelegd: 9 km onder middendruk en 5,5 km onder lage druk. 22 km aan leidingen onder lage en middendruk werd vernieuwd, waarbij bijna 5 km aan leidingen in gietijzer of vezelcement werd vervangen door polyethyleen. Het grootste deel van de installaties (60%) werd uitgevoerd ter vernieuwing van het bestaande net. 1.182 aftakkingen onder lage en middendruk werden vernieuwd, evenals 1.440 meters. Daarnaast onthaalde het net 1.195 nieuwe aftakkingen, evenals 1.681 nieuwe klanten. 128 budgetmeters werden geïnstalleerd om te voldoen aan de gewestelijke bepalingen inzake de openbardienstverplichtingen.

2. BECIJFERDE DETAILS VAN DE INVESTERINGEN IN HET AARDGASNET PER SECTOR (volgend)

ORES HENEGOUWEN

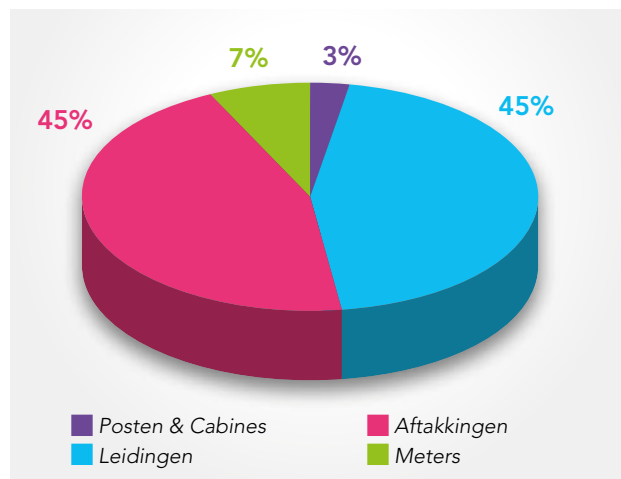
In de sector ORES Henegouwen werd meer dan 50 miljoen euro geïnvesteerd in het aardgasnet. De uitgaven zijn als volgt verdeeld:



In totaal werd er bijna 75 km aan leidingen geplaatst onder lage en middendruk. De meeste plaatsingen (67%) hadden betrekking op uitbreidingen van het net. 3.687 nieuwe aftakkingen werden uitgevoerd, met 5.812 nieuwe meters. Verder werden 35,7 km aan leidingen, 4.868 aftakkingen en 6.771 meters vervangen. Ten slotte werd bij 1.408 klanten een gasbudgetmeter geïnstalleerd.

ORES NAMEN

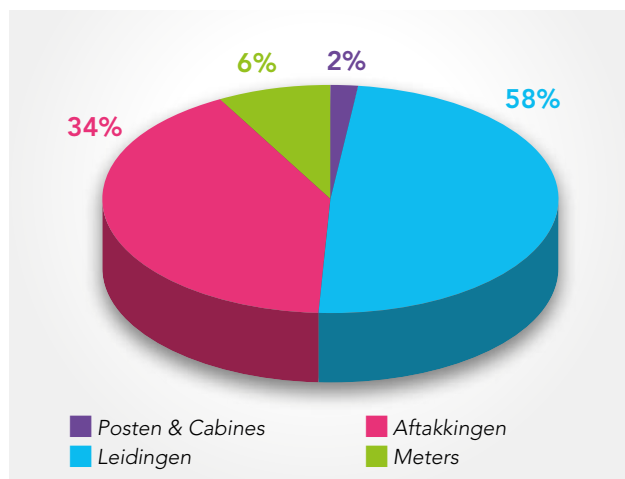
Het totale bedrag van de werkzaamheden uitgevoerd op het net tijdens het boekjaar 2014 beloopt 8,4 miljoen, als volgt verdeeld:



Er werd zo'n 5,6 km aan nieuwe middendrukleidingen en 1,3 km aan lagedrukleidingen gelegd. In het kader van de vervangingen van lage en middendrukleidingen (8 km) werd ongeveer 300 m aan leidingen in gietijzer en vezelcement vervangen door polyethyleen. In totaal werden 619 aftakkingen en 630 meters vernieuwd, terwijl 550 nieuwe aftakkingen en 900 nieuwe meters geplaatst werden. Tot slot werden er 159 budgetmeters geïnstalleerd bij klanten.

ORES LUXEMBURG

De investeringswerken in de provincie Luxemburg bedragen 3,7 miljoen euro voor het boekjaar 2014. De uitgaven zijn als volgt verdeeld:



Het gasnet werd uitgebreid met 13 km middendrukleidingen en bijna 8 km lagedrukleidingen. Gezien de recente constructie hoefde het net niet veel vernieuwd te worden: 325 meters op het middendruknet en 627 meters op het lagedruknet. In totaal werden er 14 aftakkingen en 30 meters vernieuwd en 382 nieuwe meters geïnstalleerd. Tot slot werden 30 achterstallige klanten uitgerust met een budgetmeter.

GEMEENTELIJKE OPENBARE VERLICHTING

Het onderhoud van de gemeentelijke openbare verlichting is een openbaredienstverplichting (ODV) voor de distributienet-beheerders. Deze ODV geldt niet alleen voor het onderhoud, de exploitatie en de depannage, maar ook voor de verbetering van de energie-efficiëntie van de infrastructuur. In deze context beheert ORES meer dan 440.000 lichtpunten. We zijn ook de aangewezen partner voor gemeentelijke verantwoordelijken voor al hun projecten ter valorisatie van hun architecturaal erfgoed door middel van openbare verlichting, een domein waarin wij ons nu profileren als echte "scheppers van licht".

1. PATRIMONIUMDATABASE EN ONDERHOUD

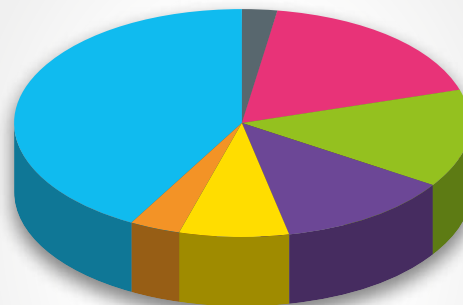
De aanleg van een grote patrimoniumdatabase van het openbare verlichtingsnet dat onderhouden wordt door ORES resulteerde in de afgelopen jaren in de geografische referen-cing van alle lichtpunten. Deze werkzaamheden hebben het mogelijk gemaakt om elk verlichtingstoestel fysiek te identi-ficeren; de database werd ook aangevuld met de bron en het vermogen van elke lamp. Aan de hand van deze database hebben de technici van ORES de lampen van meer dan zes maanden vervangen op het grondgebied van de netbeheer-ders die eerder hun toestemming hadden gegeven. Deze actie heeft het mogelijk gemaakt om het percentage defecten tot 10% te herleiden in de sectoren waar deze systematische vervanging werd uitgevoerd. In 2014 hebben de sectorcomités van ORES, met uitzondering van de sectoren Verviers en Oost, gekozen voor de preventieve onderhoudsmethode, aangevuld met de curatieve.

2. BECIJFERDE INVENTARIS

Het gemeentelijke openbare verlichtings-park beheerd door ORES telde eind 2014 exact 443.709 lichtpunten. Die lichtpunten vertegenwoor-digeneengecumuleerdvermogen van 45.938kW en een jaarlijks verbruik van 190 miljoen kilowattuur.

Het onderhoud - behoudens slijtage - van de open-bare verlichting in straten, parken, tunnels enz. wordt verzekerd door onze teams. Ons bedrijf staat in voor de kosten conform de wettelijke bepalingen van 2008.

VERDELING VAN DE VERLICHTINGS-TOESTELLEN OVER DE GEMEENTELIJKE OPENBARE VERLICHTINGSNETTEN



ORES Henegouwen:	185.088
ORES Moeskroen:	11.415
ORES Namen:	78.742
ORES Waals-Brabant:	62.446
ORES Luxemburg:	55.266
ORES Verviers:	34.192
ORES Oost:	16.560

Totaal: 443.709

« Meer efficiëntie dankzij de vijfjaarlijkse energieaudit »

In de loop van 2013 kregen de gemeenten waarvan wij de openbare verlichting beheren hun eerste vijfjaarlijkse energie-auditrapport dat werd opgesteld op basis van de hierboven genoemde inventaris. Een samenvatting van al deze gegevens werd ook verstrekt aan de CWaPE. De presentatie van deze audits werd voortgezet in 2014. Op vraag van sommige gemeenten werden meer gedetailleerde studies gestart. Het doel is om de kwaliteit van het bestaande gemeentelijke openbare verlichtingspark concreet te verbeteren: vermindering van het verbruik - met vermindering van de kosten en de impact op het milieu- en verbetering van de verlichtingsprestaties via *dimming* en *relamping*.



« Vervanging van verlichtingstoestellen met tl-lampen »

In 2014 werd het vervangingsplan voor kwikdamplampen (beter gekend als tl-lampen) afgerond. Deze actie, die in 2012 werd gestart aansluitend op het verbod van de Europese Unie om vanaf medio 2015 nog dergelijke lampen te produceren of te verkopen, maakt deel uit van de rationalisatiedoelstellingen van het parkbeheer.

Vóór 2014 had de overgrote meerderheid van de dossiers het akkoord gekregen van de betrokken gemeentes m.b.t. de fase-indeling van de werkzaamheden. Het hele jaar door werd er aan dit project gewerkt en werden de nog aanwezige lampen op het net vervangen. Ter herinnering, op het door ORES beheerde grondgebied werden aanvankelijk 21.000 verlichtingstoestellen (TL of gelijkwaardig) geïdentificeerd. Dit vervangingsplan wordt gefinancierd door de openbardienstverplichtingen op basis van de onderhouds- en energiebesparingen die de nieuwe verlichtingstoestellen genereren.

« Vervanging van 48.000 verlichtingstoestellen met kwikdamplampen onder hoge druk »

De kwikdamplampen onder hoge druk worden getroffen door hetzelfde verbod als de tl-lampen. Ze voldoen niet langer aan de huidige milieunormen en zijn erg energieverblindend.

Geconfronteerd met de onmogelijkheid om in te staan voor het onderhoud van alle verlichtingstoestellen met dergelijke lampen, zochten de regering, de Waalse regulator en de operatoren naar haalbare oplossingen. Voor de periode 2014-2018 werd daarom een vervangingsprogramma vastgelegd. Deze grootschalige actie wordt gedeeltelijk gefinancierd door de distributienetbeheerders via de openbardienstverplichtingen. Het saldo is voor rekening van de gemeenten. Voor de gemeentelijke financiering worden de nodige sommen vrijgemaakt via een voorschot van Sowafinal, een dochter van de Société Régionale d'Investissement de Wallonie (S.R.I.W.) en een eventuele lening die ORES heeft afgesloten voor rekening van de betrokken gemeenten. De aflossing van de voorschotten, voor het deel ten laste van de gemeenten, wordt gecompenseerd door de lagere energiefacturen van hun leverancier als gevolg van de betere energie-efficiëntie van het park. Op die manier wordt het normale budget van de gemeentes niet te zwaar belast. In 2014 werden de studies afgerond, de eerste offertes gedaan aan de gemeenten en de eerste akkoorden ontvangen. De werkzaamheden zijn concreet begonnen op het terrein in 2015 en zullen eind 2018 eindigen.

« Defecte openbare verlichting gemeld via het internet »

Eind 2014 toonden de statistieken dat ongeveer 46% van de defecten rechtstreeks door buurtbewoners gemeld werden via het internet, tegenover 40% in 2013. De communicatie hieromtrent werd versterkt om het gebruik van deze toepassing verder uit te breiden. Na het unieke nummer van de defecte verlichting te noteren, dat staat op een plaatje dat gemonteerd is op alle palen of elementen die beheerd worden door ORES, beschikken buurtbewoners over drie mogelijkheden om een defect te melden aan onze diensten:

- via onze website, **www.ores.net**
- per telefoon op **078/78.78.00**
- of via hun gemeentebestuur.

ONTWIKKELING VAN SLIMME NETTEN EN SLIMME METERS

Voor veel waarnemers is de weg naar een duurzame energietoekomst afhankelijk van slimme netten, de vermindering van de uitstoot van broeikasgassen, een hoge penetratie van hernieuwbare energie en rationeel energiegebruik. Slimme netten zullen het energielandschap veranderen door de consumenten in staat te stellen om "consumactoren" te worden en een actieve mee te werken aan de energiemarkt. De distributienetbeheerders spelen een belangrijke rol bij de implementatie van deze intelligente netten: ze hebben immers de verantwoordelijkheid om een betrouwbaar, betaalbaar en veilig net ter beschikking te stellen, ze onderhouden duurzame relaties met de consumenten en nemen ook een onafhankelijke en neutrale positie in op de markt.

