

JAARVERSLAG 2013



ACTIVITEITEN- VERSLAG 2013

ORES

De gegevens in dit verslag hebben betrekking op zowel de activiteiten van ORES srl als operator van stroom- en aardgasdistributienetten, als op deze van ORES Assets srl, de netbeheerder ontstaan uit de fusie van acht gemengde energiedistributie-intercommunales. Deze omvatten 197 van de 262 Waalse gemeentes, net als de gemeente Voeren in Vlaanderen. De financiële rapporten van beide ondernemingen die hun respectieve jaarverslag en jaarrekening voor het boekjaar 2013 voorstellen, worden voorgesteld in de twee specifieke katernen bij dit document.

*Alle informatie over dit jaarverslag 2013 kan verkregen worden bij de communicatiedienst van ORES -
rue Antoine de Saint-Exupéry 18, 6041 Gosselies -
Tel. 071/91.18.02.*

Inhoudsopgave



1. ALGEMENE VOORSTELLING

Taken, opdrachten, waarden	02
2013 in een oogopslag: markante gebeurtenissen, kerncijfers en aandeelhoudersstructuur	06
Woord van de voorzitters van de raden van bestuur en van de afgevaardigde bestuurder	10

2. ACTIVITEITENVERSLAG

De fusie, een nieuwe mijlpaal	16
Ons vak: distributienetten beheren	20
Onze bestaansreden: een harmonieuze werking van de markt faciliteren voor alle spelers	34
Ons doel: hét aanspreekpunt zijn voor alle betrokken partijen	40
Onze ambitie: de dienstverlening ontwikkelen, het leven van de consument vergemakkelijken en onze toekomst aanpakken	46



1. Algemene voorstelling

Taken, opdrachten...

ORES, opgericht in 2009, is vandaag de belangrijkste **beheerder en operator van de stroom- en aardgasdistributienetten** in Wallonië. ORES, dat is een team van **2.300 medewerkers** - kaderleden, technici, administratiepersoneel - **ten dienste van de inwoners van 198 gemeentes en van de gemeenschap**.

Onze medewerkers zien elke dag toe op de energievoorziening van meer dan **1,3 miljoen gezinnen en ondernemingen** in Wallonië (net als in de Vlaamse gemeente Voeren). Dat vertegenwoordigt maar liefst 2,8 miljoen burgers in totaal.

Zo staat ORES dag na dag in voor de exploitatie van het stroomdistributienet, het aardgasnet en de gemeentelijke openbare verlichting, net als voor alle interacties met de andere spelers op de energiemarkt.

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

We realiseren de nieuwe **aansluitingen** op de netten die we beheren, passen de bestaande aansluitingen aan alsook plaatsen en versterken de meters.

We nemen de **verbruiksindex** op van 1,35 miljoen afnemers, controleren hun overeenstemmende gegevens en beheren die op een strikt vertrouwelijke manier.

We houden een volume van bijna twee miljoen technische gegevens bij in het **toegangsregister**: dat register bevat de administratieve gegevens van elk - actief en uitgeschakeld - aansluitingspunt en van de bijbehorende energieleverancier.

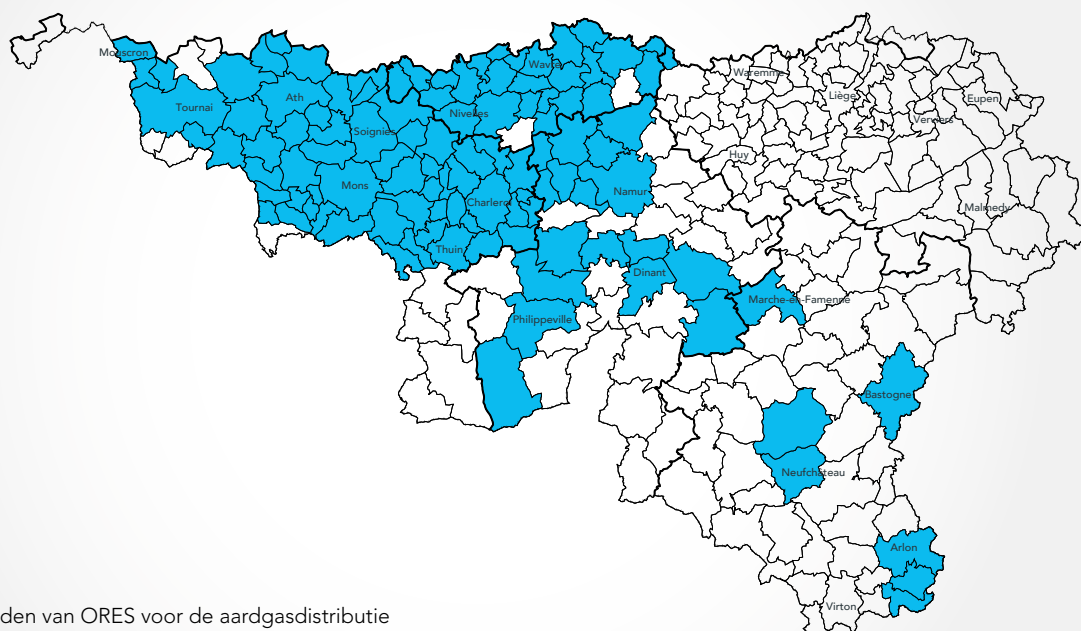
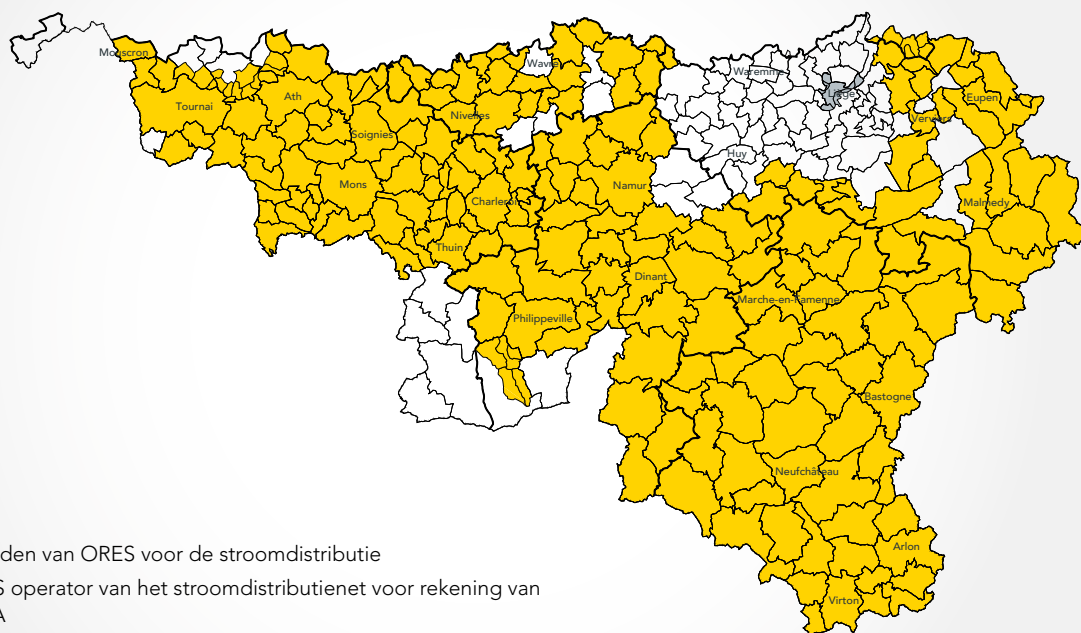


Ook leveren we energie aan **beschermde afnemers** die kiezen om door hun netbeheerder geleverd te worden; op verzoek van de leveranciers installeren we budgetmeters bij klanten met een betaalachterstand; we staan in voor de exploitatie en het onderhoud van de gemeentelijke openbare verlichting, net als voor de promotie van een energiezuinig gebruik van verlichtingstoestellen.

ORES is zich terdege bewust van zijn economische, sociale en maatschappelijke aansprakelijkheden 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 onderaannemers en aan leveranciers.

ORES is in meer dan **75%** van de Waalse gemeentes actief. Ons werkingsgebied omvat alle gemeentes die op de twee onderstaande kaarten zijn ingekleurd. De ene kaart toont de stroomdistributie, de andere de aardgasdistributie. De ORES-teams zijn niet in de niet-ingekleurde gemeentes actief, tenzij daartoe specifieke overeenkomsten gesloten zijn.



... en waarden

« Om zijn dienstverlenende taken van openbaar nut correct uit te voeren en de toekomst van de distributie in een volop evoluerende sector voor te bereiden, besloot ons bedrijf om voort te bouwen op vijf nieuwe waarden die doorheen dit hele jaarverslag naar voren komen. »



Professionalisme

Onze prioriteit: de netwerken op een professionele en efficiënte manier beheren. 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 uiteindelijk tot uitmuntendheid moet leiden. Vertrouwend op hun competentie en hun capaciteit om uitdagingen aan te pakken, begrijpen de ORES-medewerkers dat professionalisme en engagement borg staan voor hun huidige en toekomstige legitimiteit.



Servicegerichtheid

ORES is bovenal een dienstverleningsbedrijf van openbaar nut. Elke dag luisteren we naar onze klanten en leveren we de noodzakelijke energie voor het dagdagelijks leven van 75% van de Walen. Die servicegerichtheid stralen we niet alleen uit naar de buitenwereld, naar de klanten die we graag het leven makkelijker willen maken, maar ook binnen onze structuur zelf waar we het accent leggen op samenwerking en transversaliteit tussen afdelingen en collega's.

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 en in het bedrijf. Concreet steunt dat respect op ethiek, dialoog, solidariteit en integriteit op alle vlakken.



Durf

Deze vierde waarde is essentieel voor de toekomst van ons bedrijf. Elke medewerker moet de nodige durf aan de dag leggen en actief meehelpen om de toekomst van ORES op te bouwen. Met ideeën, creativiteit of voorstellen kan elke medewerker bijdragen in de evolutie van het bedrijf zodat we vol vertrouwen gewapend zijn tegen de uitdagingen van morgen.



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 de onderneming tot wat ze is. Graag «samen-werken» is essentieel voor de goede werking van het bedrijf.



2013 in een oogopslag...

MARKANTE GEBEURTENISSEN

- 1 januari: **Fernand Grifnée** wordt afgevaardigd bestuurder van ORES. Hij volgt Jacques Hugé op die het bedrijf leidde sinds de oprichting in 2009.
- 21 januari: eerste publiek optreden van de nieuwe afgevaardigde bestuurder tijdens een conferentie op de **Cercle du Lac in Louvain-la-Neuve**. Voor meer dan 70 bedrijfsleiders schetst hij de taken van ORES als dienstverlenend bedrijf van openbaar nut, marktfacilitator en partner van de verschillende betrokken partijen. Hij pleit ook voor meer transparantie in de distributietarieven.



JANUARI

- 18 april: voorstelling van het werk van de **ORES academische leerstoel** die in 2012 binnen de Polytechnische faculteit van de Université de Mons werd opgericht om de competenties en expertise op het vlak van slimme netwerken en meters te ontwikkelen.



- Dinant: naar aanleiding van grote wegenwerken in het stadscentrum, start ORES grootscheepse **vernieuwingswerken** van de stroomdistributienetten op midden-spanning en van het aardgasnet.



APRIL

- Meer dan 300 aannemers, elektriciens en verwarmingsinstallateurs nemen deel aan de zes contactvergaderingen georganiseerd in het kader van de actie **ORES-Partners**. De ideale gelegenheid voor de deelnemers om informatie te krijgen en uit te wisselen over diverse thema's: collectieve aansluitingen, nieuwe beschikbare diensten of de impact van gedecentraliseerde producties op het net.



JUNI

MAART

- 1 maart: de **architecten en landmeters** die met ORES samenwerken, worden uitgenodigd op een informatievergadering in Gembloux. Op het menu: overheidsopdrachten, contractverlengingen, de relaties met onze onderneming.
- De voorwaarden van het **fusieproject** van de acht Waalse gemengde intercommunales - distributienetbeheerders en aandeelhouders van ORES - worden aan hun respectieve raden van bestuur en aan de gemeentelijke instanties voorgesteld.

MEI

- 3 mei: een website wordt ter beschikking gesteld van wie zonnepanelen met **slimme meters** heeft, dat in de context van het ontwikkelingsproject van de vzw "Collines sous Levant" in Vloesberg. Op deze site kunnen 300 "prosumers" uit Vloesberg de gegevens van hun stroomproductie en -verbruik bekijken op diverse, intuïtieve manieren.



JULI

- In overleg met de CWaPE lanceert ORES een eerste proefproject rond **actief beheer van de elektriciteitsvraag** in diverse gemeentes in de regio Namen. Doel: zo'n 6.000 klanten met dubbel tarief of uitsluitend nachttarief aanmoedigen om een deel van hun stroomverbruik gedurende negen maanden te verschuiven naar periodes met veel zon, zodat hun verbruik meer samenvalt met een intensievere stroomproductieperiode door zonnepanelen.

- ORES stapt mee in de **Energy Challenge** als privépartner. Met deze energie-uitdaging moedigt de Federatie Wallonië-Brussel gezinnen aan om teams te vormen om zo te besparen en hun verbruik te verminderen dankzij een groepsdynamiek en een positieve gemeenschappelijke aanpak.
Balans van de wedstrijd bij de afsluiting in februari 2014: er werd meer dan 127 MWh bespaard, wat meteen ook de CO₂-uitstoot met 30 ton inperkte.



AUGUSTUS

- Einde van de herlaadfunctie voor **budget-meterkaarten** in telefooncellen.
Nadat de openbare telefoonoperator de herlaadtechnologie definitief stopzette op 1 oktober, stellen ORES en de andere Waalse DNB's een nieuwe oplossing voor aan de betrokken klanten: een herlaadfunctie via bankkaartterminals bij handelaars, net als in de kantoren van de DNB's en in bepaalde OCMW's.



OKTOBER



- 6 december: ORES behaalt opnieuw een **ISO 9001: 2008**-certificaat voor al zijn activiteiten.
- Waterloo: de **uitbreiding** van het plaatselijke stroomdistributienet, gestart in 2012, wordt nu afgerond. Er werd 2,5 kilometer aan middenspanningskabels gelegd en de uitrusting van de transformatiepost 150/15 kV werd volledig vernieuwd.
- 31 december: **oprichting van ORES Assets**. Na een proces dat meerdere maanden in beslag nam, wordt de laatste etappe in de fusie van de acht Waalse gemengde netbeheerders voltooid met de publicatie in het Staatsblad van de wet die de fusie - vooral op tariefvlak - toestaat en met de neerlegging van de oprichtingsakte van de nieuwe, 'eengemaakte' DNB.

DECEMBER

SEPTEMBER

- Start van het **DOMO**-project.
Om de bouw van de toekomstige hoofdzetel in Gosselies voor te bereiden, start ORES met een evolutieparcours gebaseerd op intern overleg. Het gaat om de manieren van werken te herbekijken, samenwerking en overleg te stimuleren, aan de nieuwe vereisten van flexibiliteit en mobiliteit te voldoen, om zo een omgeving te creëren waarin de medewerkers vanaf 2017 aan de slag zullen gaan.



NOVEMBER

- De Ecopôle van Farciennes wordt de eerste "**ecozone**" van Wallonië en wordt door de teams van ORES Charleroi op het aardgasnet aangesloten.
In het bedrijvenpark wordt er bijna tien kilometer aan leidingen gelegd.



