



ORES 

TÄTIGKEITSBERICHT
ZUSAMMENFASSUNG



Inhaltsverzeichnis

Mitteilung des Präsidenten des Verwaltungsrates und
des geschäftsführenden Verwaltungsratsmitglieds S.4

ALLGEMEINE VORSTELLUNG

- I.** Ein orts- und bürgernaher öffentlicher Dienst .. S.8
- II.** Die Wirtschaftsgruppe ORES S.10
- III.** Herausforderungen und Werte S.12

TÄTIGKEITSBERICHT

- IV.** 2017 auf einen Blick S.16
- V.** Betrieb der Stromnetze
und Investitionen S.18
- VI.** Betrieb der Erdgasnetze
und Investitionen S.22
- VII.** Unterstützung der erneuerbaren Energien S.26
- VIII.** Betrieb der öffentlichen Beleuchtungsparks S.28
- IX.** Weitere Zahlen des Jahres 2017 S.30

Dieses Dokument ist eine Zusammenfassung
der Jahresberichte der ORES-Gruppe.

Sämtliche Jahres- und Finanzberichte der ORES-Gruppe sind
in drei Sprachen (Französisch – Deutsch – Englisch) auf
der Website des Unternehmens ores.be sowie auf der
Plattform ores-rapport-2017.be verfügbar.



Einleitung – Mitteilung des Präsidenten des Verwaltungsrates und des geschäftsführenden Verwaltungsratsmitglieds

Für ORES war das Jahr 2017 ein besonders ereignisreiches, ja sogar manchmal turbulentes Jahr. Fragen zur Ethik und Unternehmensführung der öffentlichen Versorgungsgesellschaften standen im Mittelpunkt der Debatten. Angesichts der unterschiedslos gegenüber sämtlichen Akteuren im Dienste der Allgemeinheit geäußerten Kritiken wollte ORES an die Stichhaltigkeit ihres Unternehmensmodells und ihres Projekts erinnern.

„Ein anerkanntes Unternehmensmodell“

Mit unseren kommunalen Aktionären haben wir für ORES ein sogenanntes Pure-Player-Modell gewählt. Somit kann das Unternehmen all seine Bemühungen gezielt auf seine Kerngeschäfte ausrichten: Betreiber der Strom- und Erdgasnetze und der öffentlichen Beleuchtungsparks. Nachdem dieses Modell im vergangenen Jahr akribisch geprüft wurde, erhielt es die Bestätigung seitens der regionalen Behörden und wurde sogar manchmal als Beispiel zitiert.

Die Reformen in Sachen Unternehmensführung, die bereits im Jahr 2013 mit der Fusion der acht wallonischen Interkommunalen in die Wege geleitet wurden, wurden im Jahr 2017 abgeschlossen. Diese Reformen haben eine Rationalisierung der Strukturen von ORES ermöglicht, wobei eine enge Bindung zu den lokalen Gemeinschaften, für die das Unternehmen arbeitet, gewahrt wurde.

Die gute Verwaltung und die Finanzkraft der Gruppe fanden ebenfalls auf den Finanzmärkten Anerkennung und insbesondere seitens der Europäischen Investitionsbank (EIB). Wir haben in der Tat bedeutende Finanzierungsvereinbarungen mit der EIB für einen Gesamtbetrag von 550 M€ getroffen,

wodurch wir die Modernisierung unserer Netze in den kommenden Jahren kostengünstig weiter vorantreiben können.

All diese Vertrauensbeweise ermutigen uns heute dazu, den Weg fortzusetzen, den wir zur Gestaltung der Zukunft eingeschlagen haben.

„Die Energielandschaft von morgen gestalten“

Genau hier liegt die Herausforderung von ORES. Wenn unsere grundlegenden Aufgaben auch von wesentlicher Bedeutung sind, um den täglichen Komfort der Bürger sicherzustellen und eine gute Funktionsweise des Marktes zu ermöglichen, so widmet das Unternehmen einen zusehends größeren Teil der Ressourcen, die ihm gewährt werden, seiner Umwandlung und der Gestaltung der Energielandschaft von morgen. Sie wissen bereits, dass die föderalen und regionalen Energieminister einen interföderalen Energiepakt für 2030 und 2050 verfasst haben, der von der wallonischen Regierung genehmigt wurde. Diese möchte so den energetischen Umwandlungsprozess in unserer Region beschleunigen. Es steht viel auf dem Spiel. Diese Entwicklung wird Belgien zu einem neuartigen kohlenstoffarmen Energiesystem führen, das auf erneuerbare Energien und Energieeffizienz aufbaut, um so zum unabdingbaren Kampf gegen die Klimaerwärmung beizutragen.

ORES hat immer ihren Willen bekräftigt, eine Vermittlerrolle in diesem Prozess einzunehmen. Dieser Wille zeigt sich durch tagtägliche konkrete Handlungen, wofür der Anschluss der grünen und dezentralen Stromerzeugungsanlagen an die Netze wahrscheinlich das beste Beispiel ist. Gleichzeitig bestimmt dieser Wille jedoch auch eine Strategie, die haupt-

sächlich auf der Energiewende aufbaut; mehrere unserer großen Unternehmensprogramme und –projekte werden in der Tat durchgeführt, um diese Herausforderung gemeinsam mit den Behörden, den anderen Marktakteuren und selbstverständlich mit den Bürgern zu meistern.

„Die Netze anpassen ...“

Um in optimaler Weise auf erneuerbare Energien zurückgreifen zu können, muss ORES also ihre Netze anpassen. Die Verteilerinfrastrukturen wurden ursprünglich nicht konzipiert, um Energie zu integrieren, die dezentral und unregelmäßig erzeugt wird. Das Unternehmen muss diese Infrastrukturen „intelligenter“ machen, sie mit neuen Tools zur Einstellung der Spannung, Fernüberwachung, Fernmessung und Fernsteuerung ausrüsten, die durch eine leistungsstarke und geeignete IT- und Telekommunikationsinfrastruktur unterstützt werden.

Parallel dazu muss ORES ihre Messgeräte bei den Kunden modernisieren, um die Energieflüsse besser zu messen – die verbrauchte Energie und insbesondere die Auswirkung der neuen energienutzenden Anwendungen wie Wärmepumpen und Elektrofahrzeuge, aber beispielsweise auch die zusätzliche Energie, die von den Kunden mit Fotovoltaik-Anlagen erzeugt und ins Netz eingespeist wird. Die wallonische Regierung bestimmt den Rahmen für das Roll-out der Zähler der neuen Generation – intelligente oder kommunikationsfähige Zähler – in den kommenden Jahren. Für die Netzbetreiber handelt es sich um ein ehrgeiziges Projekt; für die Kunden bedeutet der neue Zähler eine gesteigerte Dienstqualität - Fernablesung der Zählerstände, Verbrauchsüberwachung, genauere Rechnungen, verbesserte

Störungsermittlung und einen neuartigen Energieverbrauch, insbesondere durch die Möglichkeit von Tarifangeboten, die verantwortungsbewusste Verhaltensweisen zugunsten der Allgemeinheit - wie Energie verbrauchen, wenn der Wind weht und die Sonne scheint „belohnen“.

„... und das Unternehmen umwandeln“

Um diese grundlegenden technologischen Änderungen unter Wahrung des finanziellen Gleichgewichts in die Praxis umzusetzen, musste das Unternehmen seine Organisation überdenken. Im Jahr 2017 erfolgte eine Neubegründung, die zur Schaffung der Abteilung „Umwandlung“ führte, welche mit der Weiterentwicklung der Unternehmensorganisation und der Koordinierung der großen strategischen Unternehmensprogramme beauftragt ist. Angesichts des wachsenden Einflusses unserer IT-Abteilung auf den Netzbetrieb wurde diese neu strukturiert, um den Anforderungen besser gerecht zu werden, die durch eben diese großen Projekte und die Entwicklung der Berufe von ORES entstanden sind.

Die Einrichtung einer „neuen Arbeitswelt“ innerhalb des Unternehmens und ein entsprechender Ausbildungsweg als Begleitmaßnahme sollen ebenfalls Kreativität, Agilität und Effizienz sämtlicher Mitarbeiter von ORES fördern.

Diese Umwandlung ist auch unabdinglich, um dem Kunden einen qualitativ vorbildlichen Dienst in Bezug auf die Betriebssicherheit des Netzes und die Kosten des Netzbetriebs in einem zusehends komplexen und unregelmäßigen Energiesystem zu garantieren. Dies war schon immer eine Herausforderung an Mensch und Technik und wird es in der Welt von morgen jeden Tag umso mehr sein.



„Den Kunden das Leben erleichtern“

Die erneuerbaren Energien stellen somit für den Netzbetreiber eine technologische Herausforderung dar, die den Beruf des Energieverteilers verändern wird. Aus gesellschaftlicher Sicht hat die Art und Weise, wie die Energie erzeugt und verbraucht – und somit auch verteilt – wird, die Erwartungen der Bürger verändert: direkter Zugang zur Information, effizienterer und schnellerer Austausch, digitale Kommunikation, ohne dabei den menschlichen Kontakt zu verlieren. ORES möchte diese Erwartungen dank eines innovativen, effizienten und kundenspezifischen Dienstes erfüllen. Vom Antrag für den Anschluss einer Wohnung bis hin zur Entstörung bei stürmischem Wetter machen sich die 2.250 Mitglieder unseres Personals tagtäglich dafür stark, um das Leben unserer Kunden – Privatpersonen, Unternehmen

und natürlich der Gemeinden – zu erleichtern. Im vergangenen Jahr wurden diese Worte in Taten, Innovationen und wenn nötig in Umwandlungen umgesetzt, die Sie in diesem Dokument entdecken werden. Im Hintergrund eine gemeinsame Vision: „Energie erleichtern, den Kunden das Leben erleichtern“. Gestern, heute und morgen.

Cyprien Devillers,
Präsident des Verwaltungsrates
Fernand Grifnée,
Geschäftsführendes Verwaltungsratsmitglied



Allgemeine Vorstellung

« Ein orts- und
bürgernahes öffentliches
Versorgungsunternehmen »

I. Orts- und bürgernaher öffentlicher Dienst

Seit ihrer Gründung im Jahr 2009 hat ORES ein Unternehmensmodell entwickelt, das auf ihr Kerngeschäft als Verteilernetzbetreiber (VNB) ausgerichtet ist. In dieser Funktion erfüllt das Unternehmen tagtäglich unabdingliche Aufgaben, um den Komfort der Bürger zu gewährleisten und eine effiziente Funktionsweise des Energiemarktes zu ermöglichen.

DIE ENERGIENETZE BETREIBEN: EINE AUFGABE IM WANDEL

ORES ist der führende wallonische Betreiber der Energieverteilernetze und kommunalen Beleuchtungsparks. Die Bürger erwarten vom Unternehmen eine ununterbrochene und qualitativ hochwertige Strom- und Erdgasversorgung. In diesem Sinne werden kompetente und zur Erfüllung dieser Aufgaben geschulte Teams im technischen und verwaltungstechnischen Bereich 7 Tage die Woche rund um die Uhr mobilisiert.