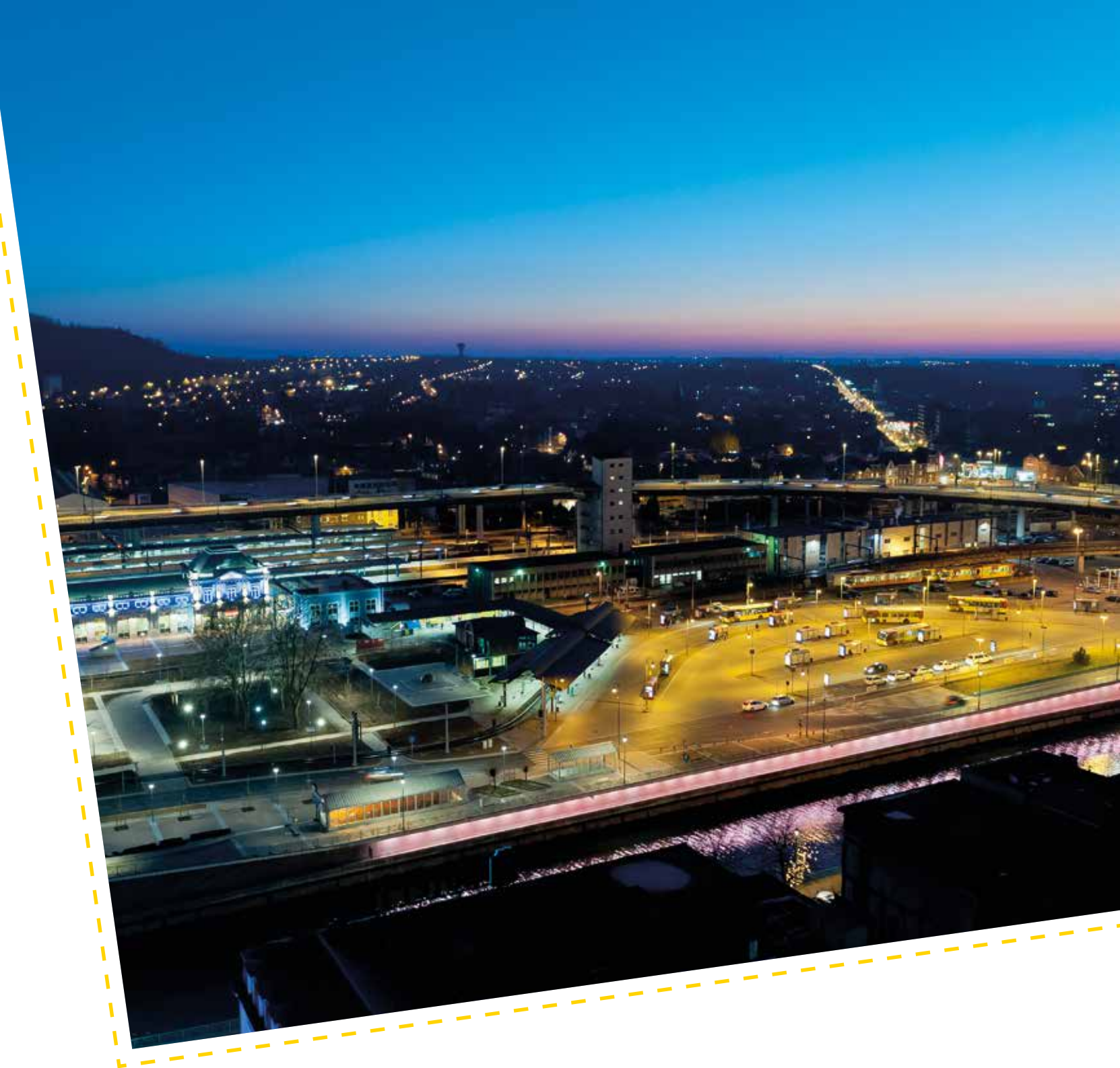




In het kader van de energietransitie moet ORES geleidelijk nieuwe instrumenten ontwikkelen voor het beheer van het middenspanningsnet via de toegang tot spanningsregelaars en de verhoogde implementatie van telemonitoring-, telemetrie- en telecontrole-apparatuur op een aangepaste IT- en telecommunicatiebasis. Dit wordt het "smart grid" of slim net genoemd. Met als logisch gevolg een radicale modernisering van de meetinstrumenten bij de klant, met inbegrip van de residentiële klant, om de verschillende afgenomen en geïnjecteerde energiestromen beter te kennen, het ter beschikking gestelde vermogen te meten of de meting van de exacte verbruiksperiodes te verfijnen. Dit wordt "smart metering" of slimme meting genoemd. Dit veronderstelt ook dat het tarifieringssysteem voor de door en via het distributienet geleverde diensten herbekeken wordt om het af te stemmen op de echte verplichtingen en kostenstructuren van deze activiteit.



Het "smart metering"-programma van ORES werd gestructureerd in 2014. Het werd gelanceerd rond drie belangrijke pijlers: de pijler "engineering", waarvan de verantwoordelijken de technologische mogelijkheden moeten analyseren en bepalen welke worden weerhouden om ze vervolgens te specificeren; de pijler "implementatie en proefprojecten" en de pijler om de bedrijfsprocessen met betrekking tot slimme meting te laten evolueren. Verschillende technologische oriëntaties werden daarom gedefinieerd in 2014 en er werden testen opgezet, met name een derde proefproject dat bedoeld is om de zogeheten G3PLC-technologie op het terrein te testen, in Marche, Vloesberg en Bergen. Tot slot werd de wil om de gebruikers in het middelpunt van de reflecties met betrekking tot de inzet van slimme meters te plaatsen herbevestigd en een project met betrekking tot de beveiliging van hun gegevens opgestart.



Marktfacilitator

ORES moet zijn opdrachten neutraal en objectief uitoefenen, in het algemeen belang door de markt de instrumenten aan te reiken die noodzakelijk zijn voor zijn werking.

De taak van "marktfacilitator", die vandaag goed uitgebouwd is op de leveringsmarkt, zal geleidelijk worden uitgebreid tot nieuwe markten.

1.300.000

transacties beheerd
in het toegangsregister

1.750.000

indexen opgenomen
tijdens het jaar

EEN HARMONIEUZE WERKING VAN DE MARKT MOGELIJK MAKEN

Elk jaar moeten de werknemers van ORES honderdduizenden situaties uit het dagelijks leven beheren: een klant die verhuist, een huurder die naar een andere leverancier overstapt, een leverancier die een factuur naar een klant stuurt, een producent die op het distributienet aangesloten wil worden.

Als marktfacilitator speelt ORES dus een essentiële rol. Het net wordt een echt dynamisch interconnectieplatform, ten dienste van alle spelers op de markt: producenten, leveranciers, transmissie-netbeheerders, distributienetbeheerders, regulatoren, klanten.

1. ACCESS & TRANSIT, EEN DIENST DIE CENTRAAL STAAT OP DE MARKT

Binnen ORES staat de dienst Access & Transit in voor de goede werking van de diverse processen gekoppeld aan de vrijgemaakte markt. De dienst legt in zekere zin de link tussen de netbeheerder en de andere spelers via het toegangsregister. Het register bevat gegevens over meer dan 1.950.000 leveringspunten - elektriciteit en gas samen - en zorgt ervoor dat de 31 energieleveranciers die het toegangscontract tot de distributienetten van ORES ondertekend hebben elk jaar meer dan 1.300.000 transacties kunnen uitvoeren: verandering van leverancier, overstap, verhuizing, plaatsing van een budgetmeter of andere specifieke situaties.

ORES heeft een gespecialiseerde structuur opgezet voor de contacten met de leveranciers om hun verzoeken efficiënt en snel te kunnen beheren. Naast de traditionele communicatiekanalen, zoals de website, e-mail of specifieke telefoonnummers, beschikken de energieleveranciers over adequate computer-tools om de transacties naar het toegangsregister te beheren. Verder is er een permanentiedienst die alle vragen en noodprocedures behandelt en voor de nieuwe leveranciers op de markt wordt een specifiek onthaal georganiseerd.

Diezelfde dienst beantwoordt de vragen van klanten over de werking van de vrijgemaakte markt, bijvoorbeeld waar ze hun EAN-code kunnen vinden of hoe ze van leverancier kunnen veranderen. Ze worden op een persoonlijke manier begeleid bij de regularisatie, vooral in het kader van procedures gestart door de leveranciers: problematische verhuizingen, betalingsachterstand of contractbeëindiging. Op dat vlak treedt ORES op als een echte facilitator voor de klanten.

2. BETROUWBARE METERGEGEVENS VOOR DE LEVERANCIERS

ORES heeft ook de taak om de leveranciers regelmatige en betrouwbare metergegevens van het werkelijke verbruik van hun klanten te bezorgen. Dat maakt een correcte facturering mogelijk en voorkomt betwistingen.

Binnen het bedrijf zijn 71 medewerkers belast met het opnemen van de meterstanden. Zij zijn de eerste schakels van de factureringsketen. Ze gaan één keer om de twee jaar langs bij residentiële afnemers. Het jaar daarna wordt de klant gevraagd om zelf zijn verbruiksindex door te geven. Bij grote professionele verbruikers wordt de meterstand elke maand opgenomen

of indien ze over een elektronische meter beschikken, wordt de index op afstand afgelezen.

De aanwezigheid van die opnemers op het terrein en bij de klant is een bron van contacten met de klanten. Zij kunnen hun vragen beantwoorden of hen naar de verschillende diensten van het bedrijf doorverwijzen. Wordt er bij de meteropname een technisch probleem vastgesteld, dan volstaat een eenvoudig telefoontje om samen met de klant een afspraak te maken zodat er een technicus kan langskomen om de meterinstallatie weer in orde te brengen.



In 2014 werden er in totaal 1.757.580 meterstanden handmatig of elektronisch opgenomen. Wanneer de meterstand niet afgelezen of verkregen kan worden, moet hij worden geschat, wat het voorbije jaar 144.623 keer het geval was. Voor de industriële klanten werden 12.051 punten opgenomen in 2014. Om de risico's op vergissingen te beperken en om te vermijden dat het verbruik van industriële klanten geschat moet worden, werd vanaf januari 2014 een telelezingproject opgezet, met 2021 als vooropgestelde einddatum: tegen dat jaar moeten meer dan 7.000 klanten over zo'n telelezing beschikken.

Nadat alle meterstanden van het verbruik van de klanten verzameld zijn, moeten ze nog verwerkt en bevestigd worden door de 18 medewerkers die belast zijn met de kwaliteitscontrole. Op basis van die gegevens worden de energieafrekeningen en bijdragen voor het netgebruik berekend, die door de leveranciers gefactureerd worden aan de klanten.

3. MEER DAN 25 MILJOEN EURO BESPAARD DANKZIJ HET VERLIESREDUCTIEPROGRAMMA

Elk jaar vergelijkt ORES de op zijn elektriciteits- en aardgasnetten geïnjecteerde energievolumes met het verbruik dat bij de klanten wordt opgemeten. Het verschil tussen de energie die geïnjecteerd wordt op de netten en het bij de klanten gemeten verbruik vormt het zogenaamde netverlies.

Voor elektriciteit vertegenwoordigen de transmissie- en distributiekosten gemiddeld ongeveer 50% van het totale bedrag van de factuur van de Waalse residentiële klant. ORES onderneemt aanhoudende inspanningen om de distributiekosten, die de verliezen omvatten, te verminderen.

Dankzij acties om de technische verliezen die eigen zijn aan de netten en de administratieve verliezen te verminderen – toe te schrijven aan daadwerkelijk verbruikte energiehoeveelheden die echter om uiteenlopende redenen, zoals een defecte meter of fraude, niet gemeten en gefactureerd kunnen worden – heeft ORES het gemiddelde totale percentage elektrische verliezen op de netten kunnen verminderen van 7,5% in 2011 tot ongeveer 6% aan het einde van 2014.

In totaal kon er dankzij dit programma 144.800 MWh aan elektriciteit, maar ook 228.000 MWh aan aardgas, bespaard worden. Voor de inwoners van Wallonië betekent dit een globale besparing van meer dan 25 miljoen euro. In 2015 zetten we deze inspanningen voort met een focus op het verbeteren van de kwaliteit van de gegevens en de verdere bestrijding van fraude. Deze inspanningen zouden het mogelijk moeten maken de administratieve verliezen te verminderen en onze prestaties op dit gebied nog te verbeteren.