2013

KERNCIJFERS 2013

(toestand per 31.12.2013)

ELEKTRICITEIT

50.757 km

aan distributienetten

1.445.660

leveringspunten

1.352.693

klanten aangesloten op de netten

11.648.435 MWh

verdeeld op die netten

17.471

beschermde afnemers voorzien van elektriciteit

42.511

actieve budgetmeters

AARDGAS

9.003 km

aan distributienetten

523.065

leveringspunten

444.254

klanten aangesloten op de netten

13.932.346 MWh

verdeeld op die netten

7.807

beschermde afnemers voorzien van gas

14.981

actieve budgetmeters

GEMEENTELIJKE OPENBARE VERLICHTING

440.538

verlichtingstoestellen

102.430

interventies en herstellingen

47.400 kW

aan geïnstalleerd vermogen

PERSONEEL

2.271

medewerkers
(actieve voltijdse equivalenten)

148

rekruteringen

89.074

opleidingsuren

GECONSOLIDEERDE FINANCIËLE BALANS

1.021 miljoen €

aan omzet

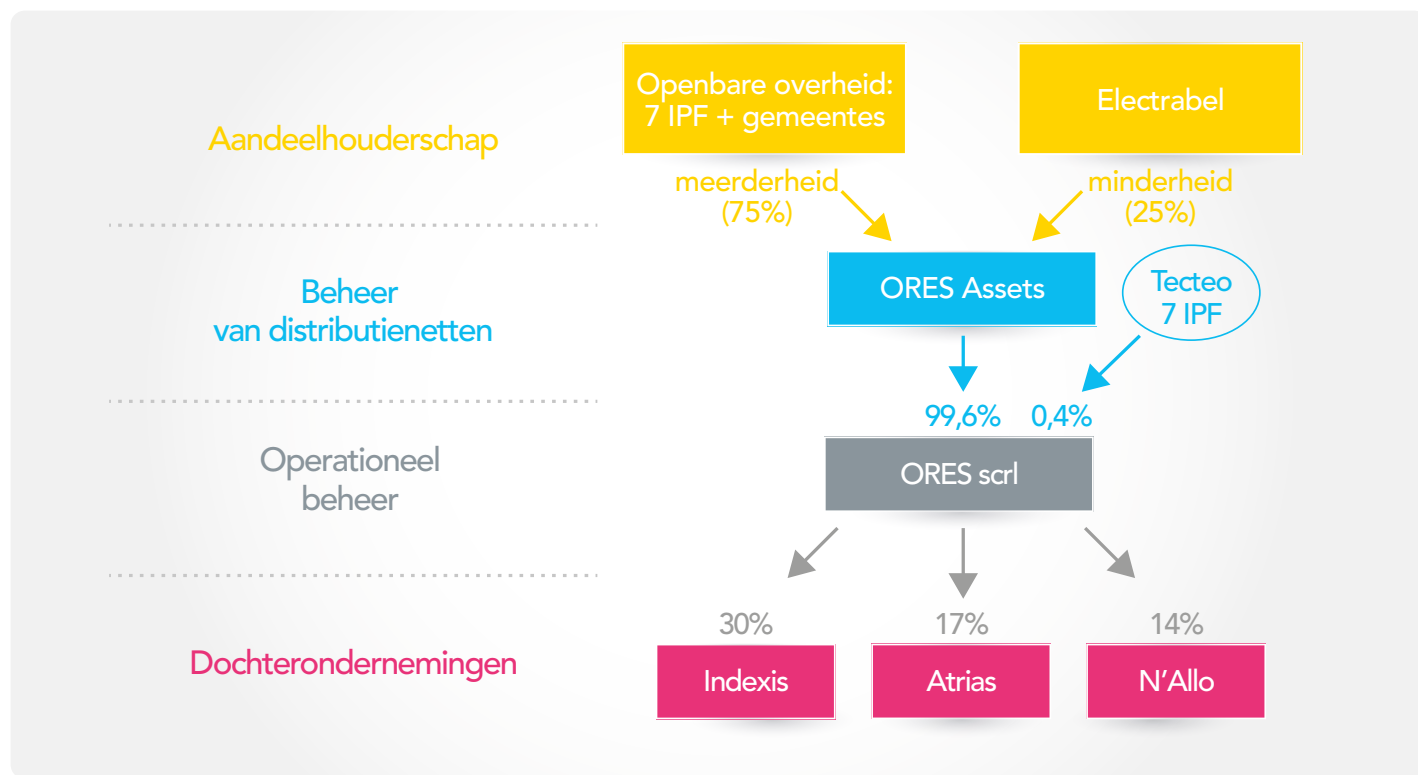
255 miljoen €

aan investeringen

3.861 miljoen €

totale balans

AANDEELHOUDERSSTRUCTUUR



Definities:

IPF: zuivere financieringsintercommunale - deze intercommunales zijn bestemd om de financiële deelnemingen van de aangesloten gemeentes in de energiedistributienetten te beheren.

Idefin: financieringsintercommunale van Namen

IPFH: zuivere financieringsintercommunale van Henegouwen.

Finest (Finost): financieringsintercommunale van de Oost-kantons

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).

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

Atrias: neutraal en object overlegplatform 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 productie enz.) en de uitdagingen van morgen aan te pakken.

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



Woord van de voorzitters van de raden van bestuur en van de afgevaardigde bestuurder

Vlnr: Cyprien Devillers - Claude Desama - Fernand Grifnée

DE TOEKOMST INGEZET

Netbeheerder, marktfacilitator, financieel evenwichtsbewaarder en toekomstvoorbereider... in 2013 maakte ORES zich op om de uitdagingen van de toekomst aan te pakken.

Cyprien Devillers, voorzitter van de raad van bestuur van ORES Assets, **Claude Desama**, voorzitter van de raad van bestuur van ORES scrl, en **Fernand Grifnée**, afgevaardigd bestuurder, gaan dieper in op deze uitdagingen en op de sociale, economische en industriële rol van ORES in een energiewereld in volle revolutie.

“Wanneer we het over de uitdagingen van ORES willen hebben, moeten we het eerst en vooral hebben over de rol van ORES als dienstenbedrijf”, vindt **Fernand Grifnée**. “En dan vooral over diensten van openbaar nut. Want dat is ons credo. Dat is onze bestaansreden. ORES staat immers ten dienste van de markt en iedereen die daarop aanwezig is, meer bepaald de leve-ranciers en hun klanten, maar we staan ook ten dienste van overheden, parlementen en overheden, net als van de regulatoren. ORES wil al zijn aansprakelijkheden en al zijn verplichtingen op dat vlak opnemen. Centraal op de markt en in het energiesysteem staat de “klant-consument-netgebruiker”. Residentiële, professionele of industriële klanten, elke afnemer verwacht vandaag terecht een servicekwaliteit die verschilt van wat we hem vroeger aanboden.

« *Investeren in smart technologieën en tegelijk de distributiekosten beheersen* »

Uiteindelijk werken we voor de klant, dat mogen we niet vergeten. En die klant krijgt een steeds actievere rol. Hij produceert via zijn zonnepanelen; wat al voor bijna 10% van onze netten het geval is. Maar hij gaat zijn verbruik ook actief beheren in een context van gedecentraliseerde producties, waarin het beheer van de elektriciteitsstromen een steeds grotere rol speelt in de exploitatie van een net.

Kortom, de klant verandert zelf ook. En hij verwacht een andere relatie. De tevredenheid van de klant moet echt de hoeksteen van onze strategie zijn. We willen het "de mensen gemakkelijker maken", hen de service bieden die ze verwachten, en meer nog: ook een service die ze niet verwachten. Eerst en vooral moeten we de klant verrassen in onze basistaken, in de kleine dingen in zijn dagelijks leven: bij een aansluiting, bij een meteropname, bij werkzaamheden op hun trottoir... En zeker wanneer de klant zelf contact met ons opneemt. We moeten meer een dialoog - of ik zou zelfs zeggen 'een relatie' - durven aan te gaan met de klant. Hem informatie, bijstand en service aanbieden waar hij echt wat aan heeft, een consultant-referent worden die zich niet alleen onderscheidt door zijn onafhankelijkheid tegenover de andere spelers op de markt, maar ook door de kwaliteit van zijn klantgerichtheid en assistentie bij elke stap van de klant vanaf de aansluiting tot het gebruik van onze energie.

Service, klantvriendelijkheid en durf vormen een van de belangrijke uitdagingen voor ORES. Maar dat geldt niet alleen voor onze relaties met onze klanten. Dat geldt ook binnen het bedrijf zelf. We werken aan de nodige cultuurveranderingen opdat we ook morgen nog erkend worden als competente professionals, maar ook als een team van gemotiveerde, enthousiaste, verantwoordelijke, toegankelijke mensen, fundamenteel betrokken bij de dienstverlening die we elk van onze klanten bieden."

« ORES boezemt de markten vertrouwen in, de toestand is bijzonder gunstig »

Cyprien Devillers : "Als gemeentelijk mandataris probeer ik eveneens de kwaliteit van onze dienstverlening aan de gebruikers te verdedigen. Dat aspect komt bovenop de noodzaak om onze distributienetten klaar te stomen voor de ingrijpende evoluties in de energiesector die we ook wel energietransitie noemen. Vanuit die invalshoek is de verhouding gemakkelijker te formuleren dan op te lossen: we moeten in "smart" technologieën investeren en tegelijk de distributiekosten onder controle houden om de koopkracht van de gezinnen en het concurrentievermogen van onze bedrijven te beschermen.

Op het vlak van beheer leverden we al rationaliseringsinspanningen: alle pistes voor een betere productiviteit zullen onderzocht worden en - in de mate van het mogelijke - toegepast worden. Bovendien investeren we nu elk jaar al meer dan we afschrijven. Gezien de bijkomende investeringen nodig om de netwerken van morgen te ontwikkelen, is het essentieel dat we zo veel mogelijk oplossingen bekijken om de nodige middelen voor onze toekomstige financiering vrij te maken.

Een eerste stap daarin is een verdere - of zelfs sterkere - diversificatie van onze financieringsbronnen. En dat met een dubbele doelstelling: op elk moment over een waaier aan financieringsmiddelen beschikken en die financiering tegen de laagste kostprijs verzekeren. Maar een andere stap is wellicht ook een doorlichting van onze aandeelhoudersstructuur in een context waarin er al veel druk op de gemeentefinanciën ligt en waarin Electrabel vanaf 2019 uit ons kapitaal kan stappen. De oprichting van ORES Assets is een fundamentele etappe waarmee we op dat vlak al veel sterker staan. Het succes van onze obligatielening in 2012 bewijst dat de markten vertrouwen hebben in ORES. Dat is bijzonder gunstig."

Claude Desama : "Een andere uitdaging die we moeten aanpakken, dat zijn de nieuwe taken van ORES als industrieel operator. Bedoeling is het technisch en intellectueel potentieel van ons bedrijf te kapitaliseren via activiteiten met industrieel karakter, voortbouwend op onze basisvaardigheden, maar die tegelijk een meerwaarde kunnen creëren. Vóór we resoluut die weg inslaan, moeten we ons intern organiseren, zoals Fernand al aangaf. Maar ook moeten we de mogelijke risico's afmeten en moeten we absoluut op de steun van onze huidige en toekomstige aandeelhouders kunnen rekenen, zoals Cyprien al zei. Naar mijn aanvoelen, kunnen we op vele vlakken vooruitgaan, zoals de slimme technologieën, de duurzame mobiliteit, maar ook alles wat onze netten flexibeler kan maken, zoals meehelpen in de productie van hernieuwbare energievormen en de toepassing van opslagmogelijkheden.

« We willen het technisch en intellectueel potentieel van ons bedrijf ten volle benutten »

Wanneer we het over smart grids of smart metering hebben, blijven we binnen het kader van onze activiteiten, maar de introductie van informatietechnologieën in het proces van het netbeheer opent nieuwe exploitatiemogelijkheden, specifiek voor die technologieën, waarvan we de impact vandaag nog niet exact kunnen inschatten.

Wanneer we die innoverende weg inslaan, moet ORES zich weten te vestigen in de research- en ontwikkelingwereld, waar we al een voet aan de grond hebben via de leerstoel die we financieren in de Universiteit de Mons, maar ook in de economische en industriële herontwikkeling van Wallonië.

Op het vlak van de duurzame mobiliteit, lanceerden we onlangs "ORES Mobilité", een systeem van herlaadpalen op de openbare weg. Het systeem is beschikbaar voor de gemeentes, uiteraard, maar ook voor alle ondernemingen die over parkeerplaatsen voor het grote publiek beschikken, zoals de distributiesector. ORES Mobilité wordt getypeerd door een uiterst flexibel gebruik en is voor iedereen toegankelijk via een eenvoudig sms'je, maar ook door de doelstelling om de klant een totale autonomie in zijn mobiliteitsbeleid te verzekeren. Binnenkort starten we nog andere initiatieven voor voertuigen op gecomprimeerd aardgas.

Tot slot moeten we alles in het werk stellen om onze netten af te stemmen op het toenemende aantal gedecentraliseerde - en wisselende - producties. Al dan niet samen met partners, moeten we formules ontwikkelen die de flexibiliteit van onze netten verbeteren: beheersing van de productiecapaciteiten, opslag of - waarom niet - convergentie van gas- en elektriciteitsnetten.

« De klanttevredenheid moet echt centraal staan in onze strategie »

Fernand Grifnée : "Al die uitdagingen maken de distributie tot een boeiende sector. We zitten middenin de ingrijpende veranderingen die onze maatschappijen doormaken. We hebben vele troeven te bieden: ervaren en competent personeel, een solide aandeelhoudersstructuur die ons begeleidt, hoogwaardige netten en de bereidheid om steeds beter te doen. ORES verbindt zich ertoe tegenover de lezer: in een energiewereld die aanzienlijk complexer is geworden, wil ORES een geëngageerde speler zijn die service, kostenbeheersing en geschikte oplossingen garandeert. We maken u het leven makkelijker."

2. Activiteitenverslag

Durf

« Over morgen durven dromen Onze toekomst in handen nemen. Gedurfde keuzes maken om de toekomst van de energie voor te bereiden en de uitdagingen aan te pakken. Omdat de wereld verandert en daar scheppende energie voor nodig heeft.»







De fusie, een nieuwe mijlpaal

In zijn vijfde levensjaar markeert ORES een eerste mijlpaal in 2013: de acht gemengde stroom- en aardgasdistributienetbeheerders in Wallonië fusioneren tot ORES Assets. Daarmee is de groep gewapend tegen de vele uitdagingen van de distributie, terwijl ze kwalitatieve diensten blijft verlenen aan particulieren en bedrijven in Wallonië.

1

één
netbeheerder

8

sectorcomités
staan borg voor lokale
beslissingen

Sinds 1 januari 2007 is de energiemarkt volledig vrijgemaakt in het Waalse Gewest. Elke klant kan zijn aardgas- en stroomleverancier vrij kiezen. Om de harmonieuze en doeltreffende werking van de markt te garanderen, werd een belangrijke rol toevertrouwd aan de bedrijven die voor het beheer van deze distributienetten instaan.

Naast zijn traditionele rol als **distributienetbeheerder** voor 197 gemeentes in het zuiden van het land, is ORES voortaan ook een **marktfacilitator**. Het bedrijf moet alle spelers op de markt - klanten, leveranciers, toegangs- en evenwichtsverantwoordelijken... - garanderen dat ze hun rol in alle vrijheid kunnen spelen. Gezien zijn onafhankelijkheid tegenover elk van die spelers, werpt ORES zich ook op als de **logische partner voor de overheden**.

Met respect voor de rechten van iedereen, komt het er voor ORES op aan om bij te dragen in de toepassing van de federaal en gewestelijk uitgestippelde beleidskeuzes, met name dan op het vlak van zijn openbare dienstverplichtingen. Vanuit zijn natuurlijke monopolie is het bedrijf binnen een gereguleerd kader actief. In 2013 stond het bedrijf onder toezicht van de federale regulator, de CREG, en de twee gewestelijke regulators, de CWaPE in Wallonië en de VREG voor de gemeente Voeren. In die welomschreven context verzekert ORES vandaag zijn Waalse diensten van openbaar nut.

Geconfronteerd met een heuse revolutie die de sector van de stroom- en aardgasdistributie beïnvloedt - zoals de ontwikkeling van hernieuwbare energievormen, gedecentraliseerde productie, slimme netten en meters, kwaliteitshandhaving van de netten enz. - besloten ORES en zijn acht intercommunale aandeelhouders al in 2012 om een fusieproject voor de intercommunales op te zetten om op de grote strategische belangen van de toekomst te anticiperen.

Dat project - ingezet door de gemeentelijke overheidssector en de voorzitter van ORES en Intermixt, Claude Desama - resulteerde in de fusie van de acht gemengde intercommunale stroom- en aardgasdistributeurs. De statuten van de officieel opgerichte vennootschap "ORES Assets" werden op 31 december 2013 neergelegd en daarmee ontstond de eengemaakte distributienetbeheerder (DNB) voor de 197 verbonden gemeentes. De vennootschap is een van de grootste DNB's van het land.

Voor de gezinnen en bedrijven, net zoals voor de steden en gemeentes bediend door ORES, staat deze fusie borg voor een verdere hoogwaardige dienstverlening die aan de evoluties van de sector kan aangepast worden, tegen een kostprijs die onder controle blijft. Voor de Waalse economie betekent de fusie de consolidatie van een sterke onderneming met 2.300 medewerkers die sinds haar oprichting gemiddeld 250 miljoen euro per jaar in haar netten investeert en een geconsolideerde omzet van meer dan een miljard euro boekt. Dankzij de fusie kan de vennootschap gemakkelijker over de nodige middelen voor haar toekomstige ontwikkeling beschikken en zo bijdragen in de economische ontwikkeling van Wallonië.