Die in diesem Bericht im Einzelnen beschriebenen Investitionen, die im Jahr 2017 in die Netze getätigt wurden, ermöglichen deren Wartung, aber auch deren Verstärkung und Modernisierung, um sie an Entwicklungen – technologischer aber auch gesellschaftlicher Art – anpassen zu können, welche die Energiewelt im Laufe der letzten zehn Jahre tiefgreifend verändert haben. Zu Beginn als Netzbetreiber tätig wandelt sich ORES zu einem Betreiber von Verteilersystemen, in denen Daten und Telekommunikation mit traditionellen Infrastrukturen einhergehen.



Im Jahr 2017 hat ORES 255 M€ (netto) in die Verteilernetze investiert und etwa 1.400 Subunternehmen und Lieferanten für einen Umsatz von mehr als 400 M€ beauftragt.

MITTEN IM ENERGIEMARKT

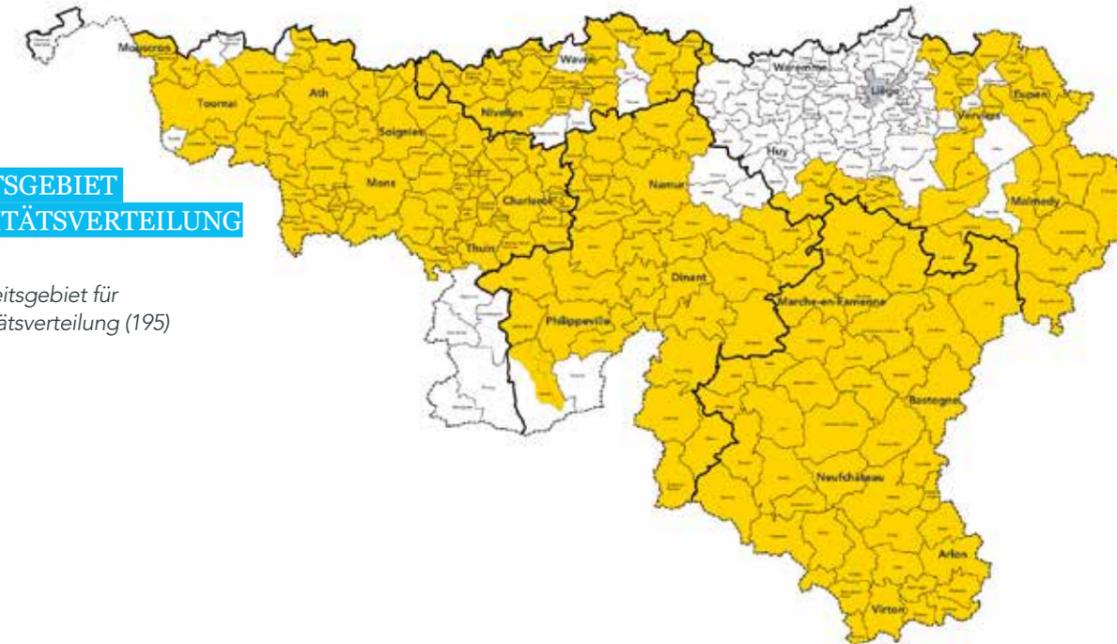
Über den Betrieb und die Entwicklung der Netze hinaus nimmt ORES mehrere grundlegende Aufgaben wahr, um die gute Funktionsweise des liberalisierten Energiemarktes sicherzustellen. So nimmt der Netzbetreiber die Ablesung von mehr als 1,4 Millionen Zähler vor, validiert die Verbrauchsdaten und verwaltet diese streng vertraulich. Er hält nahezu 2 Millionen Daten im Zugangsregister auf dem letzten Stand: Für jede Anschlussstelle an das Verteilernetz

enthält dieses Register gleichzeitig alle technischen und administrativen Daten sowie die Angaben des entsprechenden Energieversorgers. ORES gewährleistet ebenfalls die Energieversorgung der sozial geschützten Kunden und bringt Budgetzähler auf Anfrage der Versorger bei deren Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten an.

ORES ist in mehr als 75 % des wallonischen Gebiets tätig. Ihre Tätigkeitsgebiete als VNB umfassen alle Gemeinden, die in den zwei nachfolgenden Karten eingefärbt sind. Die erste Karte in Gelb betrifft die Stromverteilung, die zweite in Blau die Erdgasverteilung. In den nicht eingefärbten Gemeinden intervenieren die Teams von ORES nicht, außer wenn dies spezifisch vereinbart ist.

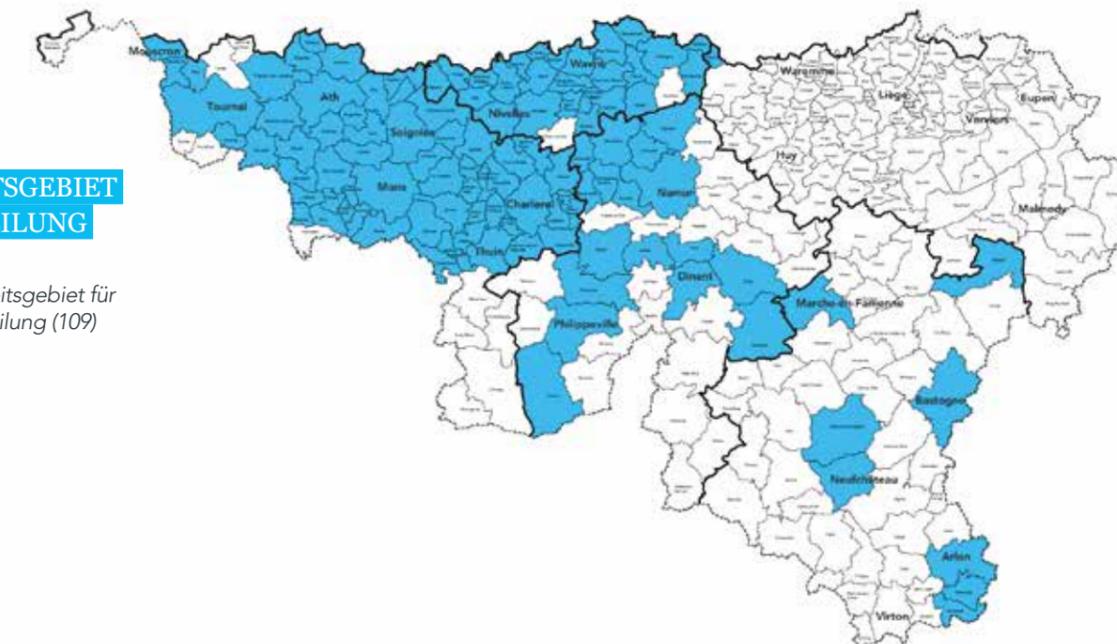
TÄTIGKEITSGEBIET ELEKTRIZITÄTSVERTEILUNG

■ Ores Tätigkeitsgebiet für die Elektrizitätsverteilung (195)



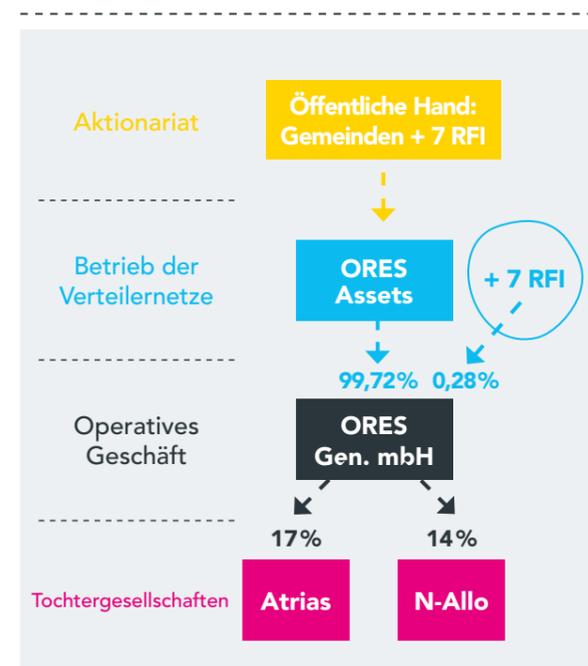
TÄTIGKEITSGEBIET GASVERTEILUNG

■ Ores Tätigkeitsgebiet für die Gasverteilung (109)



II. Die Wirtschaftsgruppe ORES

AKTIONARIAT PER 31.12.2017



Zum 31. Dezember 2017 besteht die ORES-Gruppe einerseits aus der Interkommunale ORES Assets Gen. mbH, die aus der Fusion der acht wallonischen gemischtwirtschaftlichen Interkommunalen für die Gas- und Stromverteilung im Jahr 2013 hervorgegangen ist, und andererseits ORES Gen. mbH, deren Anteile fast gänzlich von ORES Assets gehalten werden, wobei die restlichen Anteile von sieben reinen Finanzierungsinterkommunalen („RFI“ in obestehender Grafik) in ORES Assets gehalten werden. Die sieben RFI-Aktionäre von ORES Assets sind Idefin, IEG, IPFBW (ehemals Sedifin), IPFH, Finost, Finimo und Sodilux.

Darüber hinaus hält ORES Gen. mbH Beteiligungen in den Gesellschaften Atrias (17 %) und N-Allo (14 %).

Als neutrale und objektive Konzertierungsplattform für den Datenaustausch zwischen den Netzbetreibern, den regionalen Energieversorgern und Regulierungsbehörden hat Atrias zum Ziel, den belgischen Energiemarkt auf künftige Entwicklungen in diesem Bereich (Anstieg der lokalen und erneuerbaren Erzeugung, intelligente Zähler usw.) vorzubereiten und Antworten auf künftige Herausforderungen zu geben.

N-ALLO bietet Komplettlösungen für die Verwaltung interaktiver Kundenbeziehungen, sowohl in Form von interaktiven Mehrkanal-Applikationen als auch durch die Auslagerung bestimmter Tätigkeiten wie die Verwaltung der Kundenkontakte (Kontaktcenter, Internet usw.).

ORES: KONSOLIDIERTES JAHRESERGEBNIS STEIGT UM 4,4 % UND EBITDA UM 12 %

Der konsolidierte Umsatz beläuft sich auf 1.014 M€ (+2 %). Im Laufe des betreffenden Geschäftsjahres hat der Konzern mehr als 255 M€ netto (+0,4 %) in den Ausbau und die Modernisierung seiner Strom- und Erdgasverteilernetze investiert, um die Energiewende zu begleiten.