4. ATRIAS

Onze nationaal energiesysteem is gebaseerd op producenten, evenwichtsverantwoordelijken, transportnetbeheerders en distributienetbeheerders, leveranciers, klanten, regulatoren en de overheid. De energiemarkt werd sterk beïnvloed door de doorbraak van de lokale energieproductie (fotovoltaïsche en windenergie in het bijzonder) ingevolge EU-richtlijn 20-20-20, door de komst van slimme meters en slimme netten, alsook door de digitale ontwikkeling. Deze veranderingen leiden tot een grondige herziening van de beheerprocessen voor de werking van de markt.

Om deze processen en interacties te organiseren in de toekomst, werd een programma opgezet onder de vlag van de maatschappij Atrias. Atrias is een dochteronderneming van de distributienetbeheerders voor elektriciteitsnet en gas in België; ORES is voor 19% aandeelhouder ervan. We werken actief mee aan dit programma dat een tweevoudig doel heeft.

Eenzijds is het bedoeld om de processen te laten evolueren in deze nieuwe context, met meer bepaald de komst van slimme meters. Anderzijds maakt het programma het mogelijk om de computertoepassingen voor de uitwisseling van informatie tussen netbeheerders en energieleveranciers te harmoniseren op Belgisch niveau. Tot nu toe hadden alleen ORES en Eandis een gemeenschappelijke toepassing ontwikkeld. Het is duidelijk dat het naast elkaar bestaan van vele technische oplossingen op zo'n klein grondgebied een grote hinderpaal vormt voor de werking van de markt. Het besluit van alle netbeheerders om één en gezamenlijk platform van het type "clearing house" te ontwikkelen vormt een belangrijke evolutie in dit opzicht. Het toont hun bereidheid om hun rol als marktfacilitator volledig op te nemen.

HET LEVEN VAN ONZE KLANTEN VERGEMAKKELIJKEN

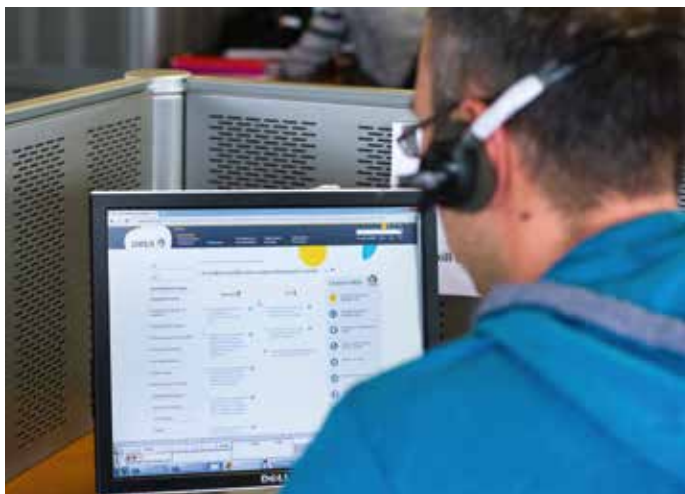


De klant staat centraal bij ORES. Het leven van de klanten vergemakkelijken moet in de eerste plaats tot uiting komen in onze core business en in onze dagelijkse handelingen: een werf technisch beheren, een aansluiting uitvoeren, afspraken naleven, de klant informeren in de gewenste vorm en via het gewenste kanaal, enz. Wij willen "energie vergemakkelijken" voor de klant in elke stap, en dat gaat verder dan het louter naleven van de procedures.

1. KLANTGERICHTHEID

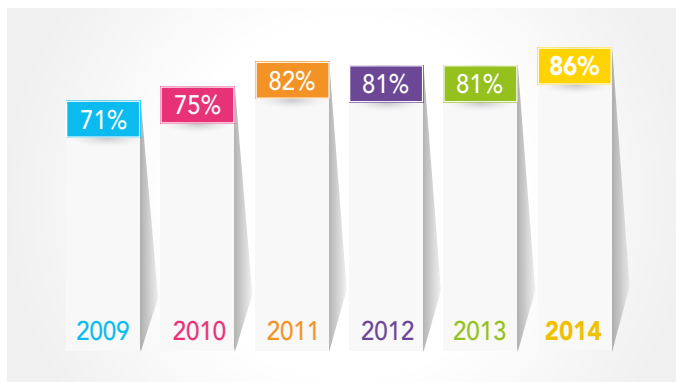


Meer dan ooit moet de klant worden gewaardeerd en gerespecteerd. Hij is gewoon geraakt aan een persoonlijk contact en een moderne dienstverlening op maat. Hij leeft in het digitale tijdperk en is zeer reactief. Parallel daaraan worden nieuwe activiteiten en nieuwe industrieën ontwikkeld. Dit is bijvoor-

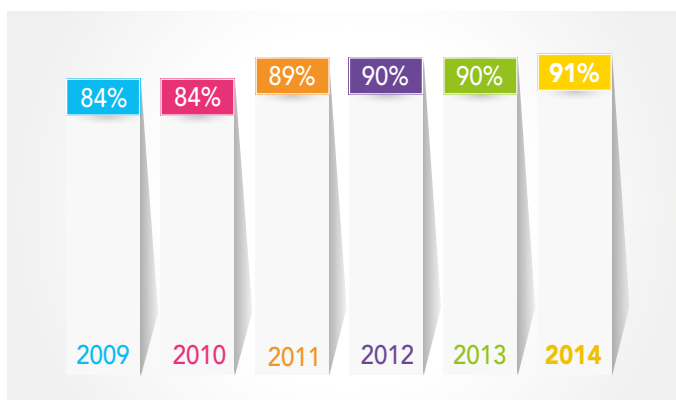


Resultaten van enquêtes over de tevredenheid van de klanten

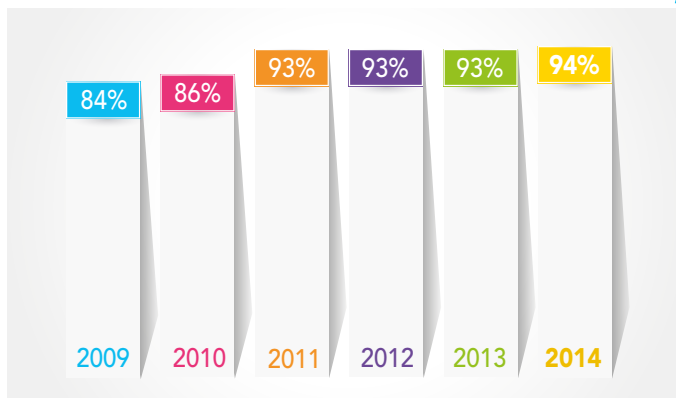
KWALITEIT VAN DE VERWERKING VAN DE AANVRAAG



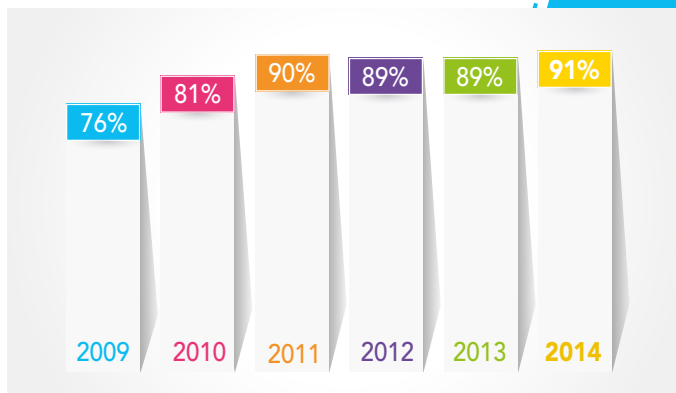
KWALITEIT VAN DE WERKEN



ONS PERSONEEL



ALGEMENE TEVREDENHEID



beeld het geval in de automobielsector, waar het concept van duurzame mobiliteit de opkomst van elektrische voertuigen of voertuigen op aardgas bevordert. De leveranciers van hun kant bedenken nieuwe management oplossingen voor sturing van het verbruik en domotica. Deze onvermijdelijke ontwikkelingen, die zowel van sociologische als van technologische aard zijn, hebben een invloed op de netbeheerders en op hun activiteiten.

ORES heeft meerdere kanalen ingezet om de communicatie met de klant te vergemakkelijken. Aan het einde van 2014 werd onze website - www.ores.net – onderworpen aan een analyse. Er wordt gewerkt aan een aanpassing van de inhoud. Een nieuwe versie, gericht op een grotere interactie, zal eind 2015 online zijn. Ze zal een zowel meer aangepaste aan intuïtieve service en navigatie mogelijk maken.

Gedurende het afgelopen jaar werden meer dan 1,1 miljoen bezoeken geregistreerd op de huidige website. Gebruikers hebben er toegang tot een groot aantal diensten en nuttige informatie of kunnen online aanvragen voor werkzaamheden indienen. Parallel hieraan werd de communicatie via de sociale netwerken uitgebreid en maakt het mogelijk het publiek meer direct te informeren over de activiteiten van ORES en bepaalde gebeurtenissen.

De telefoon blijft een toegangskanaal dat erg gewaardeerd wordt door de klanten. In 2014 heeft het contact center van ORES, dat ondergebracht is bij onze dochteronderneming N'Allo, bijna 880.000 telefoontjes behandeld. De tevredenheid van onze klanten wordt rechtstreeks beïnvloed door de kwaliteit en de efficiëntie van de dienstverlening. Een verbetering van de dienstverlening werd waargenomen in 2014, met 86,6% tevredenheid over de duidelijkheid en professionaliteit bij de opvolging van telefonische verzoeken. Het tevredenheidsperscentage voor de wachttijd was ongeveer 79%. Er worden ook enquêtes worden uitgevoerd om de evolutie te meten van de tevredenheid van de klanten die een beroep doen op de diensten van ORES voor werkzaamheden (aansluiting, extra meter, enz.). In 2014 kan men een verbetering vaststellen in alle geanalyseerde domeinen.

Tot slot kunnen klanten met een budgetmeter in een van onze 15 onthaalkantoren hun kaart herladen en antwoorden krijgen op hun eventuele vragen. Er zijn ook partnerschappen opgezet met de gemeenten, OCMW's en Energieloketten om lokale hulpdiensten aan te bieden aan de klanten en informatie en brochures over de activiteiten van ORES ter beschikking te stellen.

2. MINDER KLACHTEN EN SCHADELOOSSTELLINGEN

De dienst klachten en vergoedingen verwerkte een aantal dossiers dat in verhouding tot 2013 met 13% was gedaald van 7.283 tot 6.243 dossiers. De daling is algemeen en geldt voor alle soorten klachten.

Iets meer dan de helft van de dossiers heeft betrekking op klachten wegens ontevredenheid – deels gekoppeld aan problematische herstellingen van trottoirs na werkzaamheden – die met 5% verminderd zijn tegenover 2012.

De diensten van ORES hebben ook 2.608 vergoedingsaanvragen ontvangen, dat wil zeggen bijna 24% minder dan in 2013. Deze aanvragen kaderen in het systeem ingesteld door de gewestelijke decreten die forfaitaire en niet-forfaitaire vergoedingen voorzien voor diverse specifieke situaties, zoals voor een ongeplande onderbreking in de levering van meer dan zes uur, vertraging in de uitvoering van een aansluiting, schade veroorzaakt door onregelmatigheid van de levering of een uitblijvende levering als gevolg van een administratieve fout. Na analyse van deze aanvragen bleken 475 ervan gegrond te zijn.

Tot slot dienen we aan te stippen dat 470 dossiers behandeld werden in het kader van bemiddelingen ingeleid bij ORES door de diensten van de CWaPE, het bestuur van de Federale Overheidsdienst Economie of door de Federale Bemiddelingsdienst.

3. MEER DAN 28.000 BESCHERMDE KLANTEN BEVOORRAAD DOOR ORES



De Europese richtlijnen en de Belgische en Waalse wetgeving leggen aan een aantal actoren van de energiemarkt, zoals ORES, openbaredienstverplichtingen (ODV's) op. Deze ODV's hebben betrekking op uiteenlopende domeinen, zoals bevoorradingszekerheid, regelmaat en kwaliteit van de energievoorziening, milieubescherming of gemeentelijke openbare verlichting. Toegang tot elektriciteit en gas is cruciaal voor de kwaliteit van het leven en de ODV's van sociale aard beschermen de meest kwetsbare burgers. Deze ODV's zijn het meest bekend bij het grote publiek en leiden voor ORES tot een hoog volume aan prestaties.