Tot slot kadert de fusie ook in de vereenvoudiging, rationalisering en afslanking van de overheidsstructuren. Het aantal openbare bestuursvolmachten werd met meer dan 60% teruggeschroefd. De nieuwe DNB blijft voldoen aan de criteria van een 'buurtbedrijf', inherent aan de energiedistributieactiviteit. Hij steunt op plaatselijke organen: de acht sectorcomités. Ze zijn samengesteld uit afgevaardigden van de steden en gemeentes en beschikken over beslissingsbevoegdheid voor plaatselijke aangelegenheden, zoals de voorstellen voor gebruikstarieven van de netten of investeringsplannen. 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. Het jaarverslag in dit financieel rapport van ORES Assets scrl bevat meer details over de samenstelling van die organen.



Tijdens de fusieceremonie van de 8 Waalse gemengde DNB's, was de voorzitter van de raad van bestuur van ORES, Claude Desama, vol lof over het geleverde werk en de afgelegde weg

Professionalisme

« Dag en nacht paraat voor het beheer van de energienetten en voor de stroom- en aardgaslevering aan alle klanten, particulieren, professionals en bedrijven.

Competente professionals, trots op onze taken van openbaar nut en bewust van het essentiële karakter van onze activiteit voor 2,8 miljoen mensen in Wallonië. »





Ons vak:

DISTRIBUTIENETTEN BEHEREN

Het beheer en de exploitatie van de distributienetten van de gemeentes zijn de core business van ons bedrijf. Die netten voeren stroom en aardgas aan naar meer dan 2,8 miljoen mensen. Het onderhoud en ontwikkeling ervan zijn essentieel voor het economische leven van het Gewest.

178

miljoen euro geïnvesteerd
in het elektriciteitsnet

75

miljoen euro geïnvesteerd
in het aardgasnet

1. EXPLOITATIE VAN HET ELEKTRICITEITSNET

De elektriciteitsinfrastructuur beheerd door ORES vormen de interface tussen het vervoernet van Elia (hoogspanning) en de consumenten. Ze vervoeren stroom op laag- en middenspanning en zijn dus essentieel voor het economische en maatschappelijke leven van meer dan 75% van de Waalse gemeentes. Onze teams waken elke dag over 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, de ingraving van bovengrondse leidingen, vervanging en modernisering, herstellingen. Meer dan 1,35 miljoen klanten - zowel particulieren, professionals als bedrijven - krijgen hun stroom rechtstreeks van ORES. Ze verwachten terecht een hoogwaardige service gebaseerd op de efficiëntie, het professionalisme en de competentie van onze technici.

Onze totale stroomdistributienetten vertegenwoordigen 20.717 kilometer aan lijnen en kabels op middenspanning en 30.039 kilometer op laagspanning. In 2013 werd er meer dan 11 miljard kilowattuur verdeeld over deze netten.

De diensten van de afdeling Infrastructuur 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 39 minuten voor het hele net. Dat resultaat is nagenoeg vergelijkbaar met het voorgaande jaar. De gemiddelde aankomsttijd ter plaatse voor de interventie, de eigenlijke interventie en de onbeschikbaarheid van energie door niet-geplande storingen zijn opnieuw met twee minuten verbeterd: gemiddeld 02:08 tegen 02:10 in 2012.

Onze teams kwamen bijna 1.600 keer tussenbeide bij incidenten op het middenspanningsnet. In 22% van de gevallen waren de stroomonderbrekingen toe te schrijven aan een incident in een cabine. De resterende 78% was het gevolg van incidenten met ondergrondse kabels (60%) of bovengrondse leidingen (18%) als gevolg van technische problemen, gebeurtenissen van buitenaf of slechte weersomstandigheden.

Parallel met de dagelijkse exploitatie van de infrastructuur, staan de gespecialiseerde teams van de Technische afdeling van ORES in voor de ontwikkeling van langetermijnvisie voor onze netten. Zo kunnen we de vernieuwing van apparatuur vooraf plannen, net als eventuele netuitbreidingen in het kader van investeringsprogramma's voorgelegd aan de regulator.

Het systeem van de meerjarige distributietarieven beïnvloedt de planning van de investeringen. Daarom moeten de gevraagde financiële inkomsten - geformuleerd in de vorm van tarieven - op een objectieve, technische en nauwkeurige manier beargumenteerd worden. In die context moet ORES de werking van de uitrustingen en de werkmethodes verbeteren, met de bedoeling de kwaliteit van de dienstverlening aan alle klanten permanent aan te scherpen.

Investerings in het net

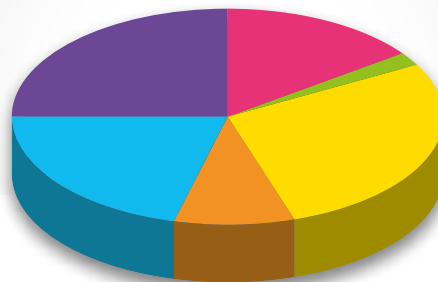
In 2013 werd meer dan 178 miljoen euro geïnvesteerd in het elektriciteitsnet beheerd door ORES. In een context van gesloten budgettaire enveloppen en het noodzakelijke evenwicht tussen de evolutie van de kosten en het behoud van de netkwaliteit, wordt dat budget in de eerste plaats toegekend aan "fatale" - dus onvermijdelijke - investeringen. Dat is met name het geval voor de openbaredienstverplichtingen, bijvoorbeeld investeringen voor de installatie van budgetmeters.

Daarna volgen de **uitbreidingen** van het elektriciteitsnet. In het voorbije boekjaar werd daarin 74 miljoen euro geïnvesteerd. Die uitbreidingen vertegenwoordigen bijna 336 kilometer aan midden- en laagspanningsnet, inclusief de installatie van 67 nieuwe cabines (voor 11,7 miljoen euro). In dit geval moest het distributienet aangepast worden 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 in die context garanderen een hoogwaardige service voor alle gebruikers van het net en dragen bij in de economische ontwikkeling van het gewest.

De rest van het budget gaat naar saneringen, namelijk naar de **vernieuwing en vervanging** van uitrustingen (kabels, lijnen, cabines, aansluitingen, meters...) om het kwaliteitsniveau van

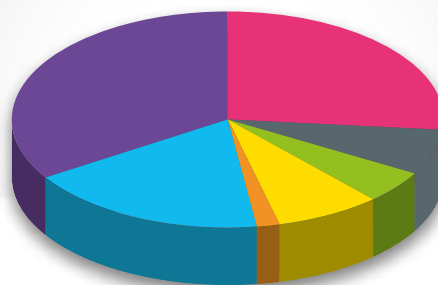
de distributie-infrastructuur op peil te houden of zelfs te verbeteren. De vervanging van installaties wordt ingegeven door de beoogde optimalisering van de exploitatie en de bijbehorende kosten, door de vooropgestelde verbetering van de veiligheidsvoorwaarden of de naleving van milieuverordeningen. Uiteraard kunnen verschillende van die elementen samenvallen om een saneringsbeslissing te nemen.

UITBREIDINGEN VAN HET NET: investerings gelijkmatig verdeeld over midden- en laagspanning



- MS-netwerk: **25%**
- Dispersiecabines en voor MS-LS-transformatie: **15%**
- Posten: **2%**
- Aansluitingen en meters LS: **28%**
- Aansluitingen en meters MS: **9%**
- LS-net: **21%**

SANERINGEN: 65% van de investeringen voor de middenspanning



- MS-net: **34,0%**
- Dispersiecabines en voor MS-LS-transformatie: **26,5%**
- Budgetmeters: **6,8%**
- Posten: **4,9%**
- Aansluitingen en meters LS: **7,9%**
- Aansluitingen en meters MS: **1,7%**
- LS-net: **18,1%**

In het verlengde van voorgaande boekjaren werden in 2013 bepaalde secties van het middenspanningsnet ingegraven en bijna 150 kilometer aan bovengrondse leidingen werd afgebroken. De vernieuwing van het midden- en laagspanningsnet vertegenwoordigt meer dan de helft van het sanerings- en vervangingsbudget, met een bijzonder accent op verouderde bovengrondse leidingen of met een kleine doormeter.

BECIJFERDE DETAILS VAN DE INVESTERINGEN, SECTOR PER SECTOR

ORES MOUSCRON

De investeringen in het elektriciteitsnet van ORES Mouscron bedroegen 4,3 miljoen euro in 2013. Er werd acht kilometer aan middenspanningskabel gelegd in vervanging van verouderde installaties of voor netuitbreidingen aansluitend op de vraag van nieuwe klanten. Verder werden er 44 nieuwe meters geplaatst en 71 meters vervangen voor de middenspanning.

Voor de laagspanning werd er 10 km netwerk gelegd, met de vervanging van een kilometer aan blote koperkabels, 338 nieuwe aansluitingen en 451 nieuwe meters. Overigens werden er 369 meters vervangen en 366 nieuwe budgetmeters geplaatst bij achterstallige klanten.

Op het volledige Moeskroense net werden er 4 nieuwe cabines gebouwd en 127 cabines gecontroleerd, wat resulteerde in 7 materiaalvervangingen en 2 volledige buitendienststellingen.

ORES HAINAUT

Er werd meer dan 56 miljoen aan werkzaamheden uitgegeven. De twee grootste bouwplaatsen situeerden zich in de regio Charleroi, met de voorbereiding van de installatie van de Ecozoning van Farciennes en de renovatiewerkzaamheden in het centrum van Charleroi. Met betrekking tot het middenspanningsnet onthouden we:

- De plaatsing van 87 km ondergrondse kabel met het oog op de vervanging van 15 km bovengrondse kabel en de uitbreiding van het net aansluitend op de vraag van de klanten.
- Het onderhoud van 8,8 km bovengrondse leidingen die meer dan 25 jaar oud zijn.
- De plaatsing van 141 nieuwe middenspanningsmeters en de vervanging van 199 bestaande meters.

Voor de laagspanning werd er 65 km aan leidingen gelegd, met meer bepaald de vervanging van 24 km aan bloot koper. Er werden 3.243 nieuwe aansluitingen uitgevoerd, 5.440 nieuwe meters geplaatst en 8.648 meters vervangen. In het kader van de gewestelijke bepalingen inzake de verplichte openbare dienstverlening werden er 5.098 budgetmeters geplaatst bij achterstallige klanten. Tijdens het jaar werden er 945 cabines gecontroleerd. Die controles gaven aanleiding tot 88 materiaalvervangingen en 29 buitendienststellingen; er werden 27 nieuwe cabines gebouwd.

ORES BRABANT WALLON

Het bedrag van de werkzaamheden uitgevoerd in Waals-Brabant in 2013 beloopt 22,3 miljoen euro. In de gemeente Waterloo werden er grootschalige werken gerealiseerd. De uitgaven zijn als volgt verdeeld:

- Middenspanning: plaatsing van 36 km ondergrondse kabel, met de verwijdering van 1 kilometer bovengrondse leidingen; onderhoud van 1,2 km bovengrondse leidingen van meer dan 25 jaar oud; plaatsing van 30 nieuwe middenspanningsmeters en de vervanging van 64 meters.
- Laagspanning: 37 km aan nieuwe leidingen, met de vervanging van 12 km bloot koper; realisatie van 760 nieuwe aansluitingen, plaatsing van 1.017 nieuwe meters en vervanging van 1.416 meters; plaatsing van 545 budgetmeters.
- Distributiecabinepark: 15 nieuwe cabines gebouwd; 22 materiaalvervangingen en 11 volledige buitendienststellingen.

ORES NAMUR

Het bedrag van de werkzaamheden uitgevoerd in 2013 beloopt 37,5 miljoen euro. De grootste werkzaamheden situeerden zich in de gemeentes Jambes, Dinant, Vresse-sur-Semois en Warnant. Na deze werkzaamheden is het middenspanningsnet van de sector ORES Namur algemeen als volgt geëvolueerd:

- Plaatsing van 95 km ondergrondse kabel met het oog op de buitendienststelling van 15 km bovengrondse kabel, de vervanging van verouderde ondergrondse kabels of met een te kleine doormeter (evolutie van de belasting) en de uitbreiding van het net aansluitend op de vraag van de klanten.
- Het onderhoud van 82 km bovengrondse leidingen die meer dan 25 jaar oud zijn.
- De plaatsing van 52 nieuwe middenspanningsmeters en de vervanging van 116 bestaande meters.

Voor de laagspanning werd er 67 km aan leidingen gelegd, met meer bepaald de vervanging van 32 km aan bloot koper. Er werden 2.049 nieuwe aansluitingen uitgevoerd, 3.129 nieuwe meters geplaatst en 3.150 meters vervangen. In het kader van de gewestelijke bepalingen inzake de openbardienstverplichtingen werden er 1.478 budgetmeters geplaatst bij achterstallige klanten. In totaal werden er in het voorbije jaar 481 cabines gecontroleerd. Die controles gaven aanleiding tot 63 materiaalvervangingen en 17 buitendienststellingen; er werden 35 nieuwe cabines gebouwd.

ORES LUXEMBOURG

Het totale bedrag van de werkzaamheden uitgevoerd in 2013 beloopt 25 miljoen euro.

Op het middenspanningsnet werd 38 km bovengrondse leidingen buiten dienst gesteld en vervangen door ondergrondse installaties. Tellen we daar de netuitbreidingen en vervanging van oude kabels bij op, dan werd er zo'n 56 km aan nieuwe kabels gelegd in 2013. Qua onderhoud werd 70 km bovengrondse leidingen van meer dan 25 jaar oud nagezien; 82 MS-meters werden vervangen en 53 nieuwe meters werden geplaatst.

Voor de laagspanning werd 53 km gelegd, meer bepaald om 31 km bloot koper in het laagspanningsnet te vervangen. De technici en onderaannemers van ORES Luxembourg voerden 1.493 nieuwe aansluitingen uit. Verder werden er 2.387 meters vervangen en 2.162 nieuwe meters geplaatst. Aansluitend op de gewestelijke bepalingen inzake de sociale openbardienstverplichtingen werden er nieuwe 759 nieuwe budgetmeters in dienst gesteld.

Tot slot werden er 30 nieuwe distributiecabines gebouwd. In 2013 werden er 290 cabines gecontroleerd, wat resulteerde in 23 materiaalvervangingen en 9 volledige buitendienststellingen.

ORES VERVIERS + stad Luik (Tecteo-grondgebied sinds 1 juli 2013)

Het totale bedrag van de uitgevoerde werkzaamheden vertegenwoordigt meer dan 21 miljoen euro. De investeringen hebben voor een derde betrekking op de stad Luik en voor het overige op de stad Verviers en de overige 16 gemeentes van de provincie Luik op het grondgebied van deze sector.

Voor de middenspanning werd 69 km nieuwe ondergrondse kabels gelegd en 20 km bovengrondse leidingen buiten dienst gesteld. In die context werden er 33 nieuwe meters aan het net toegevoegd en werden er 49 oude meters vervangen. ORES Verviers verzekerde het onderhoud van 9 km aan bovengrondse leidingen van meer dan 25 jaar oud.

Het laagspanningsnet werd uitgebreid met 30 nieuwe kilometer en 12 km bloot koper werd vervangen. De technici voerden 1.088 aansluitingen uit, stelden 1.651 nieuwe meters in dienst en vervingen 2.095 oude meters. Er werden 1.527 budgetmeters geïnstalleerd bij achterstallige klanten, waarvan bijna twee derde in Luik.

In totaal werden er 35 nieuwe cabines op het net ge-

bouwd. 274 cabines werden gecontroleerd en nagekeken, wat aanleiding gaf tot 28 materiaalvervangingen en 15 buitendienststellingen.

ORES EST

In het boekjaar 2013 werd er bijna 12 miljoen euro geïnvesteerd in het elektriciteitsnet van de sector ORES Est. Bovengrondse middenspanningsleidingen werden buiten dienst gesteld (8 km) of onderhouden (10 km). Daarnaast werd er 37 km aan nieuwe MS-kabels ondergronds gelegd. We vervingen 22 nieuwe middenspanningsmeter en vervingen 35 meters.

Voor de laagspanning werd 21 km kabel gelegd, waarbij 3 km bloot koper op dat net werd vervangen. Er werden 786 nieuwe aansluitingen uitgevoerd. Het meterpark werd uitgebreid met 871 nieuwe eenheden en 1.753 verouderde of defecte meters werden vervangen. 218 achterstallige klanten kregen een budgetmeter geïnstalleerd.