Die konsolidierte Bilanz beläuft sich auf insgesamt 4.233 M€ (+3,75 %), mit einem Verhältnis zwischen Eigen- und Fremdkapital von 37,7 % und einem durchschnittlichen Schuldensatz von 2,05 %. Der Gewinn vor Abzug von Zinsen, Steuern, Abschreibungen für Sachanlagen sowie Abschreibungen für immaterielle Vermögensgegenstände (EBITDA) ist um 12 % auf 380 M€ gestiegen (2016: 339 M€). Das konsolidierte Jahresergebnis liegt seinerseits bei 96,4 M€ (+4,4 %), sodass die Eigenkapitalrendite 6 % erreicht.

Nach einem Abzug von den verfügbaren Rücklagen wird der Verwaltungsrat der Hauptversammlung die Ausschüttung einer Gesamtdividende in Höhe von 105,5 M€ an die kommunalen Aktionäre des Konzerns vorschlagen (außerhalb der

Wegerechte). Diese Dividende - die Höchste seit 6 Jahren - wird wie folgt aufgeteilt: 71,5 M€ auf den Tätigkeitsbereich Stromverteilung und 34 M€ auf die Erdgasverteilung.

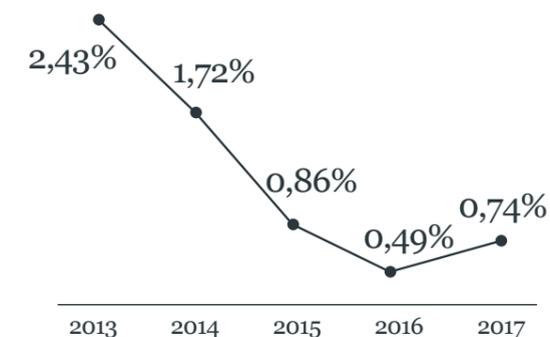
BILANZ UND ERGEBNISSE 2017



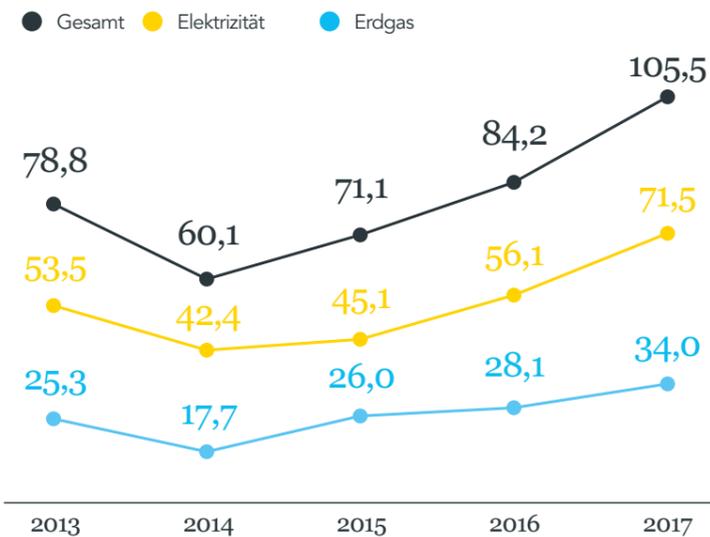
¹ verzinst RAB ("Regulated Asset Base"): 3.532 M€

² Summe Eigenmittel/Bilanzsumme: 37,7 %

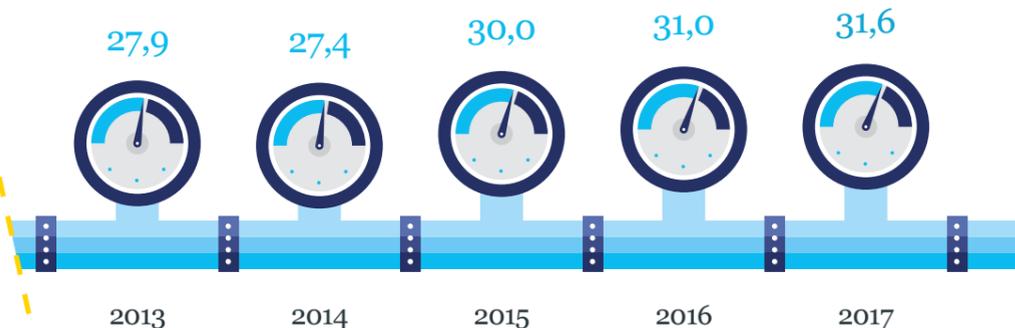
OLO-ZINSSATZ ÜBER 10 JAHRE



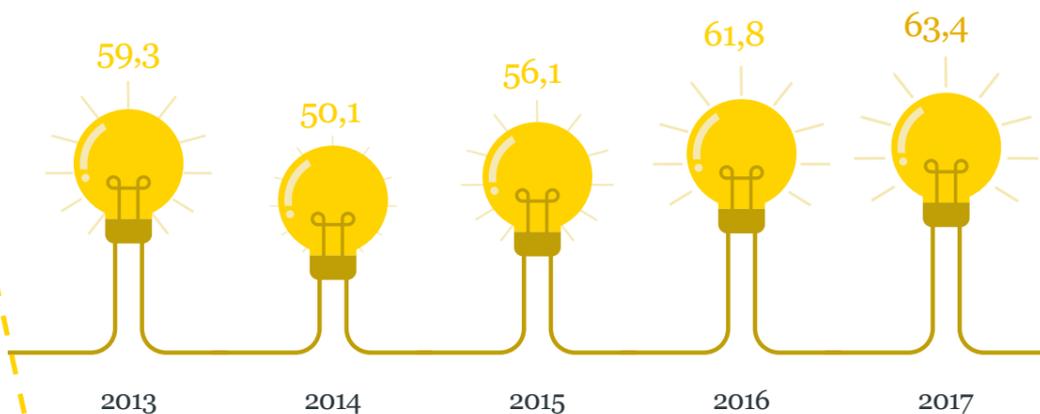
DIVIDENDEN (IN M€) AUSSCHLISSLICH DER WEGEGEBÜHR



ERGEBNIS (IN M€) ERDGAS



ERGEBNIS (IN M€) ELEKTRIZITÄT



III. Herausforderungen und Werte



Angesichts einer Energiewelt im tiefen Wandel will ORES sich anpassen, um ihr Fortbestehen und ihre Legitimität bei ihren Kunden und Partnern zu sichern. In seinem strategischen Plan, der für den Zeitraum 2015 – 2020 verfasst wurde, hat das Unternehmen drei vorrangige Herausforderungen festgelegt.

DIE KUNDENORIENTIERUNG VERBESSERN

ORES möchte den Kunden in den Mittelpunkt ihrer Strategie setzen dank eines qualitativ hochwertigen und schnellen Dienstes, der den aktuellen Erwartungen des Kunden entspricht, und dabei erschwingliche Tarife aufrechterhalten.



HERAUSFORDERUNGEN

DIE UNTERNEHMENSKULTUR WEITERENTWICKELN

Letztendlich möchte ORES ihre Kultur, ihre internen Interaktionsmodi und ihre Organisation weiterentwickeln, um diese den neuen Marktgegebenheiten anzupassen.



DIE ENERGIEWENDE ERLEICHTERN

Das Unternehmen muss sich auch an eine zunehmend dezentrale und fluktuierende Stromerzeugung anpassen, die auf erneuerbaren Energiequellen beruht und nun auch direkt an das Verteilernetz angeschlossen ist. Darüber hinaus entwickelt sich der Energiemarkt weiter, es entstehen neue Berufe, die neuen Technologien werden zugänglicher und ORES muss sich umwandeln und ihre Netze modernisieren, um diesen neuen Gegebenheiten gerecht zu werden.



Um diese Herausforderungen zu meistern und ihre Aufgaben im Bereich der öffentlichen Dienstleistungen zu erfüllen, stützt ORES sich auf fünf starke Werte, die alltäglich bei jeder Tätigkeit wegweisend sind, sei es intern oder extern bei ihren Kunden, ihren Ansprechpartnern in der Regierung, bei den Regulierungsbehörden oder in den Verwaltungen.

PROFESSIONALISMUS

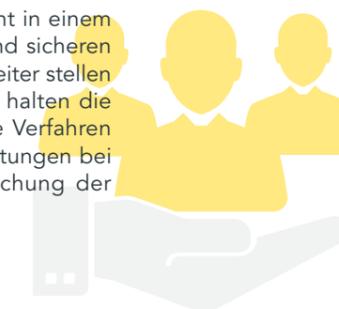
Das Fachwissen von ORES und sein Streben nach Exzellenz machen die Stärke des Unternehmens aus. Die Mitarbeiter erreichen ehrgeizige und anspruchsvolle Ziele, damit ORES in ihrem Tätigkeitsbereich maßgebend ist.



WERTE

VERANTWORTUNGSBEWUSSTSEIN

Die Priorität von ORES besteht in einem zuverlässigen, dauerhaften und sicheren Betrieb der Netze. Die Mitarbeiter stellen sich ihrer Verantwortung und halten die Gesetzgebung, die Ethik, die Verfahren und eingegangenen Verpflichtungen bei einer gleichzeitigen Beherrschung der Kosten ein.



SERVICEORIENTIERUNG

ORES steht im Dienst der Allgemeinheit. Konkret bedeutet dies zuhören, verfügbar sein und eine proaktive Haltung einnehmen. Das Ziel dabei: dem Kunden das Leben erleichtern.



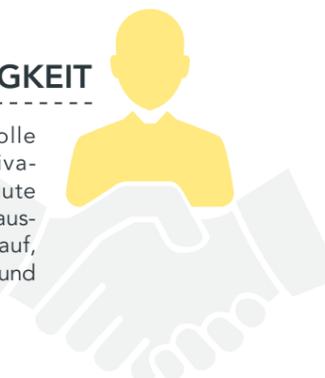
INNOVATIONSGEIST

Jeder trägt mit seinen Ideen und Vorschlägen zur Entwicklung des Unternehmens bei, um es auf die künftigen Herausforderungen vorzubereiten. Neuartige Lösungen zu wagen ist für die Zukunft von ORES von entscheidender Bedeutung.



RESPEKT UND GESELLIGKEIT

Eine konstruktive und respektvolle Zusammenarbeit in einem motivationsreichen Umfeld ist für die gute Funktionsweise des Unternehmens ausschlaggebend. ORES legt Wert darauf, dass ihre Mitarbeiter sich zusammen und mit Begeisterung engagieren.





Tätigkeitsbericht

« Bilanz und Aussichten »

IV. 2017 auf einen Blick

März

28. MÄRZ ORES bindet eine Karte in ihre Website ein, dank welcher der Kunde die Störungen auf dem Stromnetz und die geplanten Unterbrechungen in Echtzeit sehen kann. Der Kunde braucht lediglich seine Postleitzahl einzugeben, um den Beginn, den Status und das vorgesehene Ende der Unterbrechung zu erfahren.

Januar

1. JANUAR Gemäß dem Vereinbarungsprotokoll von 2011 werden der technische Betrieb der Stromnetze der Stadt Lüttich und die damit verbundene rechtliche Verantwortung RESA zum 1. Januar anvertraut. Der Vorgang wird am 29. Juni mit der Übertragung sämtlicher Aspekte in Verbindung mit der Verwaltung des Marktes und der sozial geschützten Kunden endgültig abgeschlossen sein.