Sinds enkele jaren tracht ORES de ODV-processen te vereenvoudigen. Een aanpassing van de "MOZA"-procedure (bij een problematische verhuizing) werd ingevoerd in november 2014; ze sluit aan bij onze wil tot procesoptimalisatie en kostenbeheersing. Met dit aangepaste proces biedt ORES klanten de mogelijkheid om hun situatie sneller in orde te brengen, terwijl het aantal noodzakelijke interventies op het terrein voor administratieve of technische operaties, of zelfs onderbrekingen, te verminderen.

De economische crisis heeft een directe impact op bepaalde klantengroepen en dat heeft de sociale rol van ORES nog versterkt in 2014. Het aantal sociaal beschermde klanten is gestegen met 13%. Onder hen waren er 3.000 nieuwe regionale beschermde klanten, ingevolge het elektriciteitsdecreet dat in werking is getreden in juni 2014, waarvoor wij de regulator en de leveranciers een eenvoudige en snelle overnameprocedure hebben voorgesteld. Als sociale leverancier hebben we 17,7 miljoen euro gefactureerd in 2014, wat neerkomt op 164,7 GWh energie. Merk op dat in de afgelopen jaren verschillende maatregelen werden genomen om beter te communiceren naar deze klanten toe en hen uitleg te geven over de werking van de markt en de rol van de verschillende actoren. Dankzij de samenwerking tussen de diensten zijn wij er ook in geslaagd om de stijging van de achterstallige betalingen te stoppen en de trend te keren.

Onze diensten hebben in 2014 meer dan 87.000 aanvragen voor de plaatsing van een budgetmeter ontvangen van energieleveranciers naar aanleiding van terugkerende betalingsachterstand bij niet-beschermde klanten. Aan het eind van het jaar telde het budgetmeterpark in totaal 27.299 aardgasmeters, waarvan 49% echt actief is, en 104.562 elektriciteitsbudgetmeters, waarvan 42% actief is. Het totale aantal budgetmeters dat op ons activiteitsgebied geïnstalleerd is, benadert dus 132.000 eenheden - wat ongeveer 6,5% van het totale aantal EAN's vertegenwoordigt - en bijna 58.000 waren geactiveerd.

In 2014 telde ORES ook 12.933 klanten "onder leverancier X," dus klanten die tijdelijk energie van ons bedrijf krijgen na een problematische verhuizing of het einde van hun contract bij hun commerciële leverancier. Zij vertegenwoordigden een facturatie-totaal van 3,6 miljoen euro, wat overeenkomt met 26,6 GWh energie.

Om het leven van de klanten gemakkelijker te maken en meer sereniteit te brengen in het energiedebat, in het bijzonder over de openbaredienstverplichtingen en de kosten, zetten we onze inspanningen om de kosten voor de sociale ODV's te beheersen en de processen te optimaliseren voort. ORES is van plan om de bevoorrechte gesprekspartner van de overheid te blijven op dit gebied en de kosten van de activiteit van sociale leverancier te verminderen.

4. ENERGIEPREMIES

ORES is ook verantwoordelijk voor de uitbetaling van bepaalde energieprijzen die in Wallonië beschikbaar zijn voor residentiële klanten en bedrijven. Het nieuwe "Qualiwatt"-mechanisme, erkend als een openbaredienstverplichting ten laste van de distributienetbeheerder, werd ingevoerd in maart 2014. Het voorziet in de betaling van een premie over vijf jaar ter vervanging van de toekenning van groene certificaten voor de eigenaars van fotovoltaïsche panelen. In 2014 werden 715 premies uitgekeerd in het kader van "Qualiwatt" voor een totaal bedrag van meer dan 650.000 euro.

ALGEMENE EVOLUTIE VAN DE ENERGIECONTEXT

De ontwikkeling van hernieuwbare energieën, de derde industriële revolutie, milieuverantwoordelijkheid, energie-efficiëntie, intelligente netten, opslagsystemen, biogas ... In het kader van zijn Europa 2020-strategie heeft Wallonië ambitieuze doelstellingen op het gebied van groene economische groei en de distributiesector moet daar uiteraard rekening mee houden. Door deze doelstellingen wordt de wereld van elektriciteit en aardgas geconfronteerd met een echte revolutie. Het distributieberoep zelf ondergaat een fundamentele paradigmaverschuiving en moet worden herzien. In dit domein wil ORES zich positioneren als een initiator en een 'verkenner' van nieuwe oplossingen.

1. FLEXIBILITEIT

De markt van de flexibiliteit, dat wil zeggen van de wijzigingen van het consumptie- en/of productiegedrag die het mogelijk maken het evenwicht tussen vraag en aanbod te handhaven, ontwikkelt zich zeer snel. Deze nieuwe markt maakt het ook mogelijk bij te dragen aan de beheersing van de kosten van de ontwikkeling van hernieuwbare energieën en de bevoorradingszekerheid. Hij is echter nog onvoldoende gereguleerd, vooral op het gebied van de distributie.

ORES staat open voor discussies over het onderwerp met de bevoegde autoriteiten om zo spoedig mogelijk over een aangepast juridisch en regelgevend kader te beschikken waardoor de distributienetbeheerders (DNB) hun rol als marktfacilitator kunnen voortzetten, de stabiliteit van het net kunnen garanderen en kunnen zorgen voor de bescherming van de consument. Flexibiliteit van het elektriciteitsverbruik omkaderen om het aan de markt aan te bieden, rekening houdend met de beperkingen van dit net, dat is ook de nieuwe taak van ORES en van alle DNB's op het gebied van digitale innovatie.

2. DE "ENERGIECLOUD"

Het komt steeds vaker voor dat bedrijven zich uitrusten met eigen productiemiddelen om elektriciteit te genereren die zij (gedeeltelijk) gebruiken voor hun eigen verbruik of die zij doorverkopen, tegen lage prijzen, op de markt wanneer de productie groter is dan hun behoeften. Deze situatie is bevorderlijk voor partnerschappen tussen naburige bedrijven met complementaire elektriciteitsverbruiksprofielen. Hiervoor heeft ORES het concept "energiecloud" bedacht. De achterliggende idee is om het doorverkopen van elektriciteit op de markt door een bedrijf - en de gelijktijdige aankoop op dezelfde markt door een ander bedrijf - te vervangen door een directe uitwisseling tussen deze twee bedrijven met het oog op een zeer lokaal energieverbruik, dat zo goed mogelijk afgestemd is op het productieprofiel. Deze oplossing zou een beter rendement op lokale productie-installaties mogelijk moeten maken, de elektriciteitsfactuur van de bedrijven die deelnemen aan de oplossing verlagen en de dimensionering van de distributienetten stroomopwaarts van deze "virtuele" netten optimaliseren. ORES is van plan om een proefproject op te zetten in de regio van Doornik, in samenwerking met de lokale Territoriale Ontwikkelingsagentschap, waarbij het aan de bedrijven van een industrieterrein zal voorstellen om de energieproductie van één of meerdere gedecentraliseerde eenheden te delen.





Partner van de overheid

ORES wil de natuurlijke partner van de overheid zijn en blijven voor de uitwerking en de tenuitvoerlegging van het energiebeleid.

Met haar database van competenties, ervaring, knowhow en expertise binnen haar vakgebieden staat ORES ten dienste van de overheid. Enerzijds stelt de onderneming haar ervaring en expertise ter beschikking, doet zij suggesties en heeft zij zelfs een adviserende rol over veranderingen in de wetgeving of marktprocessen in verband met de energiedistributie. In dit kader wordt ORES met name uitgenodigd om deel te nemen aan werkgroepen om de uitwerking van wetteksten voor te bereiden. Rekening houdend met de prerogatieven van iedereen komt het erop aan mee te werken aan de tenuitvoerlegging van de beleidslijnen die op federaal en regionaal niveau vastgelegd werden. Anderzijds is ORES de partner van de regering voor de uitvoering van haar energiebeleid. Dat omvat met name de openbare dienstverplichtingen zoals de gemeentelijke openbare verlichting, de sociale bescherming van kwetsbare cliënten en de bevordering van energiebesparing. ORES heeft ook tal van initiatieven genomen ter voorbereiding op het schaarsterisico dat 2014 door de overheid werd aangekondigd. Het was de bedoeling om haar cliënten, de gemeenten en de overheid, zo volledig, precies en begrijpelijk mogelijke informatie aan te bieden. Wij hebben op vraag van de federale overheid meegewerkt aan de voorbereiding van de beheersmaatregelen voor de schaarste. Deze ondersteunende rol bij het uitvoeren van het energiebeleid wordt trouwens erkend in de gewestelijke beleidsverklaring 2014-2019 van de Waalse regering.

EEN PARTNER ERKEND DOOR DE NIEUWE GEWESTELIJKE REGERING

Deze nieuwe Waalse regering werd in 2014 na de regionale verkiezingen opgericht. Voor een gereguleerde onderneming als ORES is dit altijd een belangrijke gebeurtenis. Dit geldt nog meer wanneer de regering, zoals benadrukt wordt in de gewestelijke beleidsverklaring, de zesde Staatshervorming zal moeten uitvoeren en inzonderheid de bevoegdheidsoverdracht van de distributietarieven van federaal naar regionaal niveau.

In deze verklaring beschouwt de Waalse regering energie als de grootste uitdaging: *"Aangezien zij de spil van onze maatschappij is en de uitdagingen steeds pregnanter worden (continuïteit van de energievoorziening, klimaatvraagstukken, toegankelijkheid voor iedereen tegen een redelijke prijs, concurrentiekracht van de economie, paradigmawisseling binnen het netbeheer, etc.) maar ook aangezien zij kan bijdragen tot de economische ontplooiing van ons Gewest, vormt energie een zeer grote uitdaging voor de Regering".* De distributienetten worden daarom erkend als een van de bouwstenen van een energiestrategie op lange termijn: *"Als we een efficiënt energiebeleid willen, dan moet Wallonië bovendien haar coördinatie met de federale overheid en de andere gewesten versterken, om de coherentie te verzekeren van alle beleidsvoeringen binnen een energielandschap dat onderling sterk van elkaar afhangt. Hiervoor beschikt het Gewest over grote tools om mee te werken aan de continuïteit van de energievoorziening van België en aan het bepalen van een echte energiestrategie op lange termijn (energie-efficiëntie, hernieuwbare productie, distributienet, enz.)."*²

De Waalse regering is bezig met de energietransitie die een aanzienlijke impact heeft op de vakgebieden van ORES, waarbij de nadruk ligt op de noodzaak aan een duurzame aanpak en

dus ook aan de beheersing van de distributietarieven. Voor de uitvoering van haar nieuwe tarifaire bevoegdheid geeft de regering richtlijnen aan en heeft zij zich ertoe verbonden om de onderdelen van het factuur duidelijk te identificeren en om de gewestelijke onderdelen van de gas- en elektriciteitsprijzen te controleren, met in achtneming van de bevoegdheden van de CWaPE en in samenwerking met de federale actoren, om de coherentie van het energieprijzenpolitiek te verzekeren ten voordele van de consument.

De regering wil ook richtlijnen opstellen voor het vastleggen van de tarieven, wat de volgende mogelijkheden biedt:

- een kwalitatieve service tegen de best mogelijke prijs,
- de nodige investeringen voor de modernisering van de netten en de toegang tot de kapitaalmarkt,
- een verandering van het vergoedingssysteem voor het gebruik van het net rekening houdend met de verandering van het productiepark (sterkere decentralisatie),
- een transparante en eerlijke verdeling van de kosten onder alle gebruikers,
- na een gedetailleerde evaluatie van alle ontwikkelingskosten voor hernieuwbare energie, een gecontroleerd hulpmiddel voor het ontwikkelen van hernieuwbare energie,
- de coherentie tussen de openbare dienstverplichtingen, de technische regels en de impact op de gas- en elektriciteitsprijzen;

Bovendien wil de regering de mogelijkheid bestuderen om geleidelijk aan de distributietarieven, de kost van de openbare dienstverplichtingen en de gewestelijke openbare heffingen op elkaar af te stemmen om de kosten te rationaliseren en de investeringen over heel het grondgebied te vrijwaren. Ten slotte verbindt de regering zich ertoe om erop toe te zien dat er voor elk voorstel van de CWaPE of voor elke beslissing van de regering die een impact zou kunnen hebben op het elektriciteits- of gastarief een grondige voorafgaande evaluatie dient te gebeuren door de regulator.