In totaal werden er 19 nieuwe cabines gebouwd. 64 cabines werden gecontroleerd, waarna er uiteindelijk 9 werden vervangen en 6 volledig buiten dienst gesteld werden.



Eind juli 2013

DONDER EN BLIKSEM OP DE AFSpraak...



De zomer van 2013 werd gekenmerkt door hevig onweer en felle windstoten, wat ernstige gevolgen had voor de exploitatie van de elektriciteitsnetten, vooral in het laatste weekend van juli, wat het jaar ervoor ook al het geval was.

In de nacht van 26 op 27 juli werden eerst de Gaume-regio en daarna de Semois-vallei en de Bertrix-regio in de provincie Luxemburg door uitzonderlijk onweer getroffen. De netwerken in het zuiden van de provincie Namen en het noorden van de provincie Luxemburg werden eveneens zwaar getroffen en honderden klanten zaten zonder stroom. De technici van wacht werden snel ingeschakeld om de stroomvoorziening voor de plaatselijke bevolking te herstellen. Het middenspanningsnet raakte ernstig verstoord toen er takken en bomen op bovengrondse leidingen vielen. Verschillende stroomgeneratoren moesten geïnstalleerd worden in afwachting van definitieve herstellingen. Tegen het begin van de namiddag was de toestand nagenoeg weer voor alle klanten normaal.

De volgende ochtend echter hield het onweer lelijk huis in de streken langs de Franse grens. Het zuiden van Luxemburg bleef toen enigszins gespaard, maar de provincies Namen - vooral de regio rond Ciney en Rochefort - en Henegouwen werden zwaar getroffen door wind en bliksem. Toen de storm was gaan liggen, moesten de stand-byteams herhaaldelijk en onophoudelijk uitrukken om noodtoestanden op te lossen.



Na een iets zachtere namiddag, barstte de hel opnieuw los in de nacht van 27 op 28 juli en veroorzaakte veel schade in dezelfde streken als de dag ervoor. Dankzij het werk van de technici was de stroom bij de meeste klanten opnieuw hersteld tegen de middag, al waren er nog plaatselijke problemen - door geknakte kabels - in de gemeentes Erquelinnes en Jubise en in verschillende dorpen in de Semois-vallei die opnieuw zwaar te lijden kregen onder het noodweer.

Sommige medewerkers die soms al meer dan 36 uur in de weer waren, werden naar huis gestuurd voor een rustpauze, vóór ze de laatste interventies in de avond afwerkten. De volgende nacht waren er opnieuw incidenten toen getroffen bomen uiteindelijk toch nog omvielen. De ongemakken voor het publiek konden tijdens die drie stormdagen algemeen tot een minimum beperkt worden, dankzij de inzet, het professionalisme en de bereidheid van de technici van wacht, net als van hun collega's die versterking kwamen bieden. Benadrukken we ook de kwaliteit van de netten en de investeringen in het onderhoud en de verbetering ervan, zodat de netten beter bestand zijn tegen de grillen van de weergoden.



2. EXPLOITATIE 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 3.300 kilometer aan middendrukleidingen en zo'n 5.700 kilometer onder lage druk. In 2013 werd er bijna 14 miljard kilowattuur gas verdeeld via onze netten.

Veiligheid is uiteraard een essentieel element in het beheer van de aardgasdistributie. In 2013 rukten onze interventieteams 1.792 keer uit voor de herstelling van lekken gedetecteerd via de systematische netbewaking (53% van de gevallen) of na oproepen van derden (47 %). In het tweede geval gaat het veelal om interventies nadat leidingen beschadigd werden door aannemers die werkzaamheden uitvoeren vlak bij de installaties beheerd door ORES.

In het verlengde van de 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 sensibiliseringsinspanningen bij aannemers voort. Bij alle plannen voegen we een overzicht van de gebruikelijke voorzorgen voor bedrijven die graafwerken willen uitvoeren in de buurt van onze installaties.

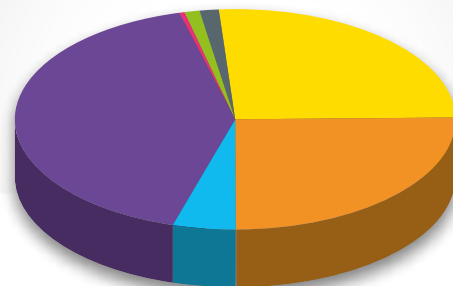
Zowel voor elektriciteit als voor aardgas worden de plannen van onze netten overigens voortaan via één website aangevraagd: het Federaal Kabels en Leidingen Informatie Meldpunt (KLIM). In 2013 verstuurden de twee tekenbureaus van ORES bijna 95.200 plannen binnen een gemiddelde termijn van vier werkdagen. In 2013 startten we trouwens met een sensibiliseringsvideo over het gevaar dat aan dergelijke werkzaamheden verbonden is voor aannemers en hun personeel. Het filmpje wordt in 2014 verspreid.



Investerings in het net

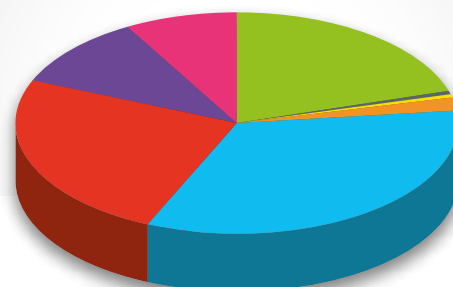
De investeringen in de aardgasdistributienetten bedragen meer dan 73 miljoen euro, waarvan 42,5 miljoen geïnvesteerd werd om aan de vraag van nieuwe gebruikers te voldoen. De rentabiliteit van die netuitbreidingen wordt berekend volgens parameters die door de regulator zijn goedgekeurd. In het voorbije boekjaar werden er uitbreidingswerkzaamheden van verschillende omvang uitgevoerd in diverse gemeentes, zowel voor de lage als voor de middendruk. In die context werd er 77 km aan nieuwe leidingen gelegd in Henegouwen, 17 km in Waals-Brabant, 13 km in de provincie Namen en meer dan 15 km in de provincie Luxemburg. In datzelfde jaar werden er meer dan 6.800 nieuwe aftakkingen uitgevoerd voor zowel de lage als de middendruk.

UITBREIDINGEN VAN HET NET:
55% onder lage druk



- Leidingen en aftakkingen MD : **41,3%**
- Meetgroepen MD : **0,4%**
- MD Ontvangststations en verdeelpost : **1,1%**
- MD/LD cabines : **1,4%**
- LD aansluitingen : **25,9%**
- LD leidingen : **25,2%**
- LD meetgroep : **4,6%**

SANERINGEN:
meer dan 75% onder lage druk



- Budgetmeters : **8,2%**
- Leidingen en aftakkingen MD : **20,3%**
- Meetgroepen MD : **0,5%**
- MD Ontvangststations en verdeelpost : **0,5%**
- MD/LD cabines : **1,9%**
- LD aansluitingen : **33,4%**
- LD leidingen : **24,7%**
- LD meetgroep : **10,5%**

BECIJFERDE DETAILS VAN DE INVESTERINGEN, SECTOR PER SECTOR

ORES MOUSCRON

In het boekjaar 2013 werd er 3,2 miljoen euro geïnvesteerd in Moeskroen, Pecq en Estaimpuis. De uitbreidingen vertegenwoordigen 7,5 km op een totaal van iets meer dan 10 km leidingen gelegd in het hele jaar (2,3 km onder middendruk en 8 km onder lage druk). Er werden 350 nieuwe aftakkingen en 415 nieuwe meters uitgevoerd, terwijl 94 aftakkingen en 130 meters vernieuwd werden. In het kader van de gewestelijke bepalingen inzake de openbaredienstverplichtingen werden er 221 budgetmeters geplaatst bij achterstallige klanten.

ORES HAINAUT

In de sector ORES Hainaut werd meer dan 41 miljoen euro geïnvesteerd in het aardgasnet. In totaal werd er 84 km aan leidingen gelegd: 36 km onder middendruk en 48 km onder lage druk. De meeste plaatsingen (82%) hadden betrekking op uitbreidingen van het net. In het kader van de vervanging van leidingen werd bijna 2,5 km aan gietijzeren leidingen en 1,5 km aan pvc-leidingen buiten dienst gesteld en vervangen door polyethyleen. Aansluitend op de verplichte vervanging van meters van meer dan 30 jaar oud en de sanering van oude leidingen, werden 3.300 aftakkingen vernieuwd. Daarnaast werden 3.940 nieuwe aftakkingen onder lage en middendruk uitgevoerd en werden er 6.018 nieuwe meters geplaatst. Bij 2.818 klanten werd een gasbudgetmeter geïnstalleerd.

ORES BRABANT WALLON

De werkzaamheden aan het gasnet van Waals-Brabant vertegenwoordigen een totale investering van 16,5 miljoen euro in 2013. Het net werd uitgebreid met 15 km nieuwe leidingen, terwijl nog 21 km gelegd werd om oude leidingen te vervangen. In dat kader werd bijna 5 km aan leidingen in gietijzer en vezelcement vervangen door polyethyleen. Daarnaast werden 867 aftakkingen onder lage en middendruk vernieuwd, net als 1.500 meters. Het net kreeg er 1.151 nieuwe aftakkingen en 1.727 nieuwe klanten bij, op het lage of middendruknet. Tot slot werden er 395 budgetmeters geïnstalleerd bij achterstallige klanten.

ORES NAMUR

Het bedrag van de bruto investeringen in het gasdistributienet in 2013 beloopt 9,6 miljoen euro. Er werd zo'n 12,4 km aan middendrukleidingen en 7,9 km aan lagedrukleidingen gelegd, wat in totaal meer dan 20 km maakt. In het kader van de vervangingen (meer bepaald in Jambes en Dinant) werd ongeveer 3 km aan leidingen in gietijzer en vezelcement vervangen door polyethyleen. De meeste plaatsingen (64%) werden uitgevoerd om het net uit te breiden. Er werden 632 aftakkingen en 960 meters vernieuwd, terwijl 1.076 nieuwe aftakkingen en 1.465 nieuwe meters geplaatst werden. Tot slot werden er 393 budgetmeters gemonteerd bij achterstallige klanten in het kader van de sociale openbaredienstverplichtingen.

ORES LUXEMBOURG

De investeringswerken in de provincie Luxemburg bedragen 3,8 miljoen euro voor het boekjaar 2013. Het gasnet werd uitgebreid met 4,9 km middendrukleidingen en 10,3 km lagedrukleidingen; in totaal dus meer dan 15 km. Gezien de recente constructie hoefde dit net nergens gesaneerd of vernieuwd te worden. Op het lagedruknet werden slechts 10 aftakkingen vernieuwd. Daarentegen werden er 304 nieuwe aftakkingen uitgevoerd en 437 nieuwe meters geplaatst. Tot slot kregen 34 achterstallige klanten een budgetmeter geïnstalleerd.



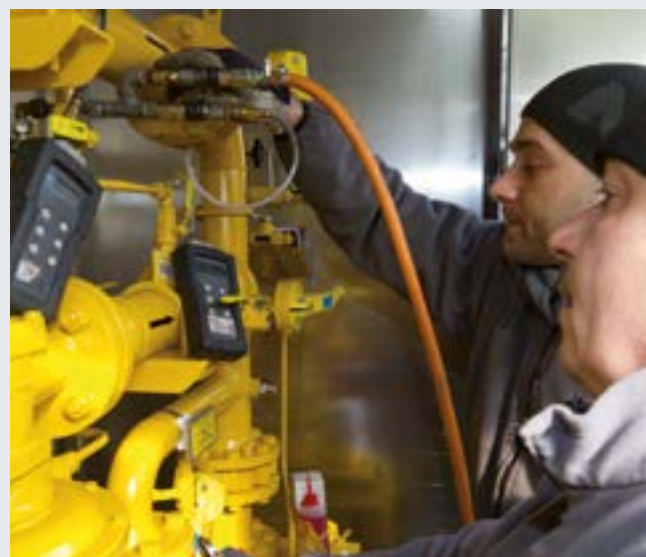
PAIRI DAIZA SCHAKELT OVER OP AARDGAS

Het beroemde Pairi Daiza-dierenpark in het Henegouwse Brugelette is tegenwoordig aangesloten op het aardgasdistributienet. Een nieuwe gascabine, geïnstalleerd vlak bij het park, werd in maart 2013 in dienst genomen na bijna 3 km aan uitbreidingswerkzaamheden.

Nadat de managers van het park een aansluitingsaanvraag indienden, organiseerden we verschillende werkvergaderingen met het park, met de afgevaardigden van de gemeente en met de aannemer belast met de uitbreidingswerken tot in Cambron-Casteau, het dorp waar het domein van Pairi Daiza gelegen is. Dankzij deze werkzaamheden, gestart in 2012, konden tal van buurtbewoners op hun beurt een aansluiting op het distributienet vragen.

Na de omschakeling naar aardgas kon het park de oude verwarmingsinstallaties op stookolie buiten dienst stellen en nieuwe installaties, voor zowel de verwarming als in de keuken, installeren. De overstap naar het milieuvriendelijker aardgas sluit aan bij het algemene beleid van het park. De gascabine, met een maximumdebiet van 650 m³/uur voldoet aan de behoeften van de vele bewoners van het park.

"Om een vaak gehoorde slogan te citeren, zou ik zeggen dat het een heel natuurlijke beslissing was om met Pairi Daiza naar aardgas over te schakelen", aldus **Eric Domb**, grote baas en oprichter van het park. "Gezien onze activiteit is onze ecologische voetafdruk uiteraard een onderwerp dat ons nauw aan het hart ligt. Dankzij aardgas kunnen we die voetafdruk inkrimpen. Dat ligt volledig in lijn met onze filosofie. Economisch gezien, biedt de omschakeling naar aardgas een niet te onderschatten voordeel in een Belgische context waarin de energieprijzen een grote hap uit het budget van alle bedrijven nemen."



3. GEMEENTELIJKE OPENBARE VERLICHTING

Het onderhoud van de openbare verlichting is een openbare-dienstverplichting voor de distributienetbeheerders. Dat aspect heeft gevolgen voor een zeer groot deel van de bevolking. Terwijl de gemeentes eigenaar zijn en blijven van hun openbare verlichtingsinstallaties, staat ORES in voor de opvolging van talrijke projecten, vanaf de technische studie tot het onderhoud, over de administratieve dossiers. Ons bedrijf beheert ook de vergunningen, subsidies en contacten met de Waalse overheidsdiensten op dat vlak. Die openbare-dienstverplichting betreft niet alleen het onderhoud, maar ook de verbetering van de energie-efficiëntie van de infrastructuur, iets wat de ORES-teams via uiteenlopende projecten realiseren.



Meer efficiëntie dankzij de vijfjaarlijkse energieaudit

De gemeentes waarvan de straatverlichting door ORES beheerd wordt, kregen medio 2013 hun eerste vijfjaarlijkse energieauditrapport. Een samenvatting van al die gegevens werd ook aan de CWaPE bezorgd, die in zijn rapport van 24 maart 2014 aangeeft dat "de eerste audit (...) gezien kan worden als een echt hulpmiddel om de energie-efficiëntie van de Waalse gemeentes te verbeteren".

De audit legt de vinger op de samenstelling van de gemeentelijke straatverlichting, de ouderdom, het verbruik en de fotometrische en energieprestaties."

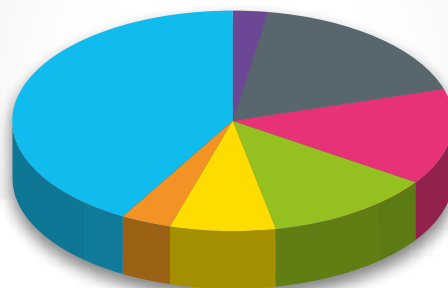
Opdat de gemeentes weten waar ze tegenover de andere gemeentes staan, werd een onderverdeling in vier groepen gemaakt op basis van het aantal inwoners.

BECIJFERDE INVENTARIS

Het gemeentelijke openbare verlichtingspark beheerd door ORES telde in 2013 440.538 lichtpunten. Die lichtpunten vertegenwoordigen een gecumuleerd vermogen van zo'n 47.400 kWh en een verbruik van 192,8 miljoen kilowattuur.

Het onderhoud - behoudens slijtage - van de openbare verlichting in straten, parken, tunnels enz. wordt verzekerd door ORES die de kosten daarvan draagt, en dus niet de gemeentes, conform de wettelijke bepalingen van 2008. Dat vertegenwoordigt ongeveer 80% van de totale onderhoudskosten.