14. JANUAR ORES bringt die Übernahme des Betriebs des Stromnetzes und der öffentlichen Beleuchtung der drei Ortschaften der Gemeinde Frasnes lez Anvaing, die bis zu diesem Zeitpunkt an die Interkommunale Gaselwest (Eandis) angeschlossen waren, zum Abschluss.

Juni

12. JUNI Das geschäftsführende Verwaltungsratsmitglied von ORES, Fernand Grifnée, beantwortet die Fragen der Mitglieder der Energiekommission des wallonischen Parlaments. Diese betreffen das Unternehmen, seine Strukturen, seine Unternehmensführung und die Bedingungen, zu denen die öffentlichen Aktionäre von ORES Assets Electrabel 25 % der Unternehmensanteile abgekauft haben, die Ende 2016 noch von diesem privaten Partner gehalten wurden. Einige Monate später kommt der Zwischenbericht der Kommission zu der eindeutigen Schlussfolgerung, dass weder ORES noch seinen Aktionären in dieser Akte etwas vorzuwerfen sei.

22. JUNI Die Hauptversammlungen der ORES-Gruppe werden in Namur abgehalten. Zu diesem Anlass bekräftigen die wallonischen Städte und Gemeinden ihr Vertrauen in ORES, indem sie die Jahresabschlüsse mit einer sehr großen Mehrheit genehmigen. Die Satzungsreformen der Gruppe werden ebenfalls verabschiedet, um den neuen Anforderungen des Kodexes der lokalen Demokratie und der Dezentralisierung gerecht zu werden.



Juli

18. JULI Die Regulierungsbehörde für den wallonischen Energiemarkt (die CWaPE) verabschiedet ihre Tariffberechnungsmethode für den Zeitraum 2019-2023. Es handelt sich um die erste Tariffberechnungsmethode, die auf spezifisch wallonischen Regeln gründet. Die Vorgehensweise entwickelt sich weiter, da die regionale Regulierungsbehörde beschlossen hat, einen globalen Haushaltsrahmen festzulegen, in dem die Tarife nach oben begrenzt sind und somit auch die Mittel, über welche die Netzbetreiber zur Erfüllung ihrer Aufgaben verfügen. Eine weitere Neuerung dieser Version 2019-2023: der Tarif „Prosumer“, durch den alle Eigentümer von Fotovoltaik-Kollektoren sich solidarisch an den Kosten des Verteilernetzes beteiligen. Diese neue Maßnahme soll zum 1. Januar 2020 in Kraft treten.

September

14. SEPTEMBER Die neue wallonische Regierung, die im Sommer gegründet wurde, verabschiedet den abgeänderten Erlass über die Gemeinwohlverpflichtungen im Bereich der öffentlichen Beleuchtung. Diese wesentliche Entscheidung wird eine komplette Modernisierung der kommunalen öffentlichen Beleuchtungsparks ermöglichen. So werden bis zum Jahr 2030 die etwa 440.000 Leuchtkörper, die sich im Tätigkeitsgebiet von ORES befinden, zu LED oder einer ebenso leistungsstarken und nachhaltigen Technologie wechseln müssen.



Oktober

2. OKTOBER Der FÖD Wirtschaft startet die Kommunikationskampagne über den Wechsel von Schwachgas auf Starkgas, von dem 1,6 Millionen Haushalte in Belgien betroffen sind. Dieser Wechsel in Verbindung mit dem Ende der Exporte von Schwachgas (d. h. Gas mit geringem Heizwert) aus den Niederlanden im Jahr 2030 betrifft Flandern, Brüssel und in geringerem Maße die Wallonie. Etwa dreißig Gemeinden in dem Tätigkeitsgebiet von ORES – d. h. etwa 110.000 Kunden – sind ebenfalls betroffen. Ihr Wechsel zu Starkgas ist von 2019 bis 2024 geplant.

26. OKTOBER Die wallonische Regierung genehmigt einen Vorentwurf zur Abänderung der Strom- und Gasdekrete in erster Lesung. Dieser betrifft die Unternehmensführung und die Aufgaben der Verteilernetzbetreiber und bestätigt die Stichhaltigkeit des von ORES angewandten Modells des VNB, bei dem die regulierten Tätigkeiten im Mittelpunkt stehen.

November

20. NOVEMBER ORES erhält die erforderliche Baugenehmigung für den Bau ihres zukünftigen technischen Zentrums in Strépy-Bracquegnies. Zu Beginn des Jahres 2019 werden dort mehrere Dienste des Unternehmens zusammengeführt, um das Roll-out der kommunikationsfähigen Zähler zu begleiten.



Dezember

21. DEZEMBER Anlässlich der Hauptversammlungen der Gruppe genehmigen die Aktionäre die Übernahme des Betriebs des Stromverteilersnetzes der vier Gemeinden von Wallonisch-Brabant, das noch von der flämischen Interkommunale PBE/Infrac betrieben wurde. Chastre, Incourt, Perwez und Villers-la-Ville wechseln am 1. Januar zu ORES und deren Einwohner kommen somit in den Genuss günstigerer Verteilerlarife. Die vollständige Übernahme der Betriebstätigkeiten ist für den 1. September 2018 geplant.

ORES, erster belgischer Betreiber, dem ein Darlehen der EIB gewährt wird

Im Rahmen der Energiewende, welche die Wallonie – und ganz allgemein Europa – kennzeichnet, hat ORES sich an die europäische Investitionsbank (EIB) gewandt, um ihr Investitionsprogramm 2018-2022 teilweise zu finanzieren. Nicht weniger als 1,15 Milliarden € sind für die Wartung, Modernisierung und Entwicklung der Strom- und Erdgasverteilerinfrastrukturen erforderlich.

Nach einer gründlichen Analyse der Finanzlage und des Projekts von ORES sowie der Qualität ihrer Verwaltung hat die EIB dem Unternehmen ein Darlehen von 550 M€ gewährt, das über einen Zeitraum von fünf Jahren abrufbar ist. Dieses günstige Darlehen – dank des ‚AAA‘-Ratings der europäischen Institution – wird ORES ermöglichen, die Verteilerinfrastrukturen weiterhin zu warten und zu modernisieren und gleichzeitig deren Betriebssicherheit und –bedingungen zu verbessern.

Diese Finanzierung steht auch in einem größeren Zusammenhang mit der nachhaltigen Entwicklung. Ein Viertel des gewährten Betrags wird für Tätigkeiten verwendet werden, die sich positiv auf die Umwelt auswirken: Anschluss dezentraler Erzeugungsanlagen für erneuerbare Energien, Investition in Systeme zur Verringerung der Netzverluste, Bau von wenig energieintensiven Gebäuden wie dem zukünftigen Gesellschaftssitz des Unternehmens in Gosselies usw.



V. Betrieb der Stromnetze und Investitionen

Über das ganze Jahr hinweg sorgt ORES für eine qualitativ hochwertige, sichere und zuverlässige Energieversorgung der Kunden, sowohl Privatpersonen, kleine und mittlere Unternehmen als auch kommunale Partner. Insgesamt gewährleisten die Dienste von ORES die Stromverteilung für mehr als 1,3 Millionen Haushalte und Unternehmen, was nicht weniger als 2,5 Millionen Bürgern entspricht.

EINSÄTZE AUF DEN NETZEN

Bei gleich welchem Wetter, 365 Tage im Jahr und rund um die Uhr, stehen die Teams der Abteilungen Betrieb und Entstörung bereit, um im Falle von Versorgungsproblemen Einsätze im Dienste der Allgemeinheit zu leisten. Wenn eine Störung auf den Stromnetzen auftritt, handeln die technischen Dienste immer so schnell wie möglich und achten dabei auf die Einhaltung der Sicherheitsnormen.

Im vergangenen Jahr haben die Teams von ORES 1.145 Einsätze auf dem Stromnetz im Mittelspannungsbereich geleistet im Vergleich zu 1.194 im Vorjahr. Die Teams von ORES kümmern sich ebenfalls um Störungen auf dem Stromnetz im Niederspannungsbereich, und zwar rund um die Uhr. Diese Störungen können aufgrund von technischen Problemen auf dem Netz (7.339 Einsätze im Jahr 2017), starkem Unwetter (405 Einsätze) oder äußeren Umständen wie Brand oder Vandalismus (863 Einsätze) auftreten.

ZAHLEN 2017



⚡ MITTELSPANNUNG

Durchschnittliche Dauer der Nichtverfügbarkeit bei einer vorab geplanten Netzunterbrechung (zum Beispiel für Sanierungsarbeiten an den Infrastrukturen)

2016: 00:31:32 | 2017: 00:33:06

Durchschnittliche Dauer der Nichtverfügbarkeit bei einer nicht geplanten Netzunterbrechung

2016: 01:13:00 | 2017: 00:55:00

Durchschnittliche Dauer für die Wiederherstellung (Ende des technischen Einsatzes) bei einer vorab geplanten Netzunterbrechung

2016: 02:53:01 | 2017: 02:51:53

Durchschnittliche Dauer für die Wiederherstellung bei einer nicht geplanten Netzunterbrechung

2016: 00:57:02 | 2017: 00:45:27

⚡ NIEDERSPANNUNG

Durchschnittliche Dauer für die Ankunft der technischen Teams vor Ort bei einer Netzunterbrechung

2016: 00:55:21 | 2017: 00:53:28

Durchschnittliche Einsatzdauer der technischen Teams bei einer Netzunterbrechung

2016: 01:10:36 | 2017: 01:10:08

Durchschnittliche Dauer der Nichtverfügbarkeit bei einer Netzunterbrechung

2016: 02:04:50 | 2017: 02:03:35

INVESTITIONEN

Im Jahr 2017 wurden mehr als 178 M€ (brutto) in die von ORES betriebenen Stromnetze investiert. Dieses Budget ermöglicht die Arbeiten, die für ein gutes Funktionieren dieser Netze erforderlich sind: Bau von neuen Verbindungen, Stationen und Umspannwerken, unterirdische Verlegung von Freileitungen, Austausch- und Modernisierungsarbeiten, Entstörungsarbeiten usw. ORES achtet auf eine verantwortungsvolle und effiziente Nutzung des geschlossenen Haushaltsrahmens, der ihr von der Regulierungsbehörde gewährt wird.