HET "GASDECREET" BIJ OMZETTING VAN DE RICHTLIJN 2009/73/CE

Het Waals gewestelijk decreet, dat werd goedgekeurd op 11 april 2014, nam "elektriciteit" op in verschillende bepalingen bij omzetting van Europese richtlijn 2009/72/CE (zie verder). Dit nieuw decreet verruimt met name het terrein van de sociale ODV's en de rol van de distributienetbeheerders als leveranciers van deze cliënten³. Om het cliënteel en de werking van de markt niet te verstoren moesten er symmetrische aanpassingen voor de gasmarkt worden goedgekeurd. De regering heeft daarom het werk van de vorige legislatuur moeten verderzetten om het "gasdecreet" goed te keuren. Toen het huidige activiteitenverslag werd opgesteld was het nieuwe gasdecreet nog maar pas in de derde lezing goedgekeurd door de Waalse regering. ORES werd door haar uitgenodigd om zich uit te spreken over verschillende technische punten tijdens de voorbereiding van deze tekst.

1. Gewestelijke beleidsverklaring 2014-2019 van de Waalse regering

2. Idem

3. Zie Activiteitenverslag 2013 voor meer informatie.

UITVOERINGSBESLUITEN VAN HET "ELEKTRICITEITSDECREET"

Om verschillende bepalingen van het elektriciteitsdecreet te kunnen toepassen, moeten er uitvoeringsbesluiten goedgekeurd worden door de Waalse regering. Het gaat meer bepaald over bepalingen die een uitbreiding zijn van de sociale ODV's en bepalingen ter introductie van het aansluitingsmechanisme van de hernieuwbare installaties voor de distributienetten met flexibele toegang. Inzake de flexibiliteit heeft de CWaPE, om de

belangrijkste principes in het decreet uit te voeren een Waalse overlegstructuur opgezet, "Forum RéFlex" (Forum Régional sur la Flexibilité) genaamd. ORES neemt actief deel aan dit forum. Het is de bedoeling van de CWaPE om op het einde van de werken een verslag voor te leggen aan de Waalse regering dat voorstellen tot uitvoeringsbesluiten bevat om de regelgeving aan te passen aan de flexibiliteitsbehoeften.



Schets van het gebouw van CWaPE - © Fotoverantwoording CWaPE

DISTRIBUTIETARIEVEN

1. OPSTELLEN VAN DE TARIEFMETHODOLOGIE

Door het elektriciteitsdecreet is de goedkeuringsbevoegdheid voor de distributietarieven van de CREG naar de CWaPE overgebracht vanaf 1 juli 2014. Die is nu als enige bevoegd geworden om de tariefmethodologie vast te leggen met inachtneming van grote tarifaire richtlijnen van de regering. Om de nieuwe regering de mogelijkheid te geven tarifaire richtlijnen uit te werken die geïntegreerd zijn in een nieuwe tariefmethodologie, wenste de CWaPE eerst de draagwijdte van de methodologie te beperken tot een overgangperiode van twee jaar, hetzij 2015-2016. Tijdens deze overgangperiode passen de tariefmethodologieën van de CWaPE ruimschoots binnen de continuïteit van de methodologieën die de CREG voordien gebruikte. Om te anticiperen op de bevoegdheidsoverdracht wou de CWaPE vanaf het eerste semester van 2013 een overleg opstarten met de distributienetbeheerders en op het einde van 2013 een eerste overlegronde organiseren om tariefmethodologieën op te stellen. In het begin van 2014 heeft de CWaPE haar werk voortgezet via een overleg met de netbeheerders over de verslagmodellen van kosten en tarieven; in juli heeft zijn een officiële openbare raadpleging gelanceerd van alle actoren op de markt op half augustus over te kunnen gaan tot de definitieve goedkeuring van de "overgangstariefmethodologie". ORES heeft actief deelgenomen aan elke fase van het opstellen van deze methodologie en heeft commentaar en voorstellen geformuleerd voor de ingediende documenten.

2. EVOLUTIE VAN KOSTEN EN TARIEVEN

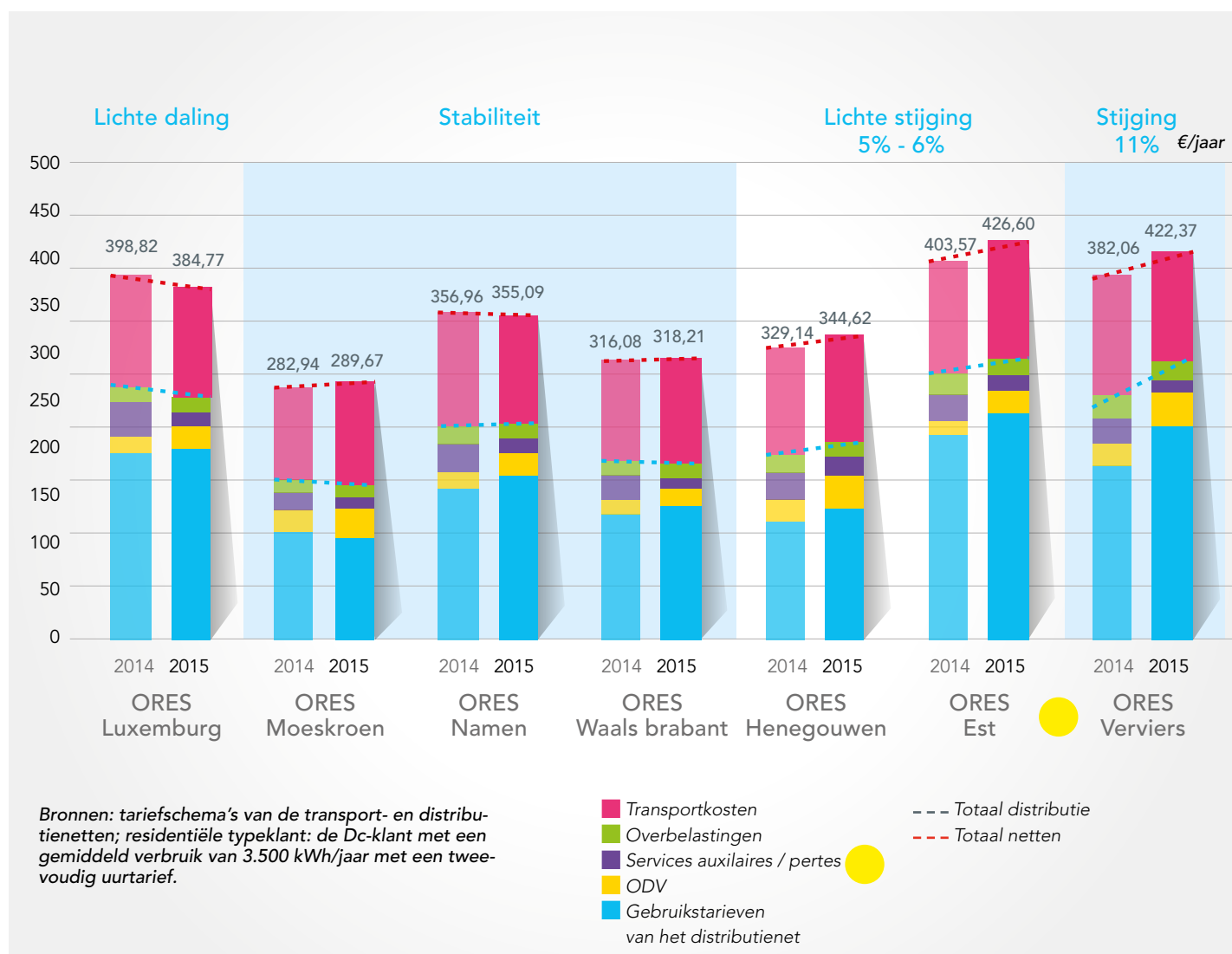
Conform de goedgekeurde tariefmethodologie hebben de netbeheerders begin september een tariefvoorstel met een budget ingediend. Wat ORES betreft, werden deze voorstellen goedgekeurd na onderzoek door de CWaPE in twee fasen: in december 2014 de niet-periodieke tarieven en in februari 2015 alle tariefvoorstellen en het budget.

Op elektriciteitsvlak

Voor ORES zijn de totale distributiekosten gestegen met 11 % in 7 jaar, wat lager ligt dan de inflatie in dezelfde periode. Dit resultaat is des te merkwaardig omdat op hetzelfde ogenblik, de prijs van de openbare dienstverplichtingen werd vermenigvuldigd met 3,5 en omdat onze activiteiten geleidelijk aan nieuwe kosten hebben geïntegreerd die verbonden zijn met toekomstige uitdagingen (intelligente netten en telling, Atrias). Deze verschillende verhogingen werden gecompenseerd door interne inspanningen op vlak van productiviteit, onder andere wat betreft beperkingen inzake elektriciteitsverlies en ook door de substantiële verlaging van de verloning van de aandeelhouders.

Voor de consument hebben deze verhogingen van de kosten invloed op de tarieven. Zelfs als er fundamenteel gezien verschillen bestaan tussen de verschillende sectoren die overeenstemmen met het gebied van de vroegere distributie-intercommunales, merkt men toch een grote algemene stabiliteit op inzake de distributietarieven voor elektriciteit toegepast in 2015 binnen het ORES-gebied in vergelijking met de tarieven van 2014. De blauwe stippellijn van de grafieken hieronder duidt de evolutie van de distributietarieven aan in de verschillende sectoren:

EVOLUTIE VAN DE NETKOSTEN, ELEKTRICITEIT 2014/2015 RESIDENTIËLE KLANT



De geregistreerde verhogingen kunnen makkelijk worden verklaard: in 2014, waren de verlengde en geïndexeerde tarieven nog gebaseerd op de hypothetische verbruiksvolumes bepaald in 2008 door de CREG zonder onder andere rekening te houden met de opkomst van zonnepanelen, die een verlaging van de verbruiksvolumes teweegbrengt. Voor de distributietarieven van 2015, heeft ORES zich op realistischere hypothesen gebaseerd, in overeenstemming met de dalende trend van de laatste jaren. En deze daling van de volumes heeft een rechtstreekse en mechanische invloed op de kostprijs van de netten: hoe minder men verbruikt, hoe meer het tarief uitgedrukt in verbruikte eenheden stijgt aangezien de beheeractiviteit identiek blijft. Er moet echter ook worden opgemerkt dat in de