440.538 LICHTPUNTEN IN DE GEMEENTELIJKE OPENBARE VERLICHTINGSNETTEN



ORES Hainaut :	183.635
ORES Mouscron :	11.230
ORES Namur :	78.424
ORES Brabant wallon :	61.962
ORES Luxembourg :	54.892
ORES Verviers :	34.023
ORES Est :	16.372

De analyses van deze audit hebben betrekking op:

- het park: samenstelling van het park, verbruik, analyse van de lichtbronnen en -vermogens, gemiddelde leeftijd van de verlichtingstoestellen, lichtvervuiling en bedrijfsuren;
- de fotometrische prestaties, het gemiddeld vermogen per lichtpunt afhankelijk van het type van openbare weg en de energieprestaties;
- de mogelijke verbeteringen, het theoretische besparingspotentieel op korte en middellange termijn.

De voorstelling van deze audits startte in de tweede helft van 2013 en gaat verder in 2014. Op verzoek van bepaalde gemeentes werden er meer gedetailleerde studies aangevat. Bedoeling is de kwaliteit van het bestaande verlichtingspark concreet te verbeteren: inperking van het verbruik - zowel om de kosten als om de milieueffecten te verminderen - en verbetering van de prestaties. Om de gegevens van de fotometrische berekeningen te valideren en te verbeteren, werd een ambitieus gegevensinzamelingsproject op het terrein gelanceerd. De eerste resultaten zullen in 2014 beschikbaar zijn.

Vervanging van 15.000 TL-toestellen

In 2013 boekten we een significante vooruitgang in de vervanging van kwikdamplampen (beter gekend als TL-lampen) die in 2011 werd gestart. Deze actie sluit aan op het verbod van de Europese Unie om vanaf medio 2015 nog dergelijke lampen te produceren of te verkopen.

De overgrote meerderheid van de dossiers kreeg het akkoord van de betreffende gemeentes m.b.t. de fase-indeling van de werkzaamheden. Het hele jaar door werd er aan dit project gewerkt en werden er 15.000 lampen vervangen van de oorspronkelijk 21.000 geïdentificeerde lichtpunten.

Dat vervangingsplan wordt gefinancierd door de openbaredienstverplichtingen op basis van de onderhouds- en energiebesparingen die de nieuwe verlichtingstoestellen genereren. In het eerste semester van 2014 gaan we door met dit werk dat tegen het einde van het boekjaar volledig voltooid zal zijn.



Een bijzonder nuttig databank

In 2010 startten we een databank voor het deel van het openbaar verlichtingsnet dat door ORES buiten Henegouwen wordt onderhouden (in die provincie bestond er al een dergelijke databank). Dit inventarisatiewerk tussen juli 2010 en december 2011 resulteerde in de geografische referentiëring van alle verlichtingspunten. In 2012 kon elk verlichtingstoestel fysiek geïdentificeerd worden en konden we de databank aanvullen met de bron en het vermogen van elke lamp. De technici maakten van de gelegenheid gebruik om lampen van meer dan zes maanden te vervangen op het grondgebied van de netbeheerders die daarvoor toestemming gaven.

Dankzij deze actie kon het defectpercentage in 2013 tot minder dan 10% teruggeschoefd worden in de sectoren waar de lampen systematisch vervangen werden. Op basis van de analyse van de uitgaven besteed aan de herstellingen en van statistische elementen ingevoerd in de databank zullen we alle sectorcomités van ORES kunnen voorstellen om in 2014 een stelling te kiezen voor de onderhoudsmethode.

Defecte straatverlichting gemeld via het internet

Sinds anderhalf jaar kunnen buurtbewoners elk defect aan de straatverlichting via drie verschillende kanalen melden. Nadat ze het unieke nummer van de defecte verlichting noteerden - dat nummer staat voortaan op een plaatje gemonteerd op alle palen of elementen beheerd door ORES - kunnen ze het defect melden:

1. via het internet

Op de website van ORES - www.ores.net - krijgen ze toegang tot een defectmeldingstoepassing gebaseerd op een geïnformatiseerd kaartensysteem. Een video legt stap voor stap uit hoe ze daarbij tewerk gaan op de site.

2. per telefoon op het nummer 078 78 78 00

De operators van het call center van ORES kunnen alle informatie ingeven over defecten gemeld door buurtbewoners, meer bepaald wanneer een volledige straat zonder verlichting zit of wanneer een defect verlichtingstoestel een gevaar voor het wegverkeer vormt.

3. via hun gemeentebestuur

De gemeentes - en meer bepaald de dienst Werkzaamheden - beschikken eveneens over dat programma. Zo kunnen ze onze diensten op de hoogte brengen van elke toestand die een interventie vereist.

De statistieken tonen aan dat eind 2013 ongeveer 40% van de defecten rechtstreeks door buurtbewoners gemeld werd via het internet. Dat cijfer zal nog stijgen dankzij de communicatieinspanningen over deze mogelijkheid bij de bevolking.

Tegen 2018 zullen 48.000 kwikdamplampen onder hoge druk vervangen zijn

De Europese wetgeving voorziet een verbod op de productie en verkoop van kwikdamplampen onder hoge druk tegen midden 2015. Die lampen voldoen niet langer aan de huidige milieunormen en zijn erg energieverslindend.

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 operators naar haalbare oplossingen. Voor de periode 2014-2018 werd daarom een vervangingsprogramma vastgelegd. Voor ORES betekent dit concreet de vervanging van zo'n 48.000 lampen.

In 2013 kon de financiering van deze grootschalige vervangingsactie afgerond worden. Een deel van de kosten wordt door de distributienetbeheerders betaald via de openbaredienstverplichtingen. Het saldo is voor rekening van de gemeentes. Voor de gemeentelijke financiering zullen de nodige sommen vrijgemaakt worden 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 voor rekening van de betrokken gemeentes zal afsluiten. De aflossing van de voorschotten, voor het deel ten laste van de gemeentes, zal gecompenseerd worden dankzij de lagere energiefacturen van hun leverancier als gevolg van de betere energie-efficiëntie van hun park. Op die manier wordt het normale budget van de gemeentes niet te zwaar belast. In 2014 zullen de eerste studies klaar zijn en zal het werk op het terrein vanaf het tweede semester van start gaan.

4. VEILIGHEID EN PREVENTIE: BEMOEDIGENDE RESULTATEN

De interne dienst voor preventie en bescherming (IDPB) heeft de leiding over het veiligheidsbeleid van de onderneming. Veiligheid is prioritair, niet alleen in het beheer van de stroom- en aardgasdistributienetten en de straatverlichting, maar ook in onze interactie met de bevolking en meer algemeen in al onze activiteiten.



De activiteiten van ORES houden van nature risico's in, in die zin dat elektriciteit en aardgas potentieel gevaarlijke materies zijn. Daarom is het essentieel om de veiligheid van de technici te garanderen, net als die van de gebruikers en buurtbewoners van onze netten. Dat kan dankzij de correcte werking van onze infrastructuur en dankzij geschikte preventiemaatregelen.

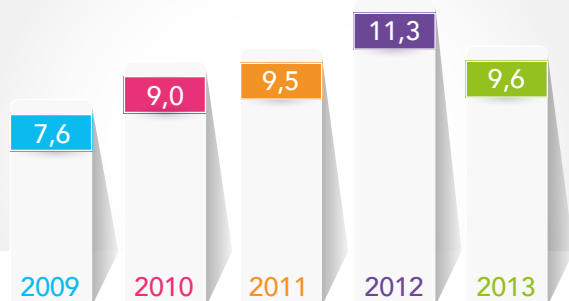
Traditioneel wordt de veiligheid op het werk aan de hand van twee belangrijke indicatoren gemeten: de frequentiegraad en de ernstgraad van ongevallen. Op dat vlak zijn de resultaten voor 2013 beter dan de voorgaande jaren.

Het totale aantal ongevallen met werkonderbreking ging van 41 naar 32, wat zich vertaalde in een daling met meer dan 25% van het aantal verloren arbeidsdagen dat van 876 dagen in 2012 naar 544 evolueerde. Zoals blijkt uit de onderstaande grafieken, komt de ernstgraad voor 2013 op 0,16, het beste resultaat sinds de oprichting van ORES in 2009. De frequentiegraad zakt opnieuw naar 9,6, wat ongeveer hetzelfde niveau is als in 2011.

In het voorbije boekjaar is het aantal 'vloeistoffenongevallen' - idest rechtstreeks verband houdend met elektriciteit of aardgas - gelijk gebleven met 2012, met twee ongevallen van dit type. Onze doelstelling is uiteraard om elk ongeval te voorkomen en daarom voeren we sensibiliseringsacties in die zin, op verschillende niveaus.

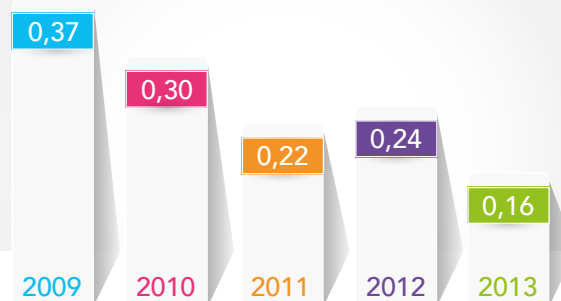


FREQUENTIEGRAAD 2009-2013



De frequentiegraad stemt overeen met het aantal arbeidsongevallen dat minstens één dag arbeidsongeschiktheid per miljoen uur blootstelling aan het risico tot gevolg heeft.

ERNSTGRAAD 2009-2013



De ernstgraad stemt overeen met het aantal verloren kalenderdagen als gevolg van een ongeval per duizend uur blootstelling aan het risico.

Sensibiliseringscampagnes werpen vruchten af

Vorming, informatie en interne communicatie over de risico's gekoppeld aan de activiteiten in het bedrijf, kaderen in een lange termijnvisie. We voeren uitgesproken acties op het vlak van ongevallenpreventie, met accenten op de naleving van de procedures, de uitwisseling van best practices en het dragen van de persoonlijke en gemeenschappelijke beschermingsmiddelen.

Eind 2012 en begin 2013 voerden we een grootschalige interne campagne gericht op de veiligheid bij verplaatsingen, onder de slogan "Te voet of met de auto, uw beste bescherming, dat bent u zelf!". (zie onderstaande illustratie).

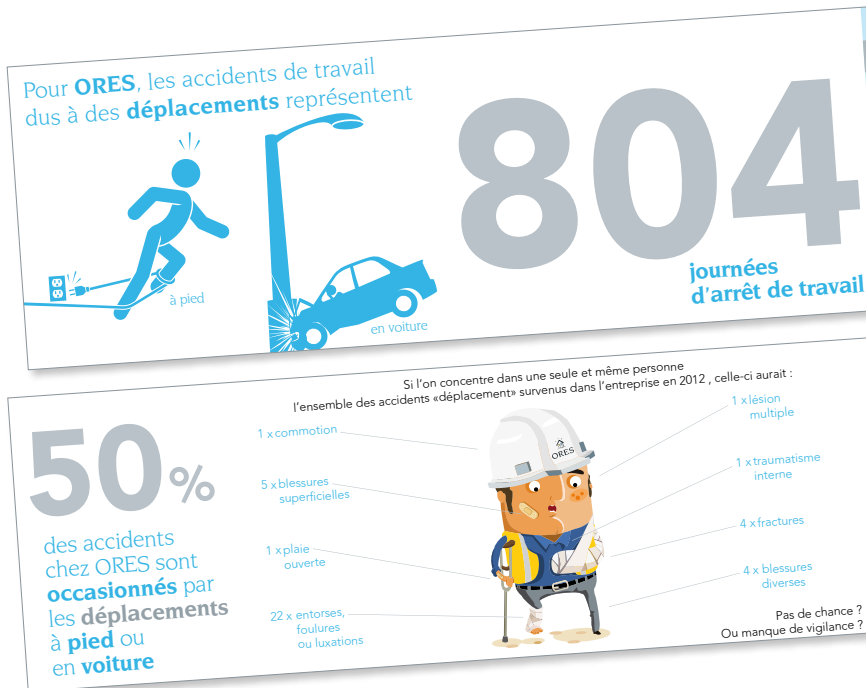
In 2012 vond 50% van de ongevallen met werknemers van het bedrijf zijn oorzaak in verplaatsingen. Daarom besloot de IDPB om in te grijpen: maandenlang voerde ze specifieke communicatieacties om dat type van ongevallen in te perken. Sensibilisering op de grote sites van het bedrijf op een humoristische toon, folders, diverse affiches, sensibiliseringsboodschappen op de interne informatieschermen of directe communicatie met de teams door de preventieadviseurs...

De campagne wierp haar vruchten af: aan het einde van het jaar zien we een duidelijke daling van het aantal ongevallen bij verplaatsingen op de werkplaats of op weg van of naar het werk (-29 %). Met als gevolg daarvan een daling met 38% van het aantal dagen arbeidsongeschiktheid of aangepast werk in vergelijking met 2012.

Leren uit onze fouten...

Een ander actiethema: "feedback". We besteden hier specifiek aandacht aan in het bedrijf: feedback over goede of slechte ervaringen kan leerrijk zijn voor iedereen en elk ongeval of 'quasi-ongeval' wordt geanalyseerd, waarna de resultaten op grote schaal verspreid worden in de andere afdelingen en diensten. Die opvolging is overigens als doelstelling geïntegreerd in het prestatiebeheersysteem van kaderleden en technische verantwoordelijken. Dat aspect bleef ondermaats en vormde in 2013 daarom het onderwerp van een communicatie- en sensibiliseringscampagne, met een specifieke focus op de feedback over quasi-ongevallen. De eigenlijke campagne werd begin 2014 gelanceerd. Medewerkers van het bedrijf worden aangemoedigd om gevaarlijke toestanden of gebeurtenissen aan hun preventieadviseur te melden, zodat die informatie bij zoveel mogelijk collega's verspreid kan worden.

Het welzijn van het personeel hangt af van de veiligheid, maar houdt ook verband met de arbeidshygiëne, de psychosociale aspecten, de gezondheid, het milieu en de arbeidsrelaties of ook de ergonomie. In 2013 werd een interne welzijnsenquête gevoerd: alle personeelsleden ontvingen een vragenlijst om een collectieve diagnose van de arbeidsgerelateerde psychosociale risico's te kunnen stellen. De methode werd ontwikkeld door de Universiteit de Liège, met de steun van de Federale diensten voor wetenschappelijke, technische en culturele aangelegenheden. Bedoeling is de psychosociale risico's beter af te bakenen, net als de risicogroepen in het bedrijf, om preventiepistes op te sporen. De resultaten, die binnen het algemeen gemiddelde blijven, werden in de tweede helft van 2013 aan de sociale organen voorgesteld. Een paritaire werkgroep kreeg de opdracht om de aangewezen acties te definiëren.



Gezelligheid

« Energie in dienst van het samenleven, van gedeelde emoties, van gezelligheid, om u te vergezellen tijdens die bijzondere momenten. En bij ons, samenwerken in een sfeer van vertrouwen en openheid, essentieel voor de ontwikkeling van elk bedrijf. »







Onze bestaansreden:

EEN HARMONIEUZE WERKING VAN DE MARKT FACILITEREN VOOR ALLE SPELERS

Dankzij zijn onafhankelijkheid bekleedt de netbeheerder een centrale, bepalende plaats in het marktmodel. Hij beheert het toegangsregister dat de hoeksteen is voor alle processen tussen de spelers. Hij staat ook borg voor de juistheid van de gegevens om het verbruik te factureren.

1.600.000

transacties beheerd
in het toegangsregister

1.813.226

indexen opgenomen
tijdens het jaar

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... Kleine scenario's uit het leven waarmee wij dagelijks te maken kunnen krijgen. Op een detail na... het gaat nooit alleen om één enkele klant, één enkele huurder of één enkele factuur. Elk jaar moeten de ORES-medewerkers honderd-duizenden situaties beheren en regelen.

Als marktfacilitator speelt ORES dus een essentiële rol. Zo is er bijvoorbeeld een gecentraliseerd computerregister - het toegangsregister - dat alle technische en administratieve gegevens coördineert voor de leveringspunten die door ORES beheerd worden. Dat register creëert links tussen elk leveringspunt - de toegangspunten tot het distributienet -, de houder en dus de identiteit van de klantafnemer, de leverancier die de klant heeft gekozen, het adres van het leveringspunt en, uiteraard, de

metergegevens voor een juiste en onbetwistbare facturatie van het energieverbruik op die plaats op het net. De netbeheerder is op elk moment aansprakelijk voor het correct bijhouden van dat toegangsregister. Het gaat om een zowel praktische als tegelijk ook psychologische voorwaarde voor de goede werking van de markt: het vertrouwen van de verschillende spelers op de markt in ons bedrijf zorgt er immers voor dat de markt kan functioneren.