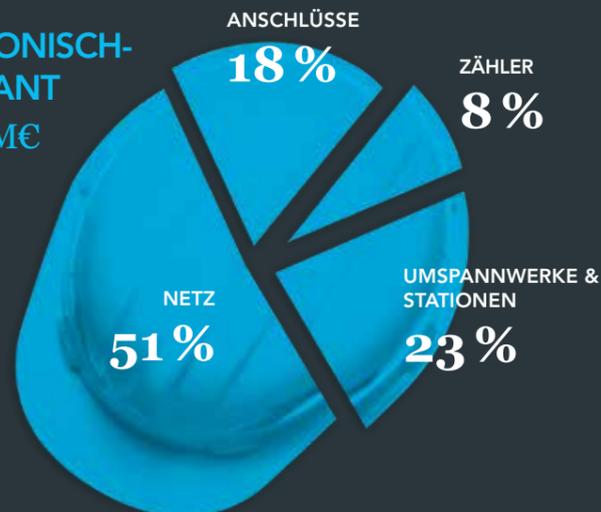
Dank der Investitionen des Vorjahres konnte ORES das Netz auf ihrem gesamten Tätigkeitsgebiet ausbauen. Dieser Netzausbau umfasste 373 km neues Netz und den Bau oder die Sanierung von 225 Stationen. Um den neuen lokalen Erfordernissen des Wohnungsmarkts – insbesondere für Wohnhaussiedlungen – oder von Unternehmen gerecht zu werden, wurden darüber hinaus mehr als 13.700 Zähler bei Privat- oder Gewerbekunden angebracht.

Zusätzlich zu diesen Ausbaurbeiten hat ORES den Großteil ihrer Investitionen auf dem Stromnetz der Sanierung und dem Ersetzen von Anlagen (Kabel, Leitungen, Stationen, Anschlüsse, Zähler usw.) gewidmet, um die Qualität der bestehenden Infrastrukturen zu wahren bzw. noch weiter zu steigern. So wurden auf dem Niederspannungsnetz 124 km Freileitungen und 117 km Erdkabel erneuert. Auf dem Mittelspannungsnetz wurden darüber hinaus Arbeiten zur Verstärkung von 198 km unterirdischer Leitungen durchgeführt. Diese Sanierungen erfolgen aus Gründen der Optimierung des Betriebs und der damit verbundenen Kosten, aber auch aus Sicherheitsgründen und zur Einhaltung der Umweltschutzvorschriften.

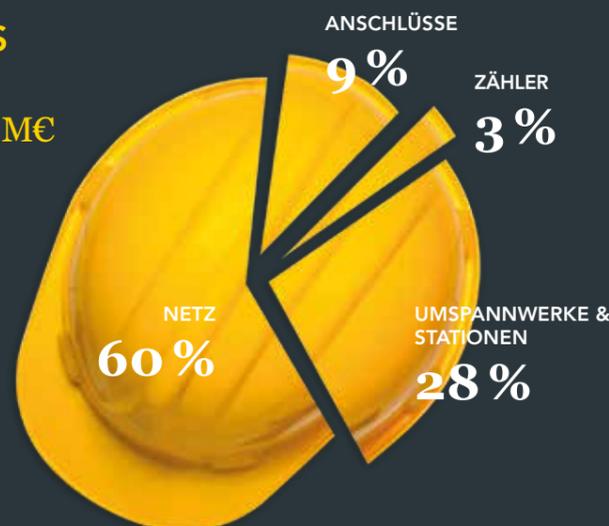
Diese Investitionen berücksichtigen auch die Arbeiten im Rahmen der dem Unternehmen anvertrauten Gemeinwohlverpflichtungen. Somit wurden im vergangenen Jahr mehr als 8.650 neue Budgetzähler auf Anfrage der Energieversorger bei zahlungssäumigen Kunden angebracht – im Vergleich zu etwas weniger als 6.000 im Vorjahr.

INVESTITIONEN IM EINZELNEN PRO SEKTOR

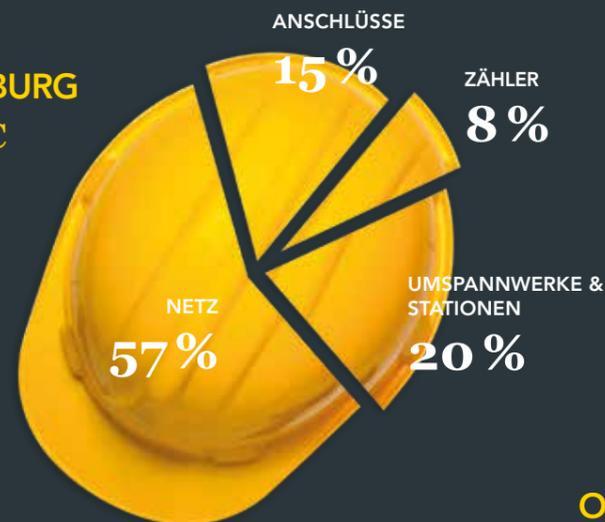
ORES WALLONISCH-BRABANT
22,21 M€



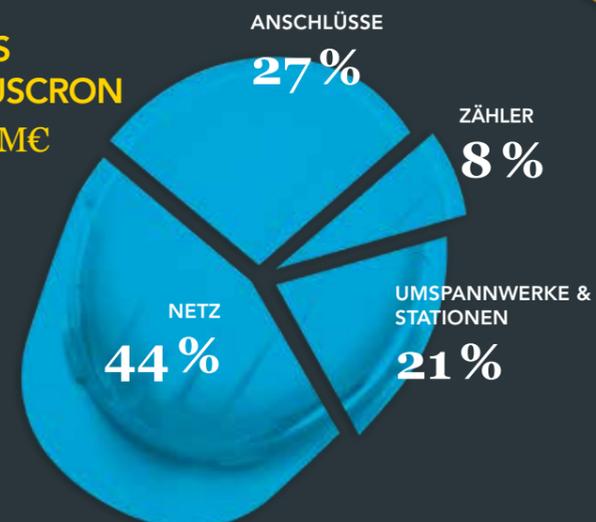
ORES OST
11,90 M€



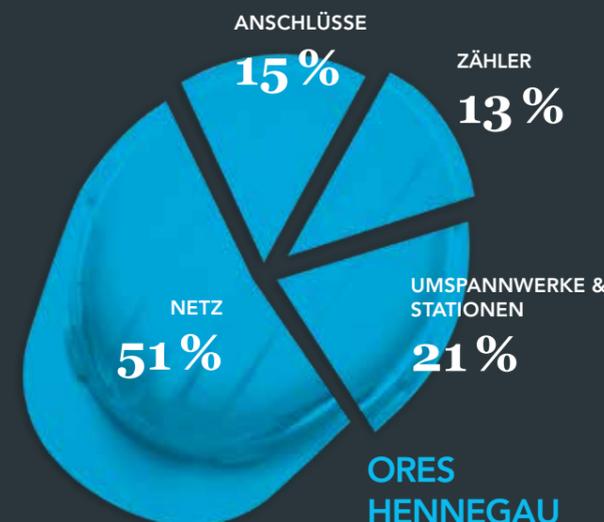
ORES LUXEMBURG
27,13 M€



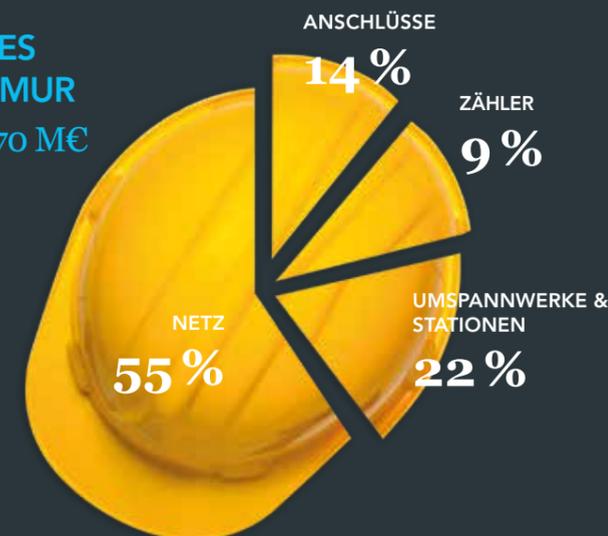
ORES MOUSCRON
6,88 M€



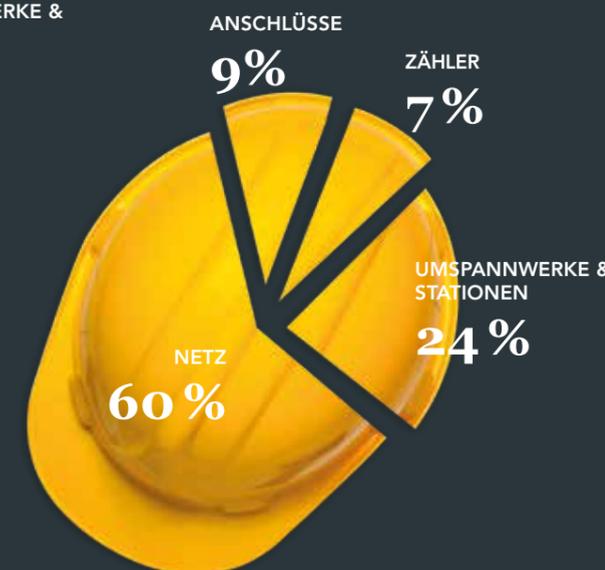
ORES HENNEGAU
58,19 M€



ORES NAMUR
37,70 M€



ORES VERVIERS
14,10 M€



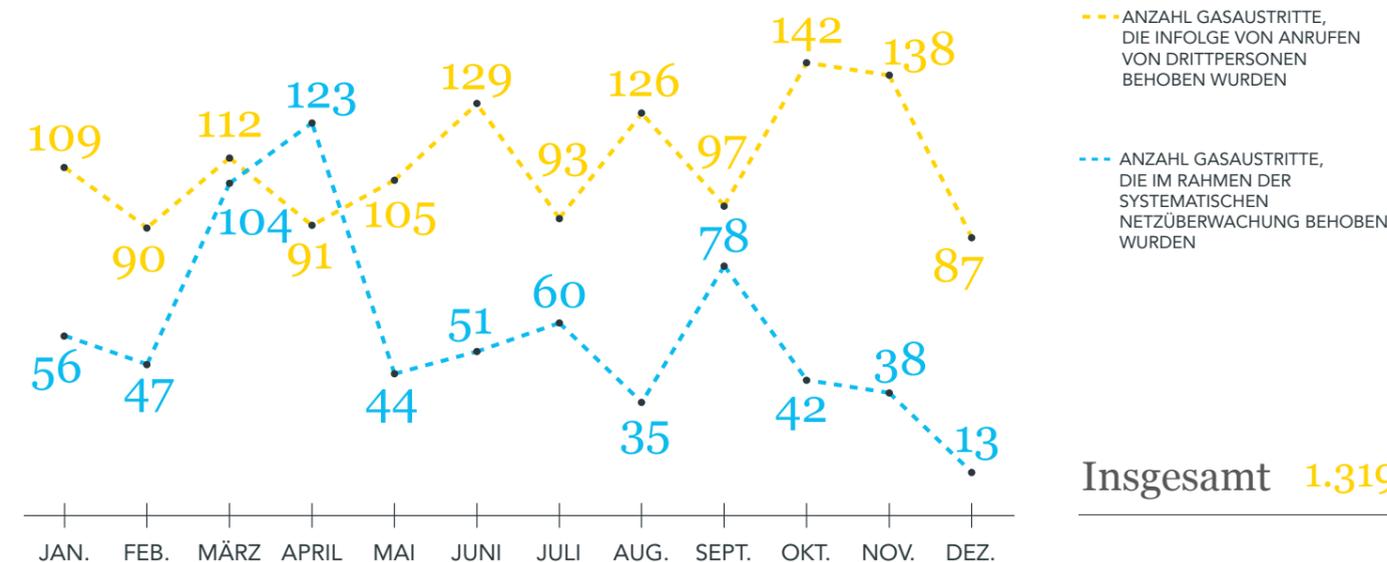
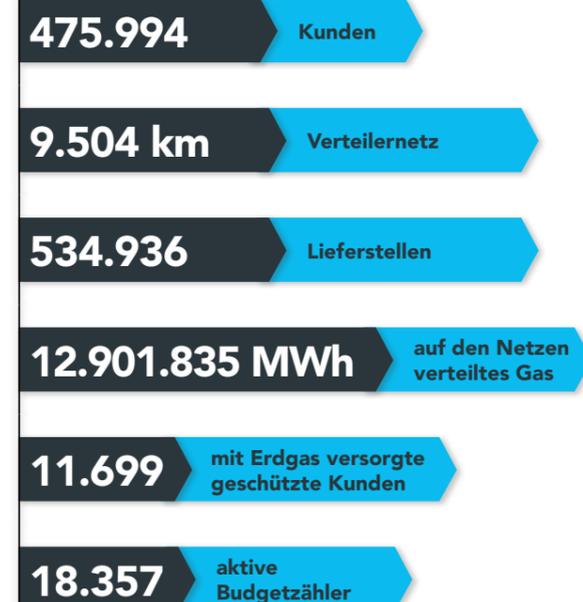
VI. Betrieb der Erdgasnetze und Investitionen