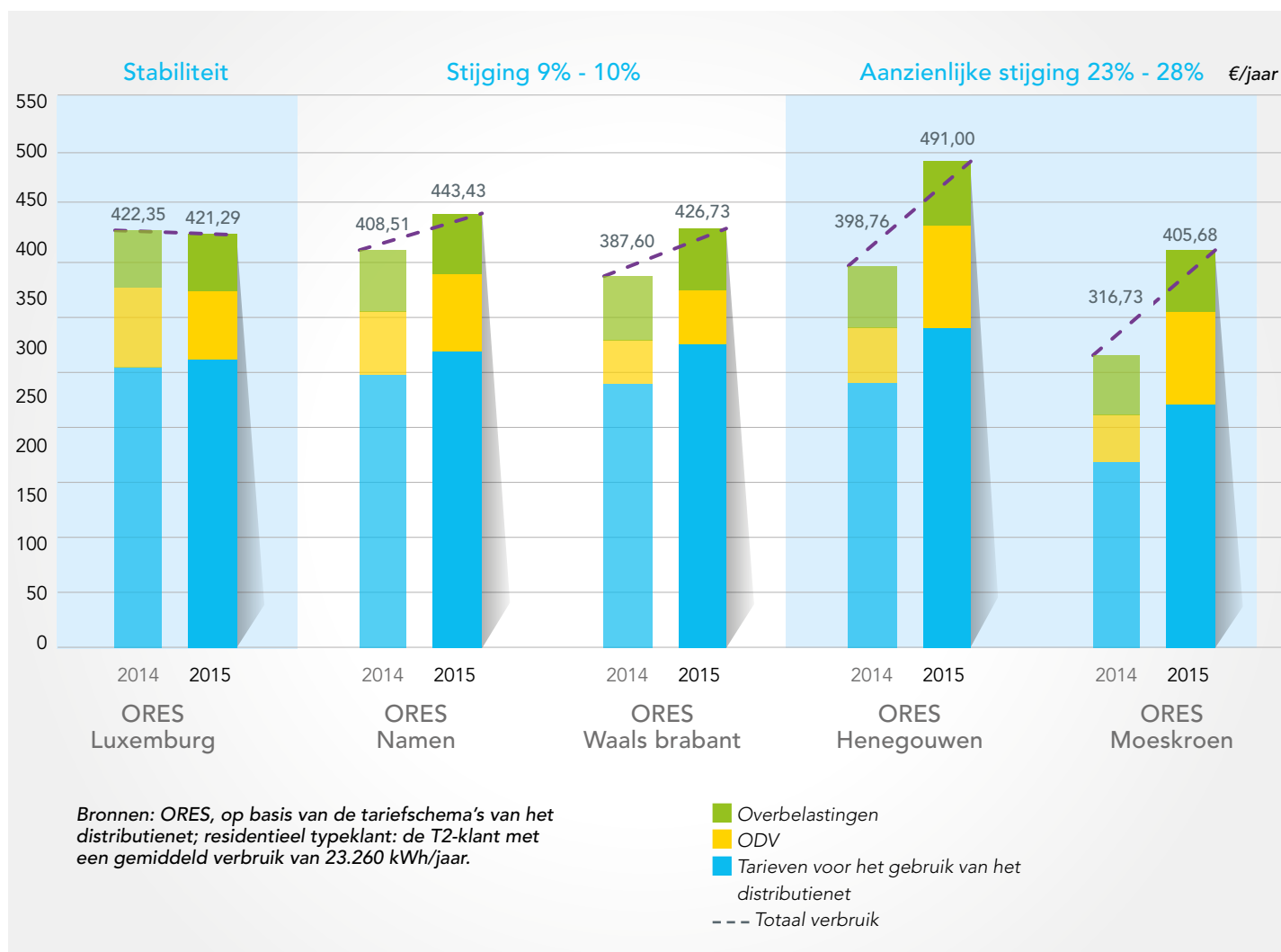
oostelijke sector, waar het verbruik is gedaald met meer dan 15 % (onder andere door de doorbraak van de zonnepanelen), de tariefverhoging beperkt is tot 6 %. ORES is hiermee opgezet want dit toont een economisch gezond beheer aan. Deze doeltreffendheid vindt men trouwens terug in alle tarieven die niet echt stijgen, terwijl het gewicht van de openbaredienstverplichtingen nadrukkelijk aanwezig is in sociaal achtergestelde sectoren.

Op aardgasvlak

De evolutie van de prijzen voor gasdistributie over dezelfde periode van 7 jaar wordt gekenmerkt door een stijging van zo'n 50 %. Deze is voor meer dan de helft veroorzaakt door de openbaredienstverplichtingen die constant stijgen sinds 2009 en door de verschillende belastingen geheven op de distributietarieven. De rest van de stijging is gelinkt met het ambitieuze investerings-

beleid binnen de netten, onder andere omdat het Waalse gewest aardgas wil promoten (via bijvoorbeeld het gratis aanbieden van de aansluitingen). Er dient terzelfdertijd worden opgemerkt dat ondanks de inflatie, onze beheersbare kosten dalen en de dividenden van onze aandeelhouders naar beneden neigen. Zoals blijkt uit deze grafiek, stijgen de nettatarieven ten opzichte van 2014.

EVOLUTIE VAN DE NETKOSTEN, GAS 2014/2015 RESIDENTIEËLE KLANT



Deze stijgingen zijn te wijten aan twee duidelijk te identificeren factoren. Ten eerste, de daling van de verbruiksvolumes omwille van de crisis en de gunstigere temperaturen is nog sterker bij gas dan bij elektriciteit. In totaal, komt dit neer op zo'n 12 % voor ORES. Wat zich dan puur wiskundig vertaalt in stijgende tarieven. De kost van de openbaredienstverplichtingen was trouwens veel hoger gedurende de vorige jaren en de kosten uit het verleden moeten vandaag worden teruggevoerd. Deze kost blijft een sterke stijgingsfactor, rekening houdend met de moeilijke energetische situatie waarin vele Waalse klanten vertoeven.

De investeringen in het net laten ORES echter toe om te beschikken over een reserve van zo'n 200.000 potentiële klanten die zouden genieten van een aardgas aansluiting. De aansluiting van 25.000 van deze klanten zou de huidige tariefverhoging kunnen tenietdoen via de grotere volumes op het net. Deze piste wordt actief onderzocht gedurende de komende maanden om op termijn de globale gasdistributietarieven te doen dalen.

HET RISICOBEBEER INZAKE WINTERS ELEKTRICITEITSTEKORT



Hoofdzakelijk omwille van de onbeschikbaarheid van meerdere nucleaire reactoren, hebben de federale overheidsinstanties in 2014 vastgesteld dat België vanaf de winter 2014-2015, een risico inzake elektriciteitstekort liep tijdens de meest kritieke momenten, m.a.w. de winterse verbruikspiek tussen 17u00 en 20u00.

Omwille van deze onbeschikbaarheid, is België immers afhankelijk van de invoer van elektriciteit om het verhoogde verbruik te kunnen dekken dat in de winter voorkomt gedurende deze periode. Maar, in bepaalde minder gunstige omstandigheden – langere koude periode en het ontbreken van hernieuwbare productie – zou het land problemen kunnen hebben om deze elektriciteit te vinden op de Europese markt.

Een aantal maatregelen werden dan ook getroffen en/of voorbereid in 2014 door de federale overheid en dit met een dubbele doestelling:

- Het schaarsterisico beperken;
- Zo goed mogelijk het beheren van een schaarste voorbereiden wanneer deze werkelijkheid wordt.

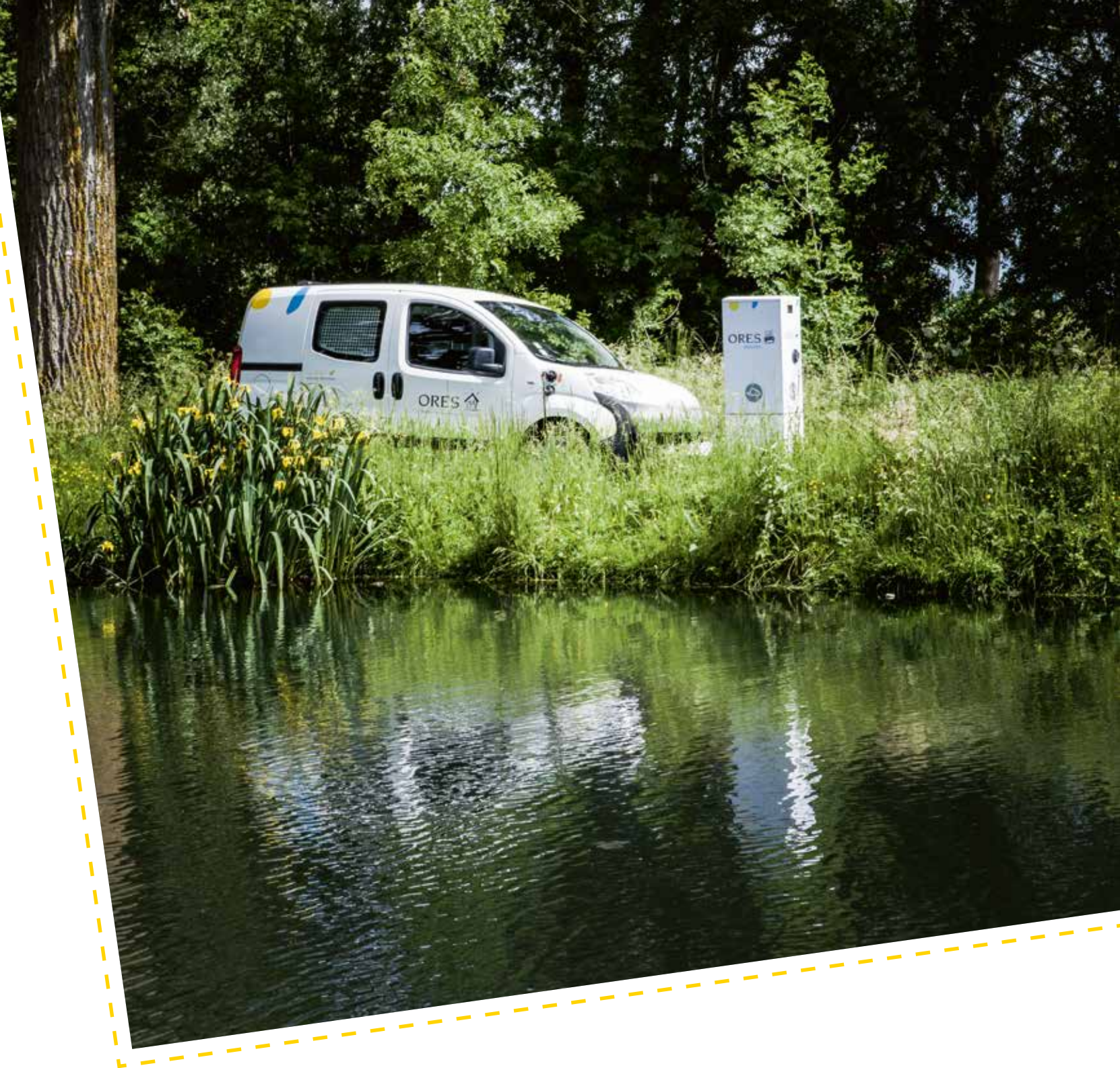
ORES heeft actief bijgedragen tot de voorbereiding van de eventuele activering van het afschakelplan door de federale overheid. En dit door te beantwoorden aan de aanvragen van de federale overheidsdiensten, onder andere wat betreft het lokaliseren op het distributienet van prioritaire klanten waarvan de federale overheid meende dat deze zo vlug mogelijk moesten worden bevoorrad na de afschakeling. ORES heeft ook deelgenomen aan en de "OFF ON"-campagne gepromoot die de consumenten bewust moest maken van de beperkingsmogelijkheden van hun energieverbruik, vooral in geval van een schaarsterisico.

ORES heeft zich ook voorbereid om als technische entiteit te fungeren tijdens het activeren van het afschakelplan. Als de afschakeling immers wordt geactiveerd door de beheerder van het transportnet, moeten er een groot aantal handelingen en interventies tegelijkertijd plaatsvinden op de netten, bijvoorbeeld bij de vlugge herbevoorrading van prioritaire klanten na de activering van het afschakelplan en die van alle getroffen klanten na de afschakeling.

Daarnaast heeft ORES het initiatief genomen om verschillende informatietools te ontwikkelen, onder andere voor de klanten en de gemeenten:

- Online zetten van de gemeenten en straten getroffen door het afschakelplan. Deze lijst wordt geregeld geüpdatet in functie van de interventies op het net teneinde op elk moment een zo nauwkeurig mogelijk informatieniveau te voorzien;
- Ontwikkeling van een alarmsysteem " ORES Info Délestage " waarbij elke ORES-klant de mogelijkheid heeft om zich gratis in te schrijven op deze dienst teneinde in real time de afschakelsector te kennen waar de klant zich bevindt en teneinde een informatie-SMS te ontvangen op drie sleutelmomenten: van zodra er een potentiële afschakeling is (tot 7 dagen op voorhand), de dag ervoor en bij activering van het afschakelplan, na het heropstarten van de elektrische bevoorrading door ORES in de gemeente van de klant;
- Schrijven, verspreiden en ter beschikking stellen van een praktische gids inzake de schaarste voor de gemeenten en elk ander geïnteresseerd publiek.





ORES, een duurzaam en verantwoordelijk bedrijf

ORES is ervan overtuigd dat het zoeken naar evenwicht tussen de belangen van haar aandeelhouders, klanten en andere betrokken partijen, de ontplooiing van het algemeen welzijn en het beschermen van het milieu kunnen bijdragen tot haar eigen duurzame ontwikkeling en van de wereld waarin ze zich bevindt.

EEN EVOLUEREND BEDRIJFSBELEID

In een constant veranderende wereld, moet men flexibel zijn. In 2014 heeft ORES beslist om een intern programma op te zetten teneinde haar bedrijfsbeleid in die richting te doen evolueren. Het gaat om het zich resoluut engageren in een aanpak waarbij het bedrijf en de medewerkers evolueren naar het 'nieuwe werken' (NWOW). Dit programma, DOMO genaamd, is onder andere gebaseerd op de nieuwe waarden van het bedrijf die werden opgesteld in 2013.

Hierbij wordt in eerste instantie een managementsysteem gehanteerd dat gebaseerd is op vertrouwen, responsabilisering, autonomie en het behalen van de vooropgestelde resultaten. De implementatie ervan moet ook een grote tijdsgebonden en geografische flexibiliteit teweegbrengen, hetgeen zich vertaalt in telewerken en in een beter evenwicht tussen werk en privé, ten voordele van iedereen.