Marktfacilitator via het toegangsregister

Binnen ORES staat de dienst Access & Transit in voor de correcte werking van de diverse processen gekoppeld aan de vrijgemaakte markt. De dienst geeft die link tussen de netbeheerder en de andere spelers - leveranciers, klanten, regulator... - concreet vorm in het toegangsregister. Het register bevat gegevens over meer dan 1.950.000 leveringspunten - elektriciteit en gas samen - en maakt dat de 30 energieleveranciers die het toegangscontract tot de distributienetten van ORES ondertekenden elk jaar meer dan 1.600.000 transacties kunnen uitvoeren (bijv. wijziging van leverancier, overstap, verhuis, plaatsing van een budgetmeter, specifieke situaties...).

Voor de leveranciers staat ORES synoniem met een efficiënt en snel beheer van hun vragen dankzij de gespecialiseerde dienst die tot hun beschikking staat. Naast de traditionele communicatiekanalen, zoals de website, mail of specifieke telefoonnummers, beschikken de energieleveranciers over computertools die op hun behoeften en hun portefeuille zijn afgestemd om de transacties naar dat toegangsregister te beheren.

Een permanentiedienst behandelt alle vragen en noodprocedures en voor de nieuwe leveranciers op de ORES-markt wordt een specifiek onthaal georganiseerd.

Diezelfde dienst beantwoordt de vragen van klanten over de werking van de vrijgemaakte markt: waar ze hun EAN-code vinden, 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, achterstal, contractbeëindiging enz. Op dat vlak treedt ORES op als een echte facilitator voor de klanten.

Betrouwbare metergegevens voor de leveranciers

Parallel met het bijhouden van het toegangsregister, heeft ORES ook de taak om de leveranciers regelmatige en betrouwbare metergegevens van het werkelijke verbruik van hun klanten te bezorgen, met de bedoeling een correcte aanrekening te verzekeren en betwistingen te beperken.

Deze facturatieketen begint uiteraard bij de 76 ORES-medewerkers die de meterstanden gaan opnemen. 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. Deze meteropnemers kunnen bovendien tussenkomen op verzoek van de klant. 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 kostbare bron van informatie voor zowel ORES als voor de afnemers zelf. Ze zijn een belangrijk aanspreekpunt die hun vragen kan beantwoorden of hen naar de verschillende diensten van het bedrijf kan doorverwijzen. Sinds 2013 beschikken de meteropnemers over een "buurtkaart" voor de klant. 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 2013 werden er in totaal 1.813.226 meterstanden handmatig of elektronisch genoteerd. Wanneer de meterstand niet afgelezen of verkregen kan worden, dan moet de netbeheerder het verbruik schatten, wat het voorbije jaar zo'n 150.000 keer het geval was.



Om de risico's op vergissingen te beperken en om te vermijden dat het verbruik van industriële klanten geschat moet worden, werd in 2013 de invoering van telelezing onderzocht. Sinds januari 2014 wordt dit project concreet uitgerold, met 2021 als vooropgestelde einddatum: tegen dat jaar moeten meer dan 7.000 klanten over zo'n telelezing beschikken.

Nadat alle meterstanden van het stroom- en aardgasverbruik van de klanten verzameld zijn, moeten ze nog verwerkt en bevestigd worden door de 17 medewerkers die voor de kwaliteitscontrole instaan. Op basis van die gegevens worden de energieafrekeningen en bijdragen voor het netgebruik berekend, opdat de leveranciers die aan de klanten aanrekenen.



Meer dan 23 miljoen bespaard dankzij het verliesreductieprogramma

Na elk boekjaar moet ORES alle gegevens vergelijken waarvoor het bedrijf aansprakelijk is. De transitnetbeheerder Elia stelt een zekere hoeveelheid energie voor de distributie beschikbaar in de transformatieposten. Die hoeveelheid wordt vergeleken met het verbruik dat geleidelijk bij de klanten wordt opgemeten. ORES rondt het systeem globaal af en het verschil tussen de totale hoeveelheden geleverd op de transformatieposten en de hoeveelheden opgemeten bij de klanten resulteert in het zogenaamde netverlies.

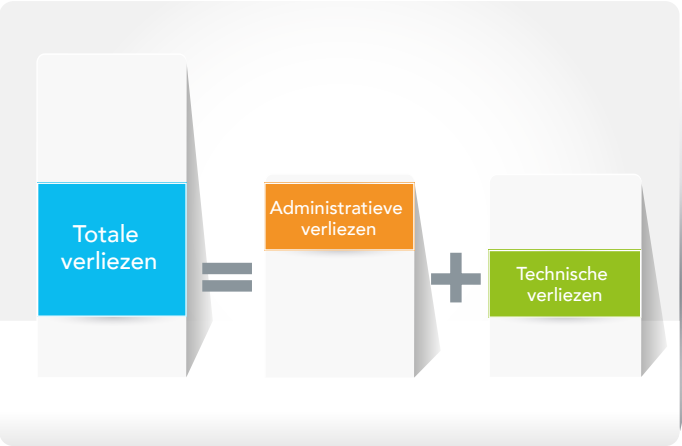


De transmissiekosten (ELIA) en distributiekosten vertegenwoordigen ongeveer 40% van het totale factuurbedrag van de klant. Een van de doelstellingen van ORES bestaat erin om de distributiekosten - waarvan de netverliezen deel uitmaken - in te perken. De kostprijs van dat verlies vertegenwoordigt elk jaar het equivalent van het stroomverbruik van zo'n 200.000 gezinnen. ORES stelt alles in het werk om dat verlies terug te schroeven en dus ook het factuurbedrag van de klant.

Een deel van dat verlies is een technisch verlies gekoppeld aan de fysicawetten van de elektriciteit en de netten. Een reeks andere verliezen, minder gemakkelijk te identificeren, ontstaat telkens een daadwerkelijk verbruikte hoeveelheid energie niet gefactureerd kan worden. Bijvoorbeeld wanneer een meter defect is, wanneer een factuur niet correct kan worden opgesteld of wanneer een klant zijn werkelijke verbruik probeert te ontduiken. Dat noemen we administratief verlies.



ORES grijpt in op beide luiken, dus op zowel het technische als op het administratieve verlies, die ook van de kwaliteit van de databanken afhankelijk zijn.



In die optiek lanceerde het bedrijf het programma “Gegevenskwaliteit en Verlies”. Het programma steunt op diverse projecten: technisch verlies, wisselmeters, metering voor hoog en laag vermogen, inactieve meters met verbruik, budgetmeters, fraudedetectie of ook verbruikscorrectie.

De inspanningen van alle teams die bij de verschillende projecten betrokken zijn, resulteerden niet alleen in een betere gegevenskwaliteit, maar ook in een lager verlies. ORES kon het totale gemiddelde percentage van het stroomverlies op de netten van 7% in 2011 terugdringen naar **5,88%** eind 2013.

In totaal kon er dankzij dit programma 156.220 MWh aan stroom, maar ook 151.000 MWh aan aardgas, bespaard worden. Voor de inwoners van Wallonië betekent dit een globale besparing van meer dan 23,5 miljoen euro. In 2014 zetten we deze inspanningen voort en zou ORES dus nog beter moeten presteren op dat vlak.

Respect

« Respect voor de mens. Dialoog en integriteit.
Respect voor ideeën en regels. Respect voor ons milieu
ook, dankzij de promotie van rationeel energiegebruik en
schonere mobiliteitsoplossingen. »





Ons doel:

HÉT AANSPREEKPUNT ZIJN VOOR ALLE BETROKKEN PARTIJEN

Openheid en dialoog zijn de sleutelwoorden in de relaties van ORES met zijn verschillende gesprekspartners, vooral op het regel- en wetgevende vlak. Met de nodige aandacht voor de nieuwe evoluties neemt ons bedrijf actief deel aan de debatten en wil voorstellen brengen die tellen.

ORES heeft de ambitie om een echte referent te zijn voor de diverse betrokken partijen. Met respect voor ieders rollen en voorrechten, knoopten we een constructieve dialoog aan met de regulatoren en met de politieke en administratieve overheden verantwoordelijk voor energie, meer bepaald voor de organisatie van de markt en het beheer van de distributienetten. In tal van dossiers leidde die dialoog tot een verbetering of heroriëntatie van de aangekaarte voorstellen, met respect voor de belangen van de gemeenschap.

Het Elektriciteitsdecreet, de omzetting van richtlijn 2009/72/CE

Op 11 april 2014 gaf het Waalse parlement goedkeuring aan de omzetting van de elektriciteitsrichtlijn 2009/72/EG die in 2012 in gang werd gezet. Wallonië beschikt hiermee over een nieuwe kaderwet inzake elektriciteit en meer specifiek voor de activiteiten van de distributienetbeheerders. Het ontwerp van decreet legt de distributienetbeheerders op twee vlakken nieuwe openbaredienstverplichtingen (ODV) op.

- Enerzijds de uitbreiding van de categorieën “beschermde afnemers” en van de rol van de distributienetbeheerders als leveranciers van deze klanten. Waalse klanten met een laag inkomen genieten voortaan systematisch het statuut van beschermd afnemer. De distributienetbeheerders leveren stroom aan alle beschermde afnemers in de “gewestelijke” betekenis van het woord (klant in schuldbemiddeling, collectieve schuldenregeling, in financiële educatieve begeleiding bij het OCMW). Net als in het verleden blijven ze stroom leveren aan de federale beschermde afnemers die dat wensen. Tot slot leveren ze ook van rechtswege stroom aan een nieuwe gewestelijke categorie van beschermde afnemers: klanten met het MAF-statuuut (maximumfactuur). Dit mechanisme geldt voor personen van wie de gezondheidskosten jaarlijks boven een bepaald bedrag uitkomen.
- Anderzijds de integratie van de groenestroomproductie. Er werd een mechanisme opgezet dat de aansluiting van dergelijke installaties op onze netten garandeert en hen prioritair toegang geeft. Wanneer er teveel energie op de netten geïnjecteerd wordt - wat de kwaliteit van onze dienstverlening in het gedrang zou brengen - kan de toegang in bepaalde gevallen beperkt worden mits financiële compensaties.

Het decreet staat ook twee netcategorieën toe die niet door de distributienetbeheerders geleid worden:

- de privénetten, toegestaan om pragmatische redenen om de plaatsing van een individuele meter te vermijden in heel bijzondere situaties, zoals voor tijdelijk gebruik (markten, kermissen...), residentiële klanten die slechts een onderdeel in een globale dienstverlening zijn (verhuur van studentenkamers, vakantiehuisjes enz.), binnen hetzelfde kantoorgebouw en voor permanente woningen.

- gesloten professionele netten, toegestaan binnen een industriële of handelssite of voor gedeelde diensten, met geografische beperkingen.

Het decreet draagt de goedkeuringsbevoegdheid voor de distributietarieven vanaf 1 juli 2014 over van de CREG naar de CWaPE. Deze laatste is dan als enige bevoegd om de tariefmethode vast te leggen in naleving van de grote richtlijnen.

1. OVER HET NUT VAN MEER TRANSPARANTIE IN DE TARIEVEN

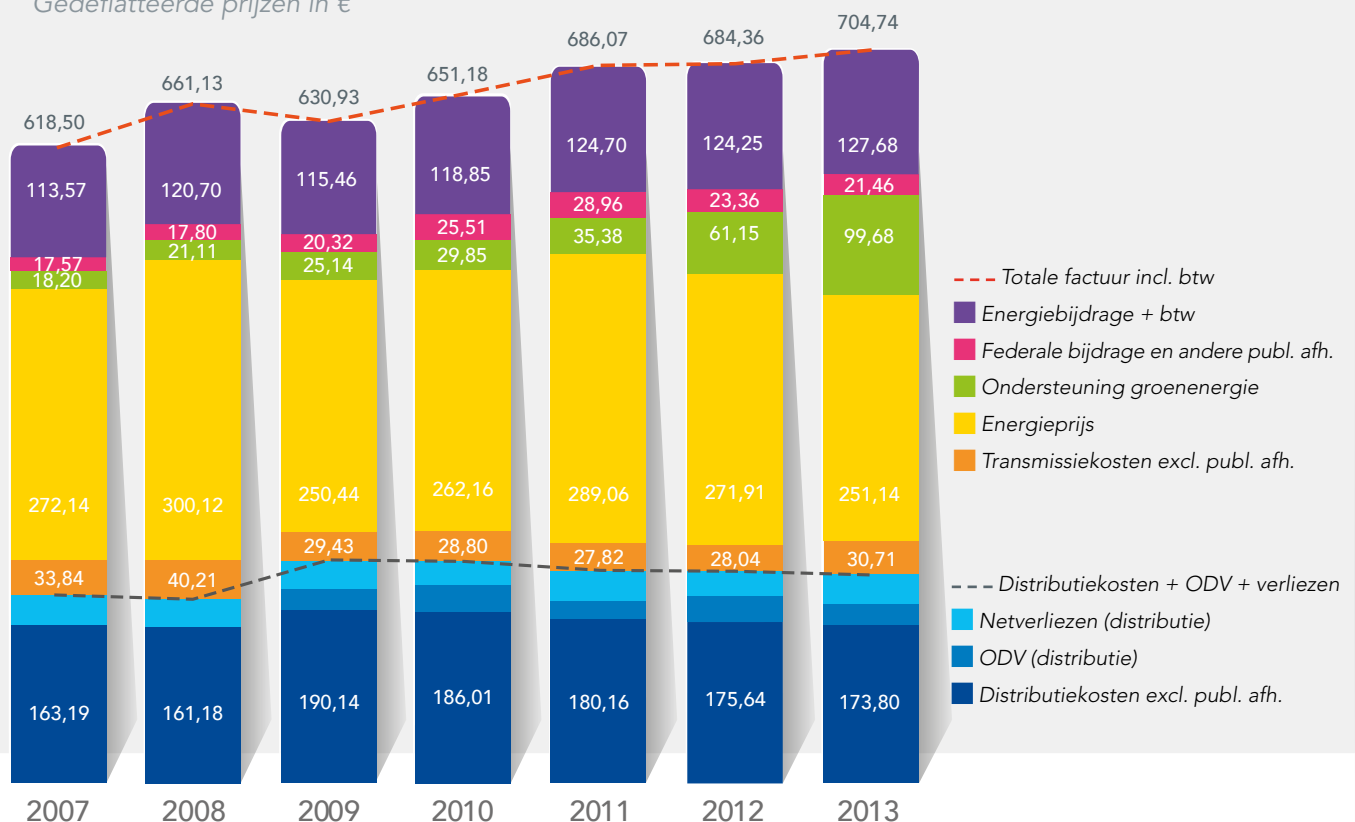
De zogenaamde nettarieven - en vooral de distributietarieven - worden heel vaak met de vinger gewezen als de grootste oorzaak voor de stijging van de energierekening sinds de markt in België werd vrijgemaakt. De meeste klanten weten niet dat de distributienetbeheerders openbaredienstverplichtingen op zich nemen (bijv. de plaatsing van budgetmeters en het beheer van de herlaadfuncties, levering van energie aan beschermde afnemers, exploitatie en onderhoud van de gemeentelijke openbare verlichting of de uitkering van bepaalde energieprijzen). De kostprijs van die opdrachten wordt in het distributietarief verrekend. Zoals duidelijk blijkt uit de onderstaande grafiek, zijn vooral de kosten van het ondersteuningsbeleid voor groene en hernieuwbare energie - in Wallonië opgenomen in het transitie-

rief van Elia - in combinatie met de kosten van de ODV de laatste jaren verantwoordelijk voor de stijging van de totaalfactuur van de klant. De rapporten van de CREG bevestigden dat in 2013.

ORES pleit voor transparante tarieven waarin alle klanten gemakkelijk zien hoeveel elke operator hen kost: leverancier, transporteur en distributeur. Voor een tariefsysteem waarin de kostprijs van de diverse beleidstoepassingen die energie als financieringsmiddel gebruiken gemakkelijk terug te vinden is. Voor een tariefsysteem dat bijdraagt in meer sereniteit in het energiedebat dankzij meer duidelijkheid in plaats van een ondoorzichtig of verwarrend systeem.

DE KOSTPRIJS VOOR DE DISTRIBUTIE BLEEF DE VOORBIJE JAREN STABIEL

Evolutie van de componenten van de energierekening van een gemiddelde residentiële klant in Wallonië
Gedeflateerde prijzen in €



2. TARIEFEVOLUTIES

Voor de distributienetbeheerders - en dus ook voor ORES - zijn de distributietarieven van cruciaal belang.