ORES gewährleistet die Verteilung von Erdgas bei mehr als 475.000 Kunden – Privatkunden, aber auch Gewerbekunden, Geschäften oder Unternehmen. Insgesamt umfassen die betriebenen Netze etwa 9.504 km – 3.744 km Mitteldruckleitungen und 5.760 km Niederdruckleitungen. Im Jahr 2017 wurden nahezu 13 Milliarden Kilowattstunden Erdgas über diese Netze verteilt.

EINSÄTZE AUF DEN NETZEN

Im vergangenen Jahr haben die Ersteinsatzteams von ORES 691 Einsätze für Instandsetzungen infolge von Gasaustritten geleistet, die im Rahmen der systematischen Netzüberwachung ermittelt wurden – nahezu 1.800 km Leitungen im Mittel- und Niederdruckverteilernetz wurden in diesem Rahmen überprüft –, und 463 Einsätze infolge von Anrufen von Drittpersonen. Die technischen Dienste von ORES mussten außerdem 463 Einsätze leisten infolge von Beschädigungen der Verteilerinfrastrukturen durch andere Betreiber, die Arbeiten in der näheren Umgebung durchgeführt haben.

ZAHLEN 2017



Insgesamt **1.319** **691**

INVESTITIONEN

Die Investitionsausgaben in die Erdgasverteilernetze betragen im Jahr 2017 mehr als 84 M€ (brutto). Sie verteilen sich folgendermaßen auf die Mittel- und Niederdrucknetze:

	BRUTTOAUSGABEN IN M€		BRUTTOAUSGABEN IN M€
MITTELDRUCK		NIEDERDRUCK	
Stationen und Übergabestationen	0,17	Stationen	1,96
Rohrleitungen	16,35	Rohrleitungen	19,86
Anschlüsse	9,40	Anschlüsse	28,37
Zähleranlagen	0,24	Zähleranlagen	7,79
MITTELDRUCK INSGESAMT	26,16	NIEDERDRUCK INSGESAMT	57,98

Während des vorangegangenen Geschäftsjahres wurden verschiedene umfangreiche Ausbauarbeiten auf dem von ORES versorgten Gebiet (siehe nachstehende Investitionen im Einzelnen) durchgeführt. So wurden im Laufe des Jahres 6.722 neue Anschlüsse an das Mittel- und Niederdrucknetz vorgenommen. Ausgehend von diesen neuen Anschlüssen hat ORES 9.891 neue Zähler bei Kunden angebracht, die Erdgas als Energie gewählt haben.

Darüber hinaus haben die technischen Dienste des Unternehmens im vergangenen Jahr erneut Sanierungsarbeiten an Leitungen durchgeführt. So wurden insbesondere weitere Leitungen des Niederdrucknetzes aus Guss, PVC oder Asbestzement ersetzt und mehr als 27 km zugunsten von Polyethylen-Leitungen abgebaut, die bessere Merkmale in Bezug auf Abdichtung und Widerstandsfähigkeit aufweisen, insbesondere im Falle von Bodenbewegungen.

INVESTITIONEN IM EINZELNEN PRO SEKTOR

ORES WALLONISCH-BRABANT
18,36 M€



ORES HENNEGAU
50,79 M€



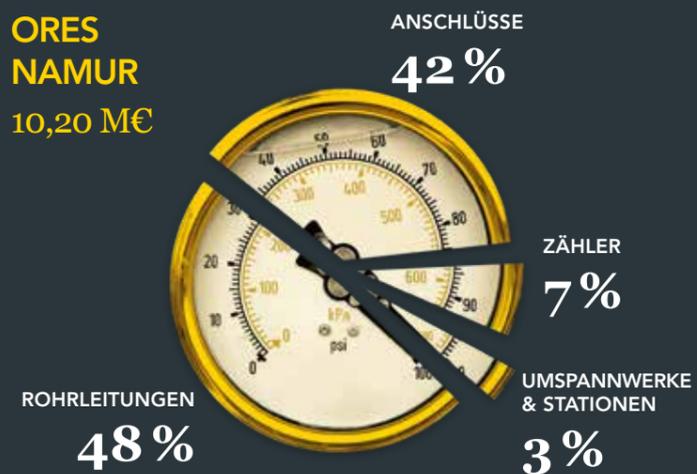
ORES LUXEMBURG
2,16 M€



ORES MOUSCRON
3,03 M€



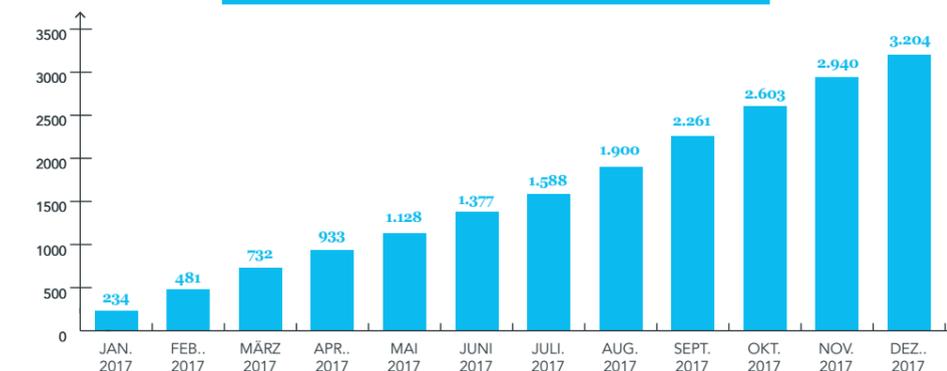
ORES NAMUR
10,20 M€



DIE ERDGASWERBEKAMPAGNE ZUR KOSTENBEHERRSCHUNG

Hier ist anzumerken, dass ORES im Jahr 2017 – sowie im Jahr 2018 – ihre Erdgaswerbekampagne im Einverständnis mit der wallonischen Regulierungsbehörde weitergeführt hat. Zur Erinnerung: Diese Kampagne soll neue Nutzer, die entlang des bestehenden Netzes wohnen, dazu ermutigen, sich an das Netz anzuschließen, um die Energievolumen, die durch die Infrastrukturen fließen, zu optimieren und letztendlich die Kosten für alle Bürger zu senken. In diesem Rahmen hatte ORES sich das ehrgeizige Ziel von 3.000 neuen Anschlüssen an sein Erdgasverteilernetz gesteckt: ein Ziel, das dank des gemeinsamen Engagements im Unternehmen erreicht und sogar übertroffen wurde.

ERDGASWERBEKAMPAGNE
ANZAHL UNTERZEICHNETER ANGEBOTE



3.011
IM JAHR 2016
UNTERZEICHNETE ANGEBOTE
(ZIEL 2016 – 3.000)

3.204
IM JAHR 2017
UNTERZEICHNETE ANGEBOTE
(ZIEL 2017 – 3.000)

VII. Unterstützung der erneuerbaren Energien

Die Europäische Union hat immer wieder ihren Willen bekräftigt, den Anteil der erneuerbaren Energien im Gesamtverbrauch der Bürger bis zu den Jahren 2020, 2030 und darüber hinaus zu erhöhen. Als Teil eines globaleren Kampfes gegen die Klimaerwärmung wurden ehrgeizige Ziele gesteckt und auf Ebene der Mitgliedsstaaten und der Regionen festgelegt.

Im Hinblick darauf, aber auch angesichts der Entwicklung der Technologien und der fortschreitenden Digitalisierung und Überisierung, welche die Herangehensweise der Bürger an den Markt tiefgreifend verändert haben, hat ORES beschlossen, ihre Netze an nie zuvor gesehene Entwicklungen anzupassen. Sonnenkollektoren, Wärmepumpen, Windkraftanlagen, Mikronetze, strom- oder erdgasbetriebene Fahrzeuge (...), all dies sind nun Alternativen zu den klassischen Erzeugungs- und Verbrauchsarten, die ORES berücksichtigen und auf effiziente und harmonische Weise integrieren muss.

EINBINDUNG DER ERNEUERBAREN ENERGIEN

In etwas mehr als zehn Jahren hat ORES über 100.000 dezentrale Erzeugungsanlagen an ihre Infrastrukturen angeschlossen. Selbstverständlich handelt es sich dabei um Fotovoltaik-Paneele, aber auch um Windkraft- und Wasserkraftanlagen oder um Biomasse. In Anbetracht der Tatsache, dass die Netze ursprünglich nicht darauf ausgerichtet waren, Energieerzeugungsquellen zu berücksichtigen, die sowohl dezentral als auch unregelmäßig – da wetterabhängig – sind, musste deren Betrieb in beachtlicher Weise weiterentwickelt werden.