Omdat we ervan overtuigd zijn dat architectuur ook de evolutie van het bedrijfsbeleid ondersteunt, gaan we in het kader van DOMO ook over tot de herinrichting van onze bestaande sites. We bouwen nieuwe sites die getuigen van meer openheid en die meer samenwerking beogen. Deze aanpassingen bestaan uit verscheidene gedeelde omgevingen aangepast aan de te

uitvoeren taak, laten de creativiteit botvieren in een aangename sfeer en vergemakkelijken de samenwerking en de mobiliteit. In 2014, heeft het architectonische project van de toekomstige hoofdzetel van ORES in Gosselies trouwens een prijs in de wacht gesleept als merkwaardig gebouw. De originaliteit van dit project zit in het concept waarbij architectuur, spits technologie en duurzame ontwikkeling samengaan en waarbij natuurlijk licht en hernieuwbare energie ook worden geïntegreerd.



We dienen te benadrukken dat dit ambitieuze programma ook op de installatie van de juiste IT- en telecommunicatie-instrumenten steunt.



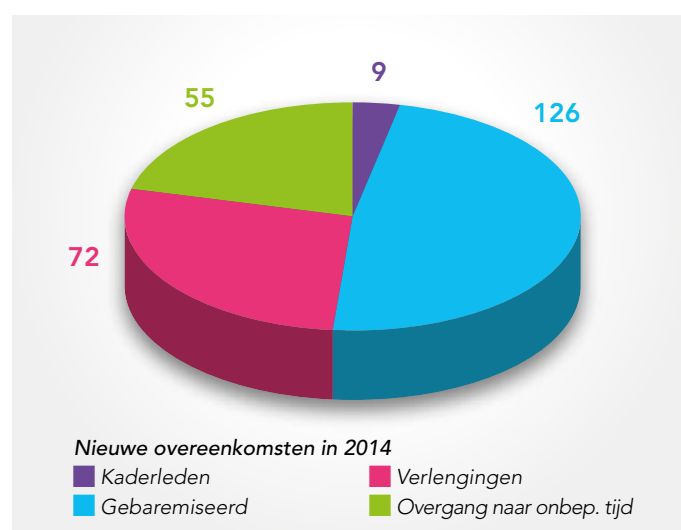


VORMING EN WERKGELEGENHEID: WERKEN AAN DE TOEKOMST

Het HR-beleid van ORES beoogt in de eerste plaats het voortbestaan van onze activiteiten, de creatie van kwaliteitsvolle banen en de ontwikkeling van de competenties. Om het hoofd te bieden aan de talrijke uitdagingen van de toekomst heeft ORES ook verschillende partnerschappen afgesloten met de spelers op de arbeidsmarkt, en dit met het oog op de promotie van het alternerend leren en de herwaardering van de technische beroepen.

1. TALENT REKRUTEREN

ORES zoekt, selecteert en werft medewerkers aan die beschikken over de operationele en menselijke competenties die nodig zijn om onze organisatie goed te laten functioneren. In 2014 werden 262 arbeidsovereenkomsten afgesloten, waarvan 135 voor nieuwe aanwervingen.



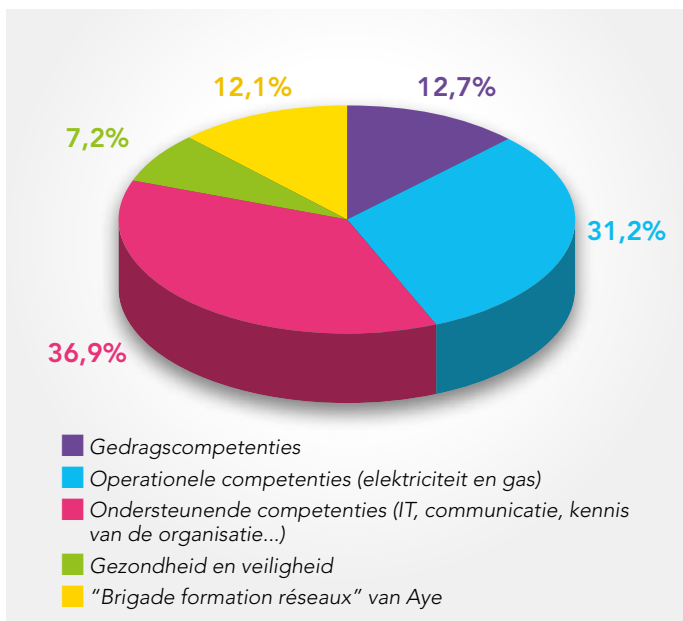
Er werden verschillende initiatieven genomen om de rekruteringsdoelen te behalen: een nieuwe databank met de potentiële kandidaten, de generalisering van de insourcing van de competentiebalansen voor de instapfuncties, deelname aan jobbeurzen en het opstellen van een rekruteringsplan voor de specifieke noden van de Duitstalige gemeenschap.

2. TALENT ONTWIKKELEN

ORES ziet toe op de ontwikkeling van zijn personeel en op de culturele en menselijke ontplooiing van het bedrijf. Onze opleidingsstrategie beoogt de ontwikkeling van de competenties en steunt op vier pijlers: uitvoering van de dagtaken, toekomstige uitdagingen inzake de evolutie van het bedrijf en zijn omgeving, ontwikkeling in en met het bedrijf en tot slot een verantwoorde organisatie dankzij onze bijdrage aan de sociaaleconomische Waalse context.

In 2014 investeerde ORES 5,6% van zijn loonmassa in opleiding. Er werden meer dan 88.800 uren onderwezen, waarvan 11.200 uur voor de kaderleden en zo'n 77.600 uur voor de bedienden.

VERDELING PER TYPE VORMING



ORES heeft ook nieuwe opleidingen ontwikkeld waar ook partners aan kunnen deelnemen (gemeenten, onderaannemers en ondernemers) in de twee opleidingscentra in Strépy-Bracquegnies en Aye. Hiermee wil ORES een betere toegang creëren tot de competenties in ons werkgebied. In 2014 volgden 1295 mensen een opleiding bij ons. 1010 onder hen behaalden een certificaat elektriciteit. Op vlak van gas leerden 171 personen nieuwe competenties bij. 89 onder hen behaalden een certificaat.

3. PARTNERS IN OPLEIDING

Het aanwerven van nieuwe medewerkers blijft een echte uitdaging. Het bedrijf heeft dan ook besloten verschillende acties op het getouw te zetten om de technische beroepen te valoriseren.

Zo sloeg ORES in 2014 de handen in elkaar met de FOREM voor een opleidingsproject voor werkzoekenden op basis van een selectie via de volgende criteria: motivatie, interesse in techniek, veiligheidszin, vermogen tot aanleren op vlak van elektriciteit en technisch-administratief gebied. De eerste resultaten zijn alvast hoopgevend: van de 22 mensen die een opleiding volgden, zijn er 16 (opnieuw) langdurig aan het werk.

'Wapi Hand' is een partnerschapsprogramma tussen de FOREM, het IFAPME, het kwalificatieonderwijs en ORES. Het programma beoogt een opwaardering van de technische vormingen en beroepen en de erkenning van het alternerend leren in Picardisch Wallonië. In oktober 2014 trokken drie groepen van een tiental mensen met knelpuntberoepen naar Euroskills Lille. Daar stelden ze aanbevelingen op die de technische opleidingen en beroepen moeten herwaarderen.

ORES is ook betrokken bij partnerschappen die bijdragen tot vorming op de werkvloer zelf en die de overdracht van competenties makkelijker maken. In 2014 werden hieromtrent twee projecten uitgevoerd. Het eerste heeft betrekking op de samenwerking met het IFAPME en CEFA. ORES zet zich hier in voor het alternerend leren en biedt werkzoekende jongeren die de schoolgaande leeftijd hebben de kans om zich in drie jaar tijd te vormen op de werkvloer zelf. Het tweede project in samenwerking met het IFAPME en de FOREM biedt jonge werkzoekende van 18 tot 25 jaar de kans in een jaar tijd een technisch beroep aan te leren via alternerend leren. Eind 2014 stapte ORES tot slot in een pilootproject inzake elektriciteit in de regio Dinant-Namen.



PREVENTIE EN VEILIGHEID OP HET WERK

Veiligheid is een belangrijke factor in het beheer van de distributienetten voor elektriciteit, aardgas en openbare verlichting. De interne dienst voor preventie en bescherming op het werk (DPBW) helpt de werkgever het veiligheidsbeleid binnen het bedrijf te handhaven.

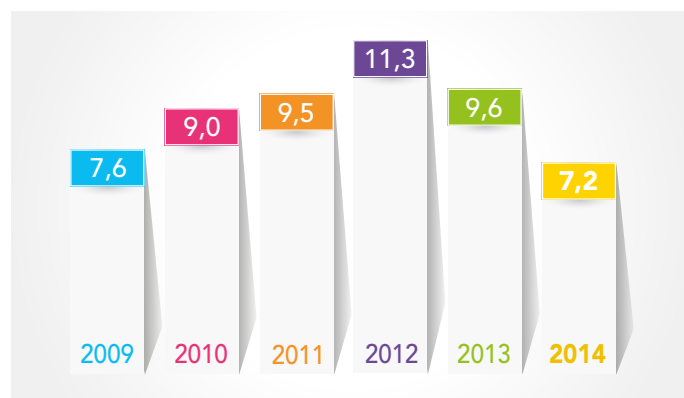
De beroepen die binnen ORES worden uitgevoerd, zijn van nature risicovol, aangezien gas en elektriciteit potentieel gevaarlijk zijn. Het is dus essentieel de veiligheid van de technici, de gebruikers en de buurtbewoners van onze netten te garanderen, en dit door in te staan voor de goede werking van de netten en door de gepaste preventiemaatregelen te nemen.

Om de veiligheid op het werk te meten, bestaan er twee belangrijke indicatoren: de frequentiegraad en de ernstgraad van de ongevallen. In 2014 konden we alvast betere resultaten voorleggen dan de vorige jaren. Het totaal aantal ongevallen met werkonderbreking daalde van 32 tot 25, wat zich vertaalde in een afname van 25% van het aantal verloren werkdagen (405 tegenover 574 in 2013).

De grafiek toont aan dat de ernstgraad dit jaar 0,12 bedraagt. Dat is het beste resultaat sinds de oprichting van ORES in 2009. De frequentiegraad daalde tot 7,2 - dus een gevoelige afname ten opzichte van 2009.

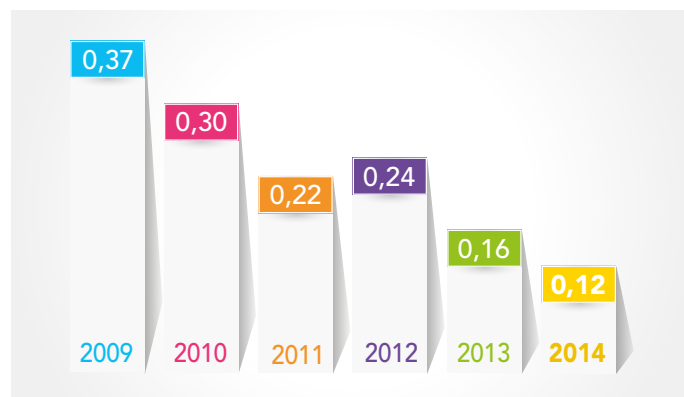
In de loop van het jaar is het aantal 'elektriciteits'ongevallen, dus rechtstreeks te wijten aan elektriciteit of aardgas, met zo'n 50% gedaald in vergelijking met 2009, toen er vier ongevallen van dit type werden geregistreerd. Ons doel blijft nul ongevallen. Daarom worden op verschillende niveaus sensibiliseringscampagnes gevoerd.

FREQUENTIEGRAAD 2009-2014



De frequentiegraad (Fg) komt overeen met het aantal arbeidsongevallen die ten minste leidden tot 1 dag arbeidsonbekwaamheid per miljoen uur blootstelling aan het risico.

ERNSTGRAAD 2009-2014



De ernstgraad (Eg) komt overeen met het aantal verloren kalenderdagen ten gevolge van een arbeidsongeval per duizend uur blootstelling aan het risico.





ECOLOGISCHE VERANTWOORDELIJKHEDEN

ORES wil zijn engagement naar het milieu toe ten volle naleven. Wij willen de impact van onze activiteiten op de mens en zijn omgeving zo veel mogelijk beperken. Onze cel die belast is met milieukwesties voert dan ook verschillende opdrachten uit, zoals de opstelling van een milieurapport en de interne sensibilisering omtrent preventie en afvalbeheer.