Vooraf omdat die tarieven - die in 2009 door de federale regulator werden vastgesteld op basis van voorstellen uit 2008 - in 2013 en 2014 op het niveau van 2012 werden bevroren.

De CWaPE wil op de eerder vermelde bevoegdheidsoverdracht anticiperen en haar tariefmethodologie voorbereiden en nieuwe tarieven klaar hebben die vanaf 1 januari 2015 van toepassing kunnen zijn.

De commissie wil die invoering in twee fases doorvoeren. Voor de boekjaren 2015 en 2016 wordt een overgangperiode ingevoerd. De tariefzetting tijdens die overgangperiode zal ruimschoots gebaseerd zijn op de momenteel geldende tariefmethode, zoals die voortvloeit uit de koninklijke besluiten inzake meerjaarlijkse tarieven van 2 september 2008. In overleg met ORES en de andere distributienetbeheerders kan de "definitieve" tariefmethode bepaald worden die van toepassing zal zijn op de nieuwe regulatoire periode die in 2017 begint.

In het eerste halfjaar 2013 startte de CWaPE daarom besprekingen met de distributienetbeheerders over besluitontwerpen om de overgangstarifiering vast te leggen. Eind november 2013 resulteerde dat overleg in een raadpleging van de marktspelers, met de publicatie van de besluitontwerpen op de website van de CWaPE. Parallel daarmee besprak de commissie met de netbeheerders welke rapportmodellen er moesten worden gebruikt. In elke fase gaf ORES zijn advies over de voorgelegde documenten. Op 7 februari 2014 publiceerde de CWaPE de voorbereidende akten voor de overgangstarifiering. De definitieve tariefmethodologie kan pas na de bevoegdheidsoverdracht aangenomen worden. Die voorbereidende akten moeten de netbeheerders de mogelijkheid bieden om tariefvoorstellen op te maken die ze voor de boekjaren 2015 en 2016 aan de CWaPE voorleggen.

Een ander tariefaspect dat heel wat inkt deed vloeien in 2013 was het zogenaamde "prosumertarief". In het 1ste kwartaal 2013 stemden de Waalse gemengde distributienetbeheerders in met de aanvraag bij de CREG, de bevoegde regulator, voor een aanpassing van de nettarieven voor gedecentraliseerde productie-installaties met een maximaal vermogen van ≤ 10 kWp (hierna genoemd "het prosumertarief").



1. De prosumer is een eindafnemer aangesloten op het net van de DNB en die tegelijk energie verbruikt en produceert via een gedecentraliseerde productie-installatie.



3. ANDERE REGULATOIRE DOSSIERS

Bedoeling van deze aanpassing was komaf te maken met de discriminatie in de toepassing van de door de CREG in 2009 goedgekeurde tarieven, een discriminatie die was ontstaan door de boom van het aantal gedecentraliseerde productie-installaties aangesloten op de distributienetten, vooral dan zonnepanelen.

De tarieven worden immers direct en bijna uitsluitend beïnvloed door het daadwerkelijk van de netten afgenomen volume kilowattuur (kWh). Eigenaars van zonnepanelen hebben echter geen meters waarmee nagegaan kan worden welke hoeveelheden ze daadwerkelijk in het net injecteren en van het net afnemen. Ze hebben immers een meter die terugdraait en de geïnjecteerde en afgenomen volumes automatisch compenseert, hoewel die energiestromen niet in de tijd samenvallen (het verbruik is asynchroon met de productie).

In tegenstelling tot een gewone gebruiker, geldt voor dat type van gebruikers dus niet het tarief op het volledige volume daadwerkelijk afgenomen en geïnjecteerde kWh, maar betalen ze uitsluitend het verschil tussen het aantal verbruikte en het aantal geproduceerde kWh.

Dat prosumertarief werd op 6 december 2012 door de CREG goedgekeurd voor de Vlaamse distributienetbeheerders. Het beroep dat echter tegen die tariefbeslissingen bij het Hof van Beroep van Brussel werd ingediend, leidde tot de vernietiging van de beslissingen inzake de goedkeuring van dat tarief.

In het licht van de rechtszekerheid wachtten de CREG en de Waalse gemengde distributienetbeheerders liever de uitspraak van dat beroep af vóór ze het tarief in Wallonië invoerden. Na de beslissing van het Brusselse Hof van Beroep deelde de CREG de Waalse gemengde DNB's mee dat ze hun aanvraag niet langer kon goedkeuren. De gevolgen van de uitspraak van het Hof van Beroep, maar ook de beste oplossing voor de discriminatie tussen de eigenaars van gedecentraliseerde productie-installaties met een vermogen lager dan 10 kVA en de eindafnemers, werden begin 2014 onderzocht.

In maart stelde de CWaPE de regering voor om het technische reglement betreffende het compensatiemechanisme voor kleine producenten met zonnepanelen aan te passen. Voortaan mogen zij aanspraak maken op een compensatie "tussen de afgenomen energie en de in het net geïnjecteerde energie".

Het compensatiemechanisme (de achteruitdraaiende meter) slaat voortaan alleen nog op het "energiegedeelte" van de geproduceerde kilowattuur en niet langer op het "reglementatiegedeelte" van de factuur. De CWaPE is van oordeel dat "een op de daadwerkelijke afname gebaseerd tarief een eerlijk tarief is voor alle netgebruikers. De vele Walen die zich geen zonnepanelen kunnen veroorloven, worden niet afgestraft, het rationeel energiegebruik wordt gestimuleerd en de prosumers worden financieel aangemoedigd om verantwoord te handelen."

Het regulatoire kader eiste dus heel wat aandacht van de ORES-diensten in 2013. De toekomstige invoering van een progressief tarief, een nieuw subsidiëeringsmechanisme voor hernieuwbare energie geproduceerd met zonnepanelen of het schuldbeheer van de groenestroomcertificaten... voor elk onderwerp nam ons bedrijf deel aan de besprekingen en denkoefeningen over de invoering van nieuwe openbaredienstverplichtingen. Dat was onder meer het geval voor het nieuwe financiële ondersteuningssysteem voor zonnepanelen en de progressieve, solidaire en familiale tarificatie (PSFT).

a) Quali watt

Tot 31 maart 2013 werd de productie van nieuwe zonne-energie-installaties met een vermogen tot 10 kilowattpiek (kWp) ondersteund via 'Solwatt', het groenestroomcertificatenmechanisme. Het succes van die installaties deed het aantal groenestroomcertificaten beduidend toenemen en de wisselwaarde ervan op de groene markt kelderde als gevolg daarvan. Eigenaars van dergelijke certificaten werden aangemoedigd om bij de transitnetbeheerder Elia aan te kloppen die verplicht is om ze aan te kopen tegen een vaste prijs van 65 €.



Gezien het verstoorde evenwicht van het systeem en de financiële impact ervan, heeft de Waalse regering het systeem geleidelijk gecorrigeerd. Op 1 april 2013 werd een minder gunstig overgangssysteem ingevoerd. Eind januari 2014 gaf het Waalse parlement goedkeuring aan het nieuwe "Quali watt"-mechanisme. Dat systeem is van toepassing sinds maart 2014 en kent niet langer groenestroomcertificaten toe zoals vroeger, maar keert een premie uit die gezien wordt als een openbaredienstverplichting ten laste van de distributienetbeheerder. Die premie wordt de eerste vijf jaar uitgekeerd en biedt, voor een installatie van 3 kWp, een return on investment van 8 jaar en een rentabiliteit van ongeveer 5%.

b) De "PSFT"

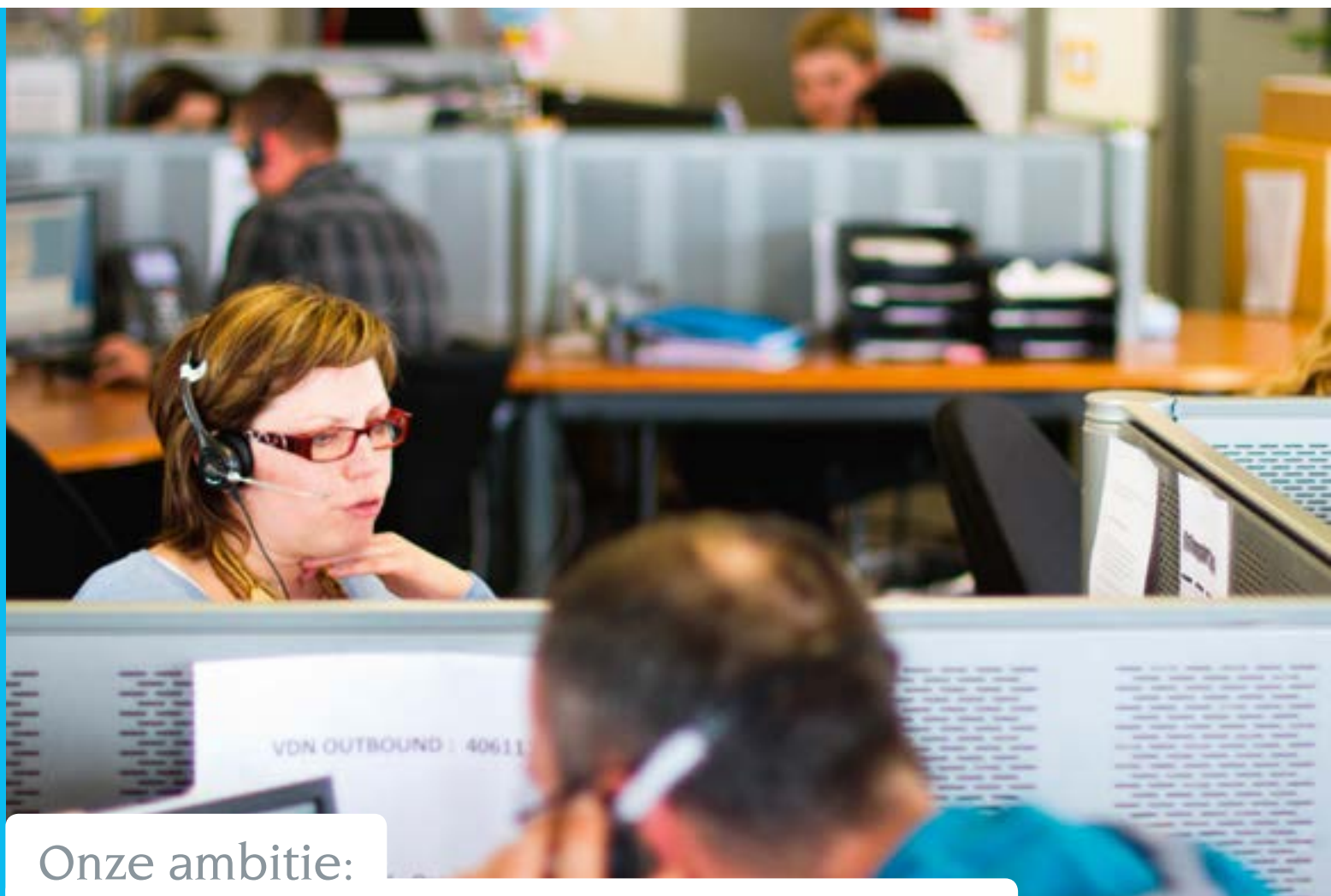
In haar gewestelijke beleidsverklaring 2009-2014 gaf de Waalse regering aan dat ze "Une énergie partagée pour une société durable, humaine et solidaire" wilde creëren (een gedeelde energie voor een duurzame, menselijke en solidaire maatschappij). Een progressief energietariefmechanisme voor residentieel gebruik werd in die verklaring naar voren geschoven om de toegang tot de energie te bevorderen. De invoering van een "progressieve, solidaire en familiale tarificatie" vanaf 1 januari 2015 is het eindresultaat van die piste. Ze bestaat uit de toekenning van een gratis hoeveelheid kilowattuur, afhankelijk van de samenstelling van het gezin, die gefinancierd zal worden door een openbaredienstverplichting ten laste van de distributienetbeheerders.

Servicegerichtheid

« Aanwezig, beschikbaar, tot uw dienst. Niet altijd zichtbaar, maar wel altijd paraat voor uw welzijn. Om energie makkelijker te maken, om u het leven makkelijker te maken. »







Onze ambitie:

DE DIENSTVERLENING ONTWIKKELEN,
HET LEVEN VAN DE CONSUMENT VERGEMAKKELIJKEN
EN ONZE TOEKOMST AANPAKKEN

ORES vervult vele openbaredienstverplichtingen. Voortaan willen we ze met een nog grotere servicegerichtheid gaan uitvoeren. Onze doelstelling is duidelijk: het leven van de klant makkelijker maken en de toekomst van onze netten voorbereiden tegen de achtergrond van ingrijpende veranderingen.

800.000

Bezoekers
op de website

25.000

beschermde afnemers
die stroom en/of gas
van ORES krijgen

SERVICE, NABIJHEID EN BEREIKBAARHEID

De klant staat centraal bij ORES. We willen nog beter, sneller en efficiënter aan de verwachtingen van de klant voldoen om een echte vertrouwenspartner te blijven. Nu al werken we aan de oplossingen van morgen om het leven van onze klanten makkelijker te maken, dankzij innovaties en dankzij de verbetering van de bestaande diensten.

Steeds meer klanten geven de voorkeur aan de interactieve website **www.ores.net**. Momenteel registreren we bijna 800.000 bezoeken per jaar, een cijfer dat continu blijft stijgen. Klanten en partners krijgen in een paar muisklikken toegang tot een hele waaier aan informatie en kunnen werkzaamheden online aanvragen via een systeem dat in 2014 eenvoudiger, intuïtiever en sneller wordt. Nu al kunnen ze een werkaanvraag online volgen aan de hand van 7 fases, van de aanvraag tot de uitvoering van de werkzaamheden.



Al geeft de meerderheid nog steeds de voorkeur aan de telefoon. Het contactcentrum van ORES, ondergebracht bij dochter N'Allo, kreeg in 2013 bijna een miljoen oproepen. De kwaliteit en efficiëntie van die dienst beïnvloeden de klanttevredenheid in zeer grote mate.

De prestaties van het contactcentrum worden dagelijks gemeten aan de hand van verschillende indicatoren: het aantal behandelde oproepen in verhouding tot het aantal ontvangen oproepen, het aantal oproepen beantwoord binnen een vooropgestelde tijd en een tevredenheidsenquête waaraan klanten en partners kunnen deelnemen na afloop van het gesprek. In 2013 vond 84% van de klanten dat ze een duidelijk en professioneel antwoord hadden gekregen en 73% was tevreden over de wachttijd.

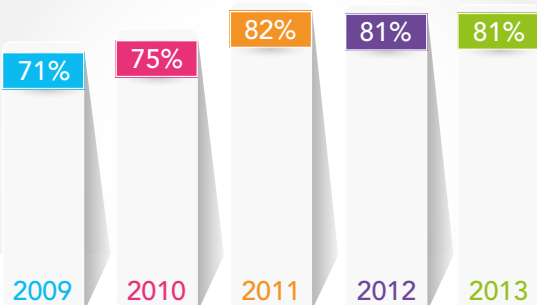
Er worden ook tevredenheidsenquêtes gehouden bij klanten die een beroep deden op de ORES-diensten voor werkzaamheden, bijv. een aansluiting, de versterking of verplaatsing van meters enz. De resultaten van die enquêtes tonen aan dat de tevredenheid tamelijk constant blijft sinds drie jaar (zie verder).

Naast de prestaties van de website en het call center, besteden we ook aandacht aan de lokale aanwezigheid en het menselijk contact met onze klanten. De 15 ORES-onthaalkantoren waar men budgetmeterkaarten kan herladen werden heringericht. Bovendien bestaan er partnerships met de gemeentes, de OCMW's en de Energieloketten: ORES heeft de mogelijkheid om uiteenlopende informatiebronnen over zijn activiteiten en diensten binnen die administratiegebouwen beschikbaar te stellen voor de burger. Omdat er altijd een ORES-contactpunt in de buurt is, kunnen we hen op een proactieve manier helpen bij hun eventuele vragen aan of aanvragen bij ORES.

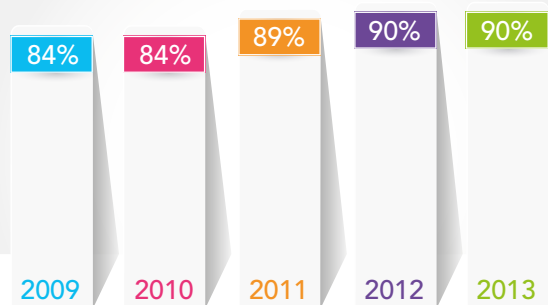
Klanten en professionele partners beschikken over de gegevens van hun dossierbeheerder zodat ze rechtstreeks contact met hem kunnen opnemen bij technische of administratieve vragen over complexe werkaanvragen (bijv. verkavelingen, appartementsgebouwen enz.).