100.635
Fotovoltaik-Anlagen
(davon 1.069 mit einer Erzeugungskapazität über 10 kVA)*



104
Windkraftanlagen
(davon 77 mit einer Erzeugungskapazität über 10 kVA)*



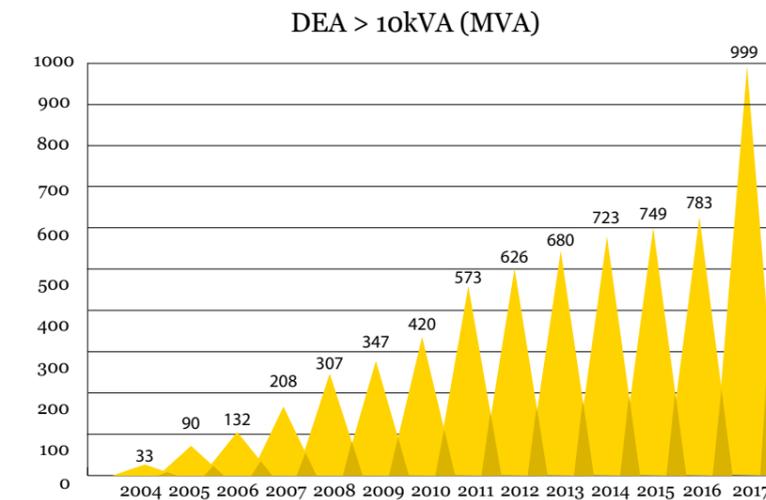
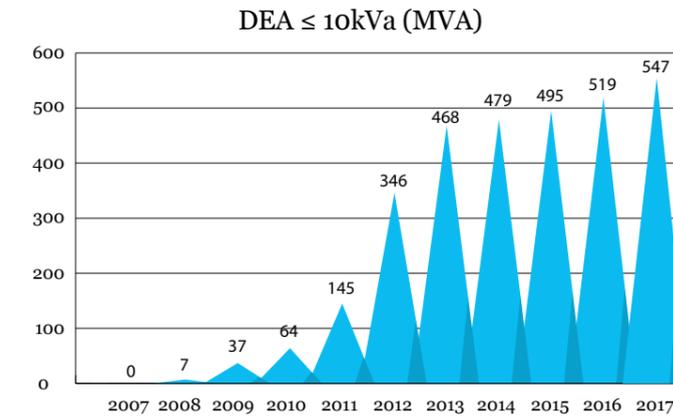
373
sonstige dezentrale Anlagen
(Systeme mit Wasserkraft, Kraft Wärme Kopplung, Biomasse usw.)*

* (Stand am 31.12.2017)



Die Wachstumskurve der erneuerbaren Energien, die in den vergangenen Jahren ins Netz eingespeist wurden, zeigt deutlich die Herausforderung, der ORES sich stellen muss: den aufkommenden Markt der erneuerbaren, lokalen und zirkularen Energie fördern und gleichzeitig einen qualitativ hochwertigen Dienst für die Allgemeinheit aufrechterhalten.

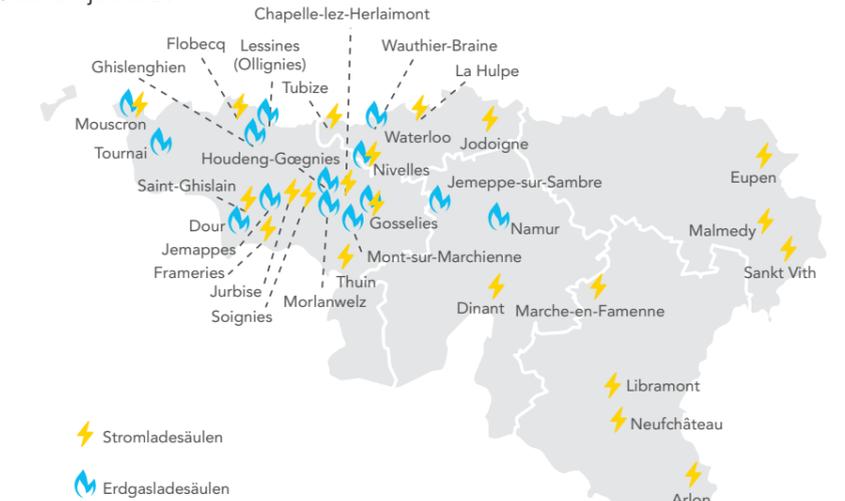
ENTWICKLUNG DER DEZENTRALEN ERZEUGUNGSANLAGEN (DEA), AUSGEDRÜCKT IN AUF DEN NETZEN VON ORES INSTALLIERTER LEISTUNG (MVA)



DIE NETZE IM DIENSTE NEUER MOBILITÄTSFORMEN

Der Kampf gegen die Klimaerwärmung geht auch mit einer Überlegung über die Mobilität einher. In den Jahren 2010 bis 2017 ist der wallonische Fuhrpark um 12 % gestiegen. Wenn es auch Lösungsansätze zur Förderung der sanften Mobilität gibt – Carsharing, Fahrgemeinschaften und natürlich die öffentlichen Verkehrsmittel –, so will die öffentliche Hand die Autofahrer doch auch dazu anregen, sich eher für zumindest teilweise strom- oder erdgasbetriebene Fahrzeuge zu entscheiden als für Modelle, die ausschließlich mit Verbrennungsmotoren ausgestattet sind – und die zudem in zahlreichen europäischen Ländern mit und mit verboten werden.

Da das Aufladen dieser Fahrzeuge zu Hause bisher noch recht mühsam ist, warten die Bürger darauf, dass Infrastrukturen zum Laden auf den Straßen eingerichtet werden. ORES möchte ihre öffentlichen und privaten Partner in diesem Bereich unterstützen. Seit 2015 hat das Unternehmen 22 halbschnelle Ladesäulen für Elektrofahrzeuge überall auf seinem Tätigkeitsgebiet eingerichtet, davon zwei in Thuin und Mouscron im Laufe des Geschäftsjahres 2017.



Um vermehrte Alternativen zu Benzin oder Diesel zu fördern, möchte ORES auch die Entwicklung der erdgasbetriebenen (CNG - komprimiertes Erdgas) Mobilität unterstützen. Diesen Willen setzt sie konkret um, indem sie den Betreibern, die Ladestationen für diese Art von Fahrzeugen einrichten möchten, mit Ratschlägen zur Seite steht, Informationen über die Netzkapazität zur Aufnahme deren Einrichtungen zu niedrigen Kosten erteilt, Hilfestellung bei den sogenannten Permitting-Verfahren bietet und natürlich den technischen Anschluss der Ladestationen an das Netz durchführt.

VIII. Verwaltung der kommunalen öffentlichen Beleuchtungsparks

Bis zum Jahre 2030 wird ORES die Wallonie bei der Modernisierung ihres kommunalen Beleuchtungsparks unterstützen. Durch die Verbreitung der LED-Technologie auf die 440.000 Leuchten in seinem Tätigkeitsgebiet wird unser Unternehmen den Städten und Gemeinden die Möglichkeit bieten, Einsparungen und Umweltschutz miteinander zu verbinden. Diese Arbeiten werden uns darüber hinaus die Gelegenheit bieten, unseren Partnern in Zusammenarbeit mit privaten Betreibern innovative Lösungen in ihren Smart-City-Vorhaben zu bieten.

ZAHLEN 2017



EINSPARUNGEN UND NACHHALTIGKEIT

In einer Zeit, wo die öffentliche Beleuchtung im Durchschnitt mehr als 50 % des Stromverbrauchs zulasten der Gemeinden darstellt – einer Schätzung des Verbands der Städte und Gemeinden der Wallonie zufolge, der sich seit Langem für die Sanierung der Beleuchtungsparks ausspricht – bietet der Austausch der alten Lampen durch LED-Lampen beachtliche Einsparungsmöglichkeiten. Für den gesamten Beleuchtungspark, den das Unternehmen verwaltet, bietet die Modernisierung der Leuchtkörper eine mögliche Senkung des Energieverbrauchs von 97.000 Megawattstunden (MWh) pro Jahr, was einer jährlichen Verringerung von 29.000 Tonnen CO² entspricht.

Die Gemeindehaushalte werden durch diese Investition nicht belastet: Das Vorhaben wird teilweise durch die erwirtschafteten Energieeinsparungen und durch die Wartungseinsparungen finanziert – über die wallonische Regierung, die uns ein Globalbudget im Rahmen unserer Gemeinwohlverpflichtungen gewährt.

DER WEG ZUR SMART CITY

Das umfangreiche Projekt zur Modernisierung des Beleuchtungsnetzes bietet ORES die Gelegenheit, ihre lokalen Partner in ihren Schritten zur „Smartifizierung“ und Einrichtung von nachhaltigen und intelligenten Städten und Gemeinden zu begleiten. Die Beleuchtung kann auf dem Weg zu diesem neuen Umfeld eine Schlüsselrolle

spielen; das Netz und die Leuchtkörper befinden sich überall dort, wo Menschen leben, arbeiten und sich fortbewegen; sie könnten somit zum Beispiel den Zugang zu Hochleistungsnetzen sowie die Einrichtung von Informationsbildschirmen, intelligenten Betriebssystemen für Parkplätze oder Systemen zur Erfassung des Luftverschmutzungsgrades usw. erleichtern.

ORES hat im Rahmen dieser Gesamtüberlegungen ein offenes Ohr für die Bedürfnisse und Erwartungen der Gemeinden. In Zusammenarbeit mit privaten Betreibern möchte unser Unternehmen auf den Wechsel zu LED aufbauen, um die Einrichtung von nachhaltigen und benutzerfreundlichen Lösungen für die Allgemeinheit zu erleichtern.

AUSWECHSELN DER QUECKSILBERDAMPF - HOCHDRUCKLAMPEN (FRZ. „HGHP“) - WEITERFÜHRUNG

Infolge der europäischen Richtlinie von 2015 (245/2009), welche den Verkauf von Quecksilberdampf-Hochdrucklampen (frz. „HgHP“) verbietet, hat ORES vor drei Jahren ein großes Programm zur Auswechslung der betroffenen öffentlichen Beleuchtungskörper gestartet. Etwa 48.000 Leuchtkörper sollten zugunsten von neuen leistungsstärkeren, umweltfreundlicheren und für die Gemeinden weniger kostspieligen Technologien ausgetauscht werden.

Das Finanzierungsmodell für diese große Aktion sieht die Übernahme eines Teils der Kosten durch den VNB über die Gemeinwohlverpflichtungen (GWW) vor. Die Restkosten gehen zu Lasten der Gemeinden. Die für die Finanzierung auf Gemeindeebene erforderlichen Summen werden über einen Vorschuss der Sowafinal, Tochtergesellschaft der „Société Régionale d'Investissement de Wallonie“ oder S.R.I.W. (regionale Investitionsgesellschaft der Wallonie) sowie über ein mögliches von ORES für Rechnung der betroffenen Gemeinden gezeichnetes Darlehen eingebracht. Die Rückerstattung der Vorschüsse auf den Teil, der zu Lasten der Gemeinden ist, wird durch niedrigere Energierechnungen ihrer Versorger infolge der verbesserten Energieeffizienz ihrer Beleuchtungsparks ausgeglichen. Auf diese Art und Weise wird die Auswirkung auf den ordentlichen Haushalt der Gemeinden in Grenzen gehalten.