Elk jaar stelt deze cel een verklaring op over de productie en de verwijdering van gevaarlijk afval van het bedrijf. In 2014 toonde deze verklaring aan dat de weggegooidde elektrische transformatoren 86% uitmaken van het gevaarlijke afval dat voortvloeit uit onze activiteiten. Een andere belangrijke post is de vervuilde bodem. Deze post maakt 12% uit van het totaal en is vrij onvoorspelbaar omdat deze hoeveelheden het resultaat zijn van de verwerking van vervuilde aarde waarmee wij tijdens de werken op de netten te maken krijgen.

Er werd dan ook een afvalverwerkingsbeleid op poten gezet dat anticipeert op de wetgeving, die binnenkort nog meer sortering zal opleggen, zelfs op werven in bedrijventerreinen. Daarom hebben wij een gescheiden afvalsortering (PMD, schrijfmateriaal en lege batterijen) op een aantal werven opgezet. Dit aantal groeit maand na maand aan. Onze teams hebben ook actie ondernomen om minder documenten af te drukken op papier en meer zwart-wit afdrukken te doen in plaats van in kleur. Dit leidde tot opmerkelijke resultaten: een daling van 20% van de afgedrukte documenten in 2014, hetzij 784.000 geregistreerde afdrukken in januari 2015 tegenover 977.000 afdrukken in 2014.

Ook van autodelen werd werk gemaakt in 2014. Dit fenomeen staat nog in zijn kinderschoenen, maar leidde toch tot een daling in het aantal afgelegde kilometers per werknemer. Deze daling is goed voor een afstand van 3,5 keer om de Aarde, en staat gelijk aan 27 ton vermeden CO₂-uitstoot.



SENSIBILISERINGSCAMPAGNES WERPEN VRUCHTEN AF

De interne informatie en communicatie over de risico's verbonden aan onze activiteiten zijn ingepland op lange termijn. Ze kenmerken zich vooral door de preventie van ongevallen, met de nadruk op het naleven van de procedures, het uitwisselen van goede praktijken en het dragen van individueel en collectief beschermend materiaal.

Meerspecifiek lanceerden we in 2014 de campagne 'Oef!' ("Ouf!"). Deze campagne nodigde de medewerkers uit 'bijna-ongevallen' en gevaarlijke omstandigheden en gebeurtenissen aan hun overste en/of preventieadviseur te melden, zodat deze fouten als toekomstige bron van expertise konden dienen.

Het jaar 2014 stond alvast in het teken van:

- de voorbereiding van het globaal plan 2015-2020, dat de gedragslijnen uittekent wat betreft preventie voor de komende 5 jaar;
- de herziening van de processen m.b.t. psychosociale risico's, die nodig zijn door de recente wetswijzigingen;
- de uitvoering en de concretisering van de opleidingstrajecten op vlak van preventie.

Tot slot wil de campagne 'Vigilance Partagée' die in 2015 werd gelanceerd het gedrag ten aanzien van risico's ten gronde veranderen. Het Directiecomité, de managers en het personeel op het terrein worden hierover opgeleid in de periode 2015-2020.



ACADEMISCHE ZETEL ORES

De Academische Zetel ORES "Smart Grids / Smart Metering" werd in 2012 opgericht in samenwerking met de universiteit van Bergen met als bedoeling een expertisecentrum voor slimme netten en meters op poten te zetten.

Die Zetel financiert zo doctoraatthesissen over verschillende thema's gelinkt aan Smart Grid en Metering. Er worden twee gebieden onderzocht: elektrotechniek en telecommunicatie. Voor het eerste gebied spitsen de onderzoeken zich toe op het ontwikkelen van probabilistische middelen voor de planning van de netten. Voor het tweede gebied proberen de onderzoe-

kers telecommunicatiemiddelen te vinden die gebruikt kunnen worden voor de slimme netten en meters, en meer bepaald werken ze rond de telecommunicatietechnologie G3PLC. Daarnaast vangen eveneens onderzoeken rond opslag aan. Tijdens de studiedag van de Zetel ORES, die werd georganiseerd in de Polytechnische Faculteit van de Universiteit van Bergen op 20 november, konden meer dan honderd deelnemers hun onderzoeken en projecten in het buitenland omtrent slimme netten en meters bespreken met elkaar.



BETROKKENHEID EN LOKALE VERANKERING

Doordat de activiteiten van ons bedrijf in essentie ten dienste van de bevolking zijn, draagt de Waalse maatschappij ons bedrijf een warm hart toe. ORES onderhoudt nauwe banden met de gemeenten en hun inwoners. We werken voor verschillende projecten samen met partnerorganisaties en ons beleid richt zich op regionale en lokale initiatieven die in het bijzonder bijdragen tot het versterken van het sociale weefsel. ORES en haar partners zijn betrokken bij solidariteitsacties of -verenigingen zoals het Kankerfonds, de Vereniging voor de Strijd tegen Mucoviscidose of de "Restos du Cœur" in Picardisch Wallonië. In 2014 hebben we ook financiële en materiële hulp geboden bij sporttoernooien (tennis en basket) in Henegouwen en Namen die werden georganiseerd voor personen met een beperkte mobiliteit.

1. NUL WATT SCHOOL

In 2014 heeft ORES ervoor gekozen om het initiatief Nul Watt School van de groep Sudpresse te steunen. Gedurende twaalf weken hebben 30 lagere en kleuterscholen zich vrijwillig ingezet om hun energieverbruik zo veel mogelijk te verminderen. De bedoeling is om kinderen te sensibiliseren voor deze problematiek aan de hand van verschillende experimentele workshops. De leerlingen leren op die manier de waarde kennen van energie maar ook leren ze hoe belangrijk het is om er voorzichtig mee om te springen. ORES heeft tevens een beloning gegeven voor de "goede ideeën" die leerlingen op een specifieke blog rond de actie gepost hebben: de bedenkers met de relevantste voorstellen hebben toegangstickets gewonnen voor het wetenschappelijke Avonturenpark in Frameries.

2. CAP48

Sinds 2011 is ORES eveneens partner van de CAP48-actie. De bedoeling daarvan is om bouw- of renovatieprojecten te helpen financieren die het energieverbruik en de energie-uitgaven trachten te optimaliseren. In 2014 werden twee verenigingen geselecteerd en hebben ze financiële steun van ORES gekregen. De vzw "Behindertenstätten Kelmis und Umgebung" in Hergenrath, die activiteiten organiseert voor opleidingen, tewerkstelling en vrijetijdsbesteding met het oog op de socio-professionele integratie van personen met een beperking, werd in dat kader geholpen met de vervanging van verwarmingsketels en met de installatie van een warmtekrachtkoppelingssysteem op aardgas. ORES heeft ook steun geboden aan "La maison du pain" in Virton, een onthaalcentrum voor moeders en kinderen in moeilijkheden, en heeft werken gefinancierd om het energieverbruik te optimaliseren, met name dankzij een betere isolatie van het gebouw.



3. TÉLÉVIE

ORES steunt ook de actie Télévie die al 25 jaar financiële middelen inzamelt ten voordele van onderzoek in de strijd tegen kanker en leukemie. Dankzij de inzet van onze partners werd een gezamenlijke cheque van 25 000 euro geschonken tijdens de slotavond van de actie in 2014. Er werden talrijke initiatieven georganiseerd om die fondsen te verzamelen: in Namen en Loyers werden patissierietalenten bij de partners in de schijnwerpers gesteld, er werd een tombola georganiseerd op de site Strépy-Bracquenies en in Louvain-la-Neuve werden fondsen verzameld door een "kartingdag" te organiseren.

4. VIVA FOR LIFE

Al twee jaar geeft ORES samen met de actie Viva For Life financiële steun aan kansarme peuters. Het is voor ons een kans om onze waarden zoals respect en betrokkenheid op een concrete manier leven in te blazen en om onze energie te investeren in diegenen die er het meeste nood aan hebben. In 2014 hebben we geld ingezameld met de wedstrijd van RTBF: er werden meerdere spots gefilmd en uitgezonden voor internetgebruikers rond het thema energiebesparing, specifiek binnen de verschillende mediakanalen van de RTBF.



5. FOTOGRAFIEMUSEUM

Het Fotografiemuseum in Charleroi is niet alleen in België een referentie voor fotografie maar ook in heel Europa. Het Museum trekt meer dan 50 000 bezoekers per jaar aan. Sinds 2012 steunt ORES op structureel vlak een initiatief van het Museum dat het werk belicht van meerdere Belgische en internationale fotografen die de huidige evolutie van de Stad Charleroi illustreren.

6. ENERGY ASSISTANCE

Energy Assistance, opgericht in 2011, is een vrijwilligersvereniging die actief is in de energiesector. De vrijwilligers stellen hun expertise ten dienste van bevolkingsgroepen over de hele wereld die geen elektriciteit hebben. ORES biedt de vereniging materiële en logistieke steun waarmee ze bijvoorbeeld energie-installaties kunnen vernieuwen, zelfs scholen en ziekenhuizen kunnen voorzien van elektriciteit. Sommige medewerkers en/of gepensioneerde medewerkers van ORES zijn trouwens vrijwilligers bij die vereniging en leiden zulke opdrachten. Zo zijn bijvoorbeeld in september 2014 drie vrijwilligers vertrokken naar Mbujimayi, in de Democratische Republiek Congo, om een weeshuis, een opleidingscentrum en een vluchtelingenkamp te voorzien van elektriciteit.

7. CULTURELE EN ARTISTIEKE SAMENWERKINGEN

ORES toont ook lokale verankering door middel van een samenwerkingsbeleid dat zich richt op de dienst- en betrokkenheidswaarden waar we voor staan. Ons bedrijf verenigt zich met verschillende partners, spelers in onze regio, met name in het culturele en artistieke gebied. Zo heeft ORES in 2014 het Festival "Django@Liberchies" gesteund, maar ook het Internationaal Festival van Franstalige Films in Namen, het Festival d'Hastière, het Festival de l'Été mosan, Fiesta City in Verviers, de "Musik Marathon" van Eupen, het internationaal Kunstfestival van la rue à Chassepierre en het Bel'Zik Festival van Herve, alsook de shows in de ruïnes van de Abdij van Villers-la-Ville. Ons bedrijf is ook betrokken, naar aanleiding van Mons 2015 – Europese Culturele Hoofdstad, bij de activiteiten ter voorbereiding van de tentoonstelling van hedendaagse kunst Atopolis, in samenwerking met vier andere grote Waalse economische spelers.





Partner
van de overheden

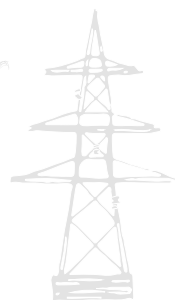
Opdrachten

Kerncijfers

Wallonië

Waarden

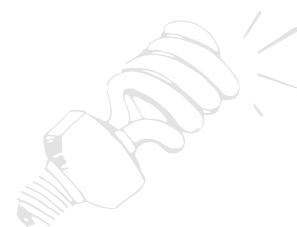
Marktbemiddelaar



Opmerkelijke
feiten

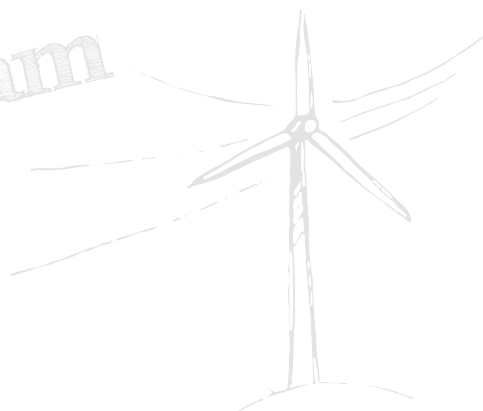
Beroepen

Netten



Duurzaam

Energieverdelers





Coördinatie

Communicatiedienst ORES

Afbeeldingen

Fototheek ORES

Charly Desoubry

Crédits photos : Fotolia, Shutterstock

Ontwerp en lay-out

Losfeld communication

www.losfeld.be

Verantwoordelijke uitgever

Jean-Michel Brebant,

ORES - Communicatiedienst

rue Antoine de Saint Exupéry, 18

6041 Gosselies



PEFC™ PEFC/07-31-47/74



Contact

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

www.ores.net

Klantendienst: 078/15.78.01

Storingsdienst: 078/78.78.00

Gasgeur: 0800/87.087