RESULTATEN VAN DE TEVREDENHEIDSENQUÊTE ONDER DE KLANTEN

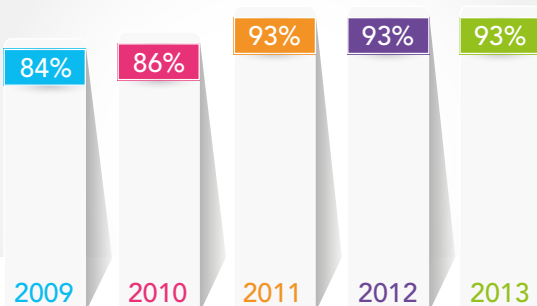
AFHANDELING VAN AANVRAAG



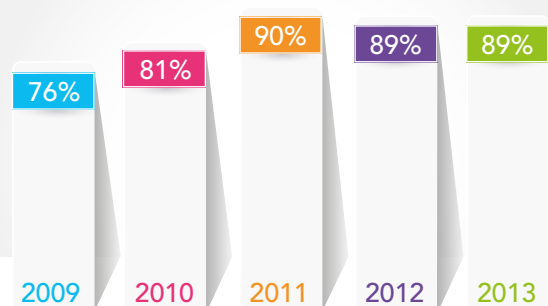
KWALITEIT VAN DE WERKZAAMHEDEN



ONS PERSONEEL



ALGEMENE TEVREDENHEID



1. MINDER KLACHTEN WEGENS ONTEVREDENHEID

De dienst klachten en vergoedingen verwerkte een aantal dossiers dat in verhouding tot 2012 met 13% was gestegen van 6.500 tot zo'n 7.300 dossiers. In bijna de helft van de gevallen gaat het om dossiers voor vergoedingsaanvragen. Gewestelijke decreten voerden immers een systeem van forfaitaire en niet-forfaitaire vergoedingen in 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 de onregelmatigheid van de levering of een uitblijvende levering als gevolg van een administratieve fout. ORES ontving 3.400 van die aanvragen, maar na onderzoek bleek dat slechts een beperkt deel daarvan - iets meer dan 10% - gegrond was.

Het aantal klachten wegens ontevredenheid - deels gekoppeld aan problematische herstellingen van trottoirs na werkzaamheden - komt op exact 3.321 dossiers, dat is 6% minder dan in 2012. Tot slot dienen we aan te stippen dat 541 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.

2. MEER DAN 25.000 BESCHERMDE AFNEMERS BEVOORRAAD DOOR ORES

Sinds de vrijmaking van de energiemarkt, worden de kosten van bepaalde overheidstaken (de zogenaamde openbaredienstverplichtingen of "ODV") van sociaal karakter volledig door de nettarieven gedekt. Die taken vertegenwoordigen een steeds groter deel in de budgetten van de netbeheerders. Daarnaast zijn de relaties met de verschillende marktspelers er complexer door geworden, vooral voor de klant. ORES heeft zich voorgenomen om de procedures te vereenvoudigen, in akkoord met de gewestelijke regulator.

De economische crisis heeft een directe impact op bepaalde klantengroepen en dat bevestigde de sociale rol van ORES nog sterker in 2013. In dat jaar noteerden onze diensten meer dan 88.000 aanvragen voor de plaatsing van een budgetmeter, ingediend door energieleveranciers die met herhaaldelijke wanbetalingen geconfronteerd werden.

ORES heeft zijn rol als facilitator ook op dat segment van de markt ten volle opgenomen. Diverse maatregelen werden genomen om beter naar de klanten te communiceren en uit te leggen wat ze niet begrepen. Die maatregelen bleken doeltreffend en zo raakten tal van problemen opgelost. Het aantal klanten 'onder leverancier X', dus klanten die tijdelijk energie van ORES krijgen als gevolg van een problematische verhuis of het einde van hun contract bij een commerciële leverancier, is nog verder afgenomen. Nadat dat cijfer in 2012 voor de eerste keer onder de symbolische lat van 10.000 klanten dook, bleef het cijfer ook in 2013 verder dalen. Aan het einde van het boekjaar waren er nog 7.962 klanten die onder leverancier X door ORES bediend werden.

Onder invloed van de crisis echter is het aantal sociaal beschermde afnemers dat door ons bedrijf wordt bevoorraad, van 22.200 afnemers in 2012 gestegen naar 25.000 in 2013. Het aantal actieve budgetmeters blijft evenwel min of meer gelijk. In de door ORES beheerde gemeentes waren eind 2013 bijna 57.500 leveringspunten uitgerust met een actieve budgetmeter. Het totale budgetmeterpark telde toen ongeveer 96.900 stroombudgetmeters, waarvan 44% actief, en 26.605 gasbudgetmeters, waarvan 56% actief. In het volledige activiteitsgebied van het bedrijf vertegenwoordigt het aantal geïnstalleerde budgetmeters voortaan ongeveer 125.000 stuks, wat ongeveer 6% van het totale aantal EAN's uitmaakt.

Nieuw herlaadsysteem voor budgetmeters

Sinds de herfst van 2013 kunnen klanten met een budgetmeter hun kaart niet langer in openbare telefooncellen herladen. De telefoonoperator had immers in 2011 besloten om het computersysteem voor deze verrichtingen niet langer te ondersteunen. In samenwerking met andere distributienetoperators liet ORES daarom een nieuwe herlaadoplossing ontwikkelen, testen en uitrollen voor gebruikers van budgetmeters. Sinds 2013 kunnen ze hun chipkaart crediteren op de klassieke betaalterminals voor bankkaarten. Dergelijke terminals werden in alle ORES-onthaalkantoren en in tal van OCMW's geplaatst en geleidelijk ook geïnstalleerd bij handelaars die het systeem aanvaarden (boekhandels, bijvoorbeeld).



Onder de titel "L'énergie en quelques minutes" werd een praktische gids uitgegeven voor de gebruikers van budgetmeters waarin deze nieuwe herlaadmethode werd uitgelegd. Die nieuwe methode is veralgemeend sinds 1 oktober 2013 en is een succes bij de gebruikers. Op de website van ORES kunnen ze via een geolokalisatietoepassing het dichtstbij gelegen herlaadpunt bij hun woning of elk ander ingevoerd adres vinden.

3. ENERGIEPREMIES

ORES is ook verantwoordelijk voor de uitbetaling van bepaalde energiepremies die in Wallonië beschikbaar zijn voor residentiële klanten en bedrijven. Het Waalse gewest kent een grote verscheidenheid aan premies toe en sommige daarvan worden in eerste instantie door de distributienetbeheerders uitgekeerd. Het gaat hoofdzakelijk om premies gekoppeld aan de installatie van condensketels op aardgas. In 2013 werden 5.751 premies uitgekeerd voor een totaal bedrag van bijna drie miljoen euro.

DE TOEKOMST IN VOORBEREIDING...

Naast zijn dienstverlenende taken, van sociale aard of andere, aan de klanten, moet ORES ook aan zijn toekomst als netbeheerder denken.

Eenzijds qua tewerkstelling, want het bedrijf wil een voortrekker in Wallonië worden op het vlak van alternerend leren. Anderzijds qua onderzoek & ontwikkeling, vooral met betrekking tot slimme meters en netten waar we in de toekomst niet omheen zullen kunnen.

1. TEWERKSTELLING EN OPLEIDING: "2013, JAAR VAN DE COMPETENTIES"

De rekrutering van nieuwe medewerkers blijft een uitdaging voor ORES. In een context waarin technische beroepen soms een verkeerd imago meeslepen, vooral bij jongeren, werkt ORES verschillende acties uit om die beroepen op te waarderen. Contact met de onderwijswereld, overeenkomsten met de FOREM en de IFAPME, jobbeurzen... Onze doelstelling is de technische en beroepsopleiding meer erkenning te geven.



In die context zette ORES zich actief in voor het initiatief "2013: jaar van de competenties" gelanceerd door Wallonië en door de Federatie Wallonië-Brussel. Dit project moet de technische competenties in Wallonië op lange termijn versterken, onder meer via "werken-leren" in het kader van partnerships tussen de onderwijs- en opleidingswereld en bedrijven.

ORES was concreet betrokken bij drie van de twaalf thema's van dit initiatief. Op de eerste plaats de promotie van alternerend leren, met de steun van de Union Wallonne des Entreprises et de l'Union des Classes Moyennes : de voordelen van deze formule - die het veel makkelijker maakt om vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen - werden bij andere bedrijven gepromoot.



Vervolgens ook de opwaardering van het technisch en beroeps-onderwijs dat niet als een "laatste keuze" gezien mag worden, maar een echte plaats moet krijgen in de carrièrevooruitzichten van jongeren. ORES nam deel aan verschillende acties bedoeld om jongeren en hun omgeving te sensibiliseren voor technische richtingen. Zo waren we aanwezig op beroepskeuzebeurzen en bezochten scholieren van de eerste graad ons opleidings-centrum en het bijbehorende centraal magazijn in Aye, vlak bij Marche-en-Famenne.

Tot slot werden de verschillende technische en beroepsopleidingen in de Federatie Wallonië-Brussel in kaart gebracht. Die kaart werd aangevuld met aanbevelingen voor politici, meer bepaald om de toegang tot deze opleidingen en de vereiste administratieve stappen te vereenvoudigen.

2. ONDERZOEK, STUDIES EN ONTWIKKELING

Naast tewerkstelling en opleiding vormen onderzoek en ontwikkeling nog een andere piste voor ORES om zijn toekomst in handen te nemen.

Dat is zeker het geval in een context waarin steeds meer stroom-productiesystemen op basis van hernieuwbare energiebronnen - wind, zon enz. - op de distributienetten worden aangesloten. ORES moet vandaag al de oplossingen ontwikkelen die het morgen mogelijk maken om de netten doeltreffend te blijven beheren.

Via de installatie van, bijvoorbeeld, zonnepanelen op hun woning, zijn stroomverbruikers vandaag ook zelf producent geworden. Maar die productie hangt af van de weersomstandigheden. Ze is dus niet constant en beïnvloedt het elektriciteitssysteem in het algemeen en de stroomnetten in het bijzonder. De integratie van die gedecentraliseerde productie impliceert dus dat we de huidige middelen aanpassen en nieuwe - steeds 'slimmere' - systemen invoeren om de distributienetten te beheren.

De slimme netbeheerder moet snel kunnen ingrijpen in geval van overspanning en dat kan alleen dankzij geautomatiseerde systemen. Het net voert dan 'automatisch' de nodige handelingen uit om de optimale werking van de gedecentraliseerde productie-installaties te verzekeren, en tegelijk een continue werking te garanderen dankzij telecomverbindingen, elektronische materialen en computers.

Dankzij die middelen kan de toestand van het net in real time weergegeven en op afstand bijgestuurd worden. Zo wordt het mogelijk om de apparatuur van het net, de producties en de verbruiksbelasting te beheren.

Parallel daarmee wordt de implementering van slimme meters bij de klant grondig onderzocht door de diensten van ORES. Een specifiek programma werd opgezet volgens een resoluut niet-dogmatische invalshoek. We gaan na welke voordelen dergelijk systeem kan opleveren voor de gemeenschap en voor het gewest. Ook is het zaak om te weten welke waarde deze nieuwe technologie voor de gemeenschap kan creëren.

In 2013 zette ORES zijn studies en tests op dat vlak verder. In Vloesberg (zie onderstaande foto) werden 600 slimme stroommeters geïnstalleerd bij particulieren die zonnepanelen hebben. Ze kunnen op een website terecht om hun verbruik en zonne-energieproductie te raadplegen. De dataoverdracht via een GPRS-systeem om dagelijks een opname van de meterstand op te vragen, blijkt succesvolle resultaten op te leveren. In Marche-en-Famenne en Nijvel worden zo'n 1.000 slimme meters getest met een andere telecomtechnologie: de PLC (Power Line Communication). In dit geval wordt het elektriciteitsnet zelf gebruikt om data door te sturen.



Om de netten van morgen te ontwikkelen, werkt ORES nauw samen met de universiteitswereld. In 2012 werd een academische ORES-leerstoel geïntroduceerd in de Polytechnische faculteit van de Université de Mons. De leerstoel stond volledig in het teken van research naar intelligente meters en netten. Via de financiering van doctoraatsbeurzen, biedt deze leerstoel de mogelijkheid om buitenlandse professoren-bezoekers te ontvangen, colloquia te organiseren, maar vooral om de impact van de gedecentraliseerde productie op de distributienetten te onderzoeken.



De onderzoekers analyseren daarnaast ook de problematiek van de veiligheid van de data verstuurd via deze netten. Ze bestuderen het beheer van de elektriciteitsvraag en de afstemming met de productie en buigen zich over telecomtechnologieën voor een slimme metering. Het werk van de ORES-leerstoel werd voor het eerst voorgesteld op 18 april 2013.

Tijdens die voorstelling werd de balans opgemaakt van de researchaspecten m.b.t. stroomnetten en telecommunicatie. De Université de Liège - die ook de projectleiding heeft - stelde eerst GREDOR voor (Gestion des Réseaux Électriques de Distribution Orientés vers le Renouvelable, beheer van stroomdistributienetten gericht op hernieuwbare energie). Dit onderzoeksproject, gedeeltelijk gefinancierd door het Waals gewest, steunt op de actieve medewerking van ORES en van de Université de Mons. De onderzoekers van het Elektriciteitsgenie van de Polytechnische faculteit stelden er de vorderingen voor van hun werk rond het spanningsbeheer van middenspanningsnetten in aanwezigheid van gedecentraliseerde producties, rond de impact van deze productie-installaties, rond de geschikte beveiligingssystemen en, tot slot meer specifiek, rond de integratie van zonnepanelen in de laagspanningsnetten.

De dienst Elektromagnetisme en Telecommunicatie spitste zijn onderzoek voor de ORES-leerstoel toe op de PLC-technologie. Deze technologie maakt het mogelijk om het stroomnet als telecommiddel te gebruiken, bijvoorbeeld voor de communicatie van en naar de slimme meters. De Université de Mons onderzoekt meer specifiek de G3-PLC-technologie waarvan de aangekondigde prestaties bijzonder interessant kunnen zijn voor de smart metering en mogelijk ook voor andere toepassingen. Op dit moment voeren de onderzoekers van de ORES-leerstoel analyses en tests uit in dat vakgebied.

3. SMART PARK-PROJECT: slimme meters om bedrijven te helpen beter en minder te verbruiken

Het "Smart Park"-project werd onder impuls van de Waalse minister van Economie bedacht om het concurrentievermogen van de ondernemingen te ondersteunen en hen meer bepaald te helpen om rationeler met energie (elektriciteit) om te gaan. Samen met de territoriale ontwikkelingsagentschappen SPI en IGRETEC en met netbeheerder TECTEO werkte ORES vanaf de eerste fase in 2012 aan dit project mee. Die fase had prioritair betrekking op de industriezones in de provincie Luik en in de regio Charleroi.



In de praktijk bestond dit project erin om slimme (of 'smart') meters in de deelnemende bedrijven te installeren en de verzamelde gegevens te analyseren om verbeteringspunten in het energieverbruik op te sporen. Daarna werden aan de bedrijfsleiders technische of organisatorische oplossingen voorgesteld voor een "slimmer" energiebeheer: inperking van de reactieve vermogens, kwartier- en uurpieken, verhouding piekuren - daluren, heronderhandeling van de bevoorradingscontracten, aanpassing van de verlichting, verwarming en airco of het onderhoud van de machines.

Zo'n 200 bedrijven werkten tot nu toe mee aan het project en konden zo flink besparen, soms tot wel 25% van hun jaarlijkse elektriciteitsrekening.



Coördinatie

Communicatiedienst ORES

Foto's

Fototheek ORES
Charly Desoubry

Ontwerp, vormgeving en druk

Losfeld communication
www.losfeld.be

Verantwoordelijke uitgever

Jean-Michel Brebant,
ORES - Communicatiedienst
rue Antoine de Saint Exupéry, 18
B-6041 Gosselies



Contact

ORES - avenue Jean Monnet 2
1348 Louvain-la-Neuve

www.ores.net

Klantendienst: 078/15.78.01

Hersteldienst: 078/78.78.00

Gasgeur: 0800/87.087