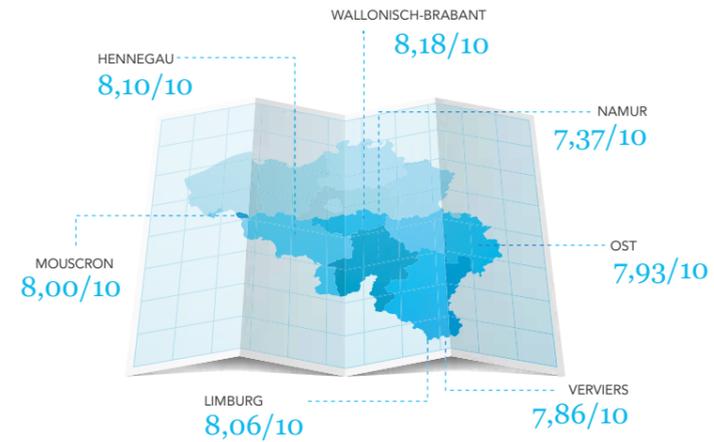
Im Laufe des Jahres 2017 hat ORES mehr als 9.200 Quecksilberdampf-Hochdrucklampen ausgewechselt. Das Unternehmen schätzt, dass die durch diese Arbeiten generierten Einsparungen für die Gemeinden einer Gesamtverringerung des Verbrauchs in Höhe von 4.375.000 kWh entsprechen (dank des Auswechslens der Armatur, der Lampe und der Einstellung der Lichtintensität generierte Einsparungen).



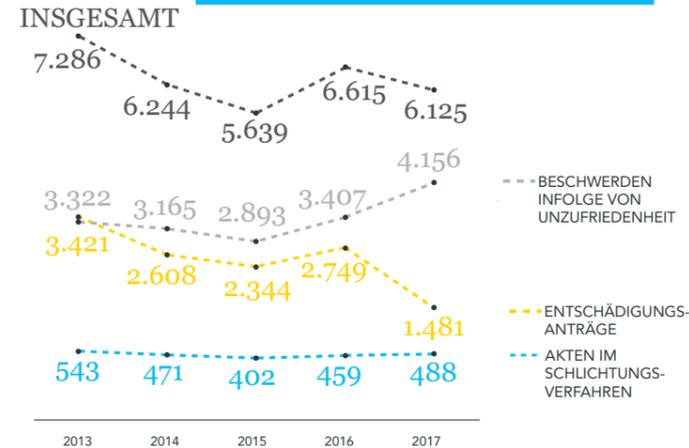
IX. Weitere Zahlen des Jahres 2017

DIENSTQUALITÄT

ERGEBNISSE DER ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE FÜR DAS JAHR 2017 PRO REGION

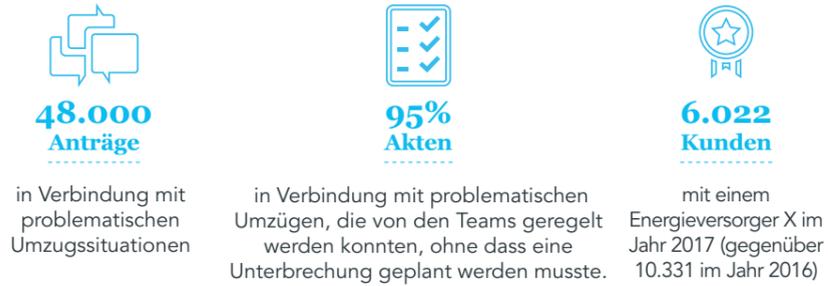


ENTWICKLUNG DER VERZEICHNETEN BESCHWERDEN UND ENTSCHÄDIGUNGSANTRÄGE



VERMITTLER AUF DEN MÄRKTEN

ORES ENERGIEVERSORGER X*



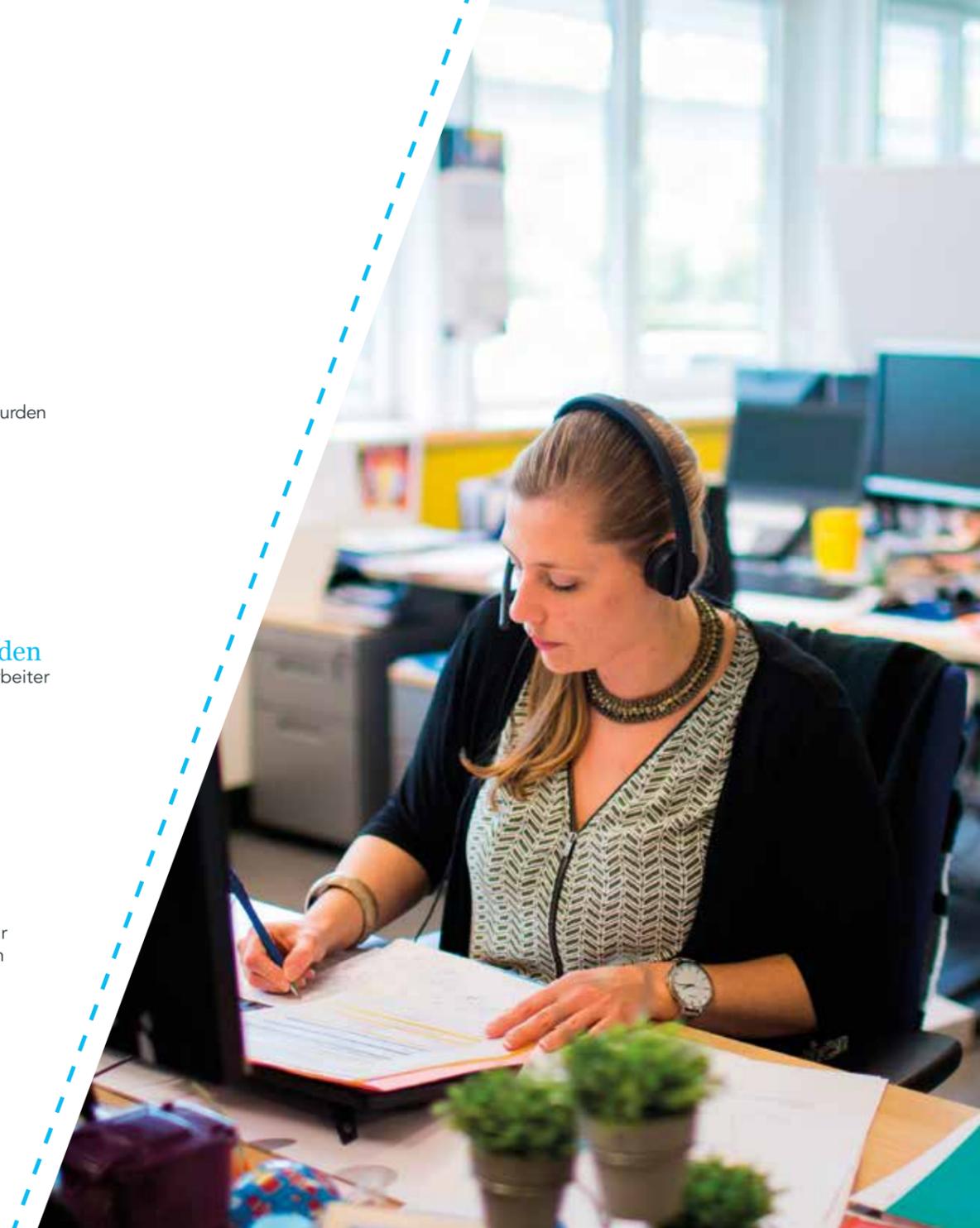
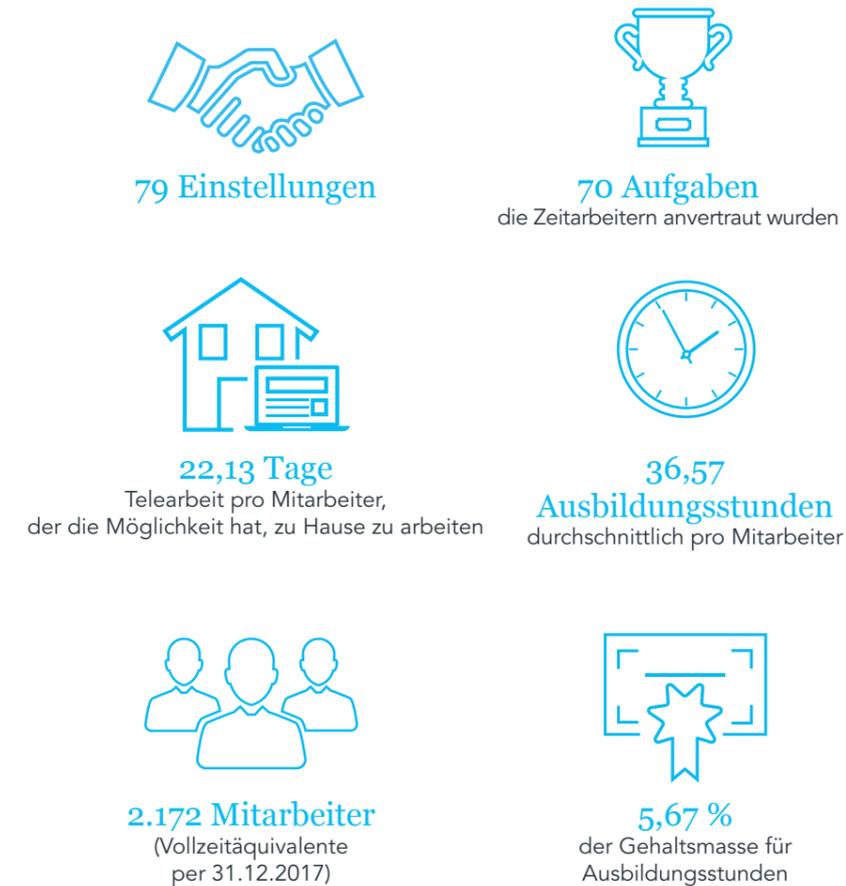
*Kunde mit einem Energieversorger X = wird infolge eines problematischen Umzugs oder einer Vertragsbeendigung bei einem herkömmlichen Energieversorger von ORES mit Energie versorgt.

ANBRINGEN VON BUDGETZÄHLERN BEI KUNDEN

	DIE SOZIAL GESCHÜTZT SIND		
	STROM	GAS	INSGESAMT
Anzahl Anträge	7.357	3.538	10.895
Anzahl angebrachte Zähler	2.357	1.080	3.437
Anzahl Unterbrechungen infolge der Weigerung, einen Budgetzähler anbringen zu lassen	289	371	660

	DIE NICHT SOZIAL GESCHÜTZT SIND		
	STROM	GAS	INSGESAMT
Anzahl Anträge	60.142	27.844	87.986
Anzahl angebrachte Zähler	11.978	4.942	16.920
Anzahl Unterbrechungen infolge der Weigerung, einen Budgetzähler anbringen zu lassen	2.543	2.178	4.721

HUMANRESSOURCEN



Kontaktdaten

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

www.ores.be

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

