

ORES



JAHRESBERICHT 2013



TÄTIGKEITS- BERICHT

2013

ORES

Die in diesem Bericht enthaltenen Angaben betreffen sowohl das Geschäft der ORES Gen.mBH als Betreiber von Strom- und Erdgasverteilernetzen als auch das der ORES Assets Gen.mBH als Netzbetreiber, der aus der Fusion von acht gemischten Interkommunalen für die Energieversorgung hervorgegangen ist und 197 von 262 wallonischen Gemeinden sowie die flämische Gemeinde Voeren bedient. Die Finanzberichte beider Unternehmen mit dem jeweiligen Geschäftsbericht und dem Jahresabschluss 2013 sind als gesonderte Broschüren diesem Dokument beigelegt.

Anfragen bezüglich dieses Tätigkeitsberichts beantwortet die ORES-Abteilung Kommunikation - Rue Antoine de Saint-Exupéry 18, 6041 Gosselies - Tel. 071.91.18.02.

Übersicht



1. ALLGEMEINE VORSTELLUNG

Geschäftsfelder, Aufgaben, Werte	02
2013 Im Überblick: Wichtige Ereignisse, Eckdaten und Aktionärsstruktur	06
Botschaft des Verwaltungsratsvorsitzenden und des geschäftsführenden Verwaltungsrats.....	10

2. TÄTIGKEITSBERICHT

Die Fusion, ein wichtiger Schritt nach vorn.....	16
Unser Kerngeschäft: Der Netzbetrieb	20
Unser Geschäftszweck: Die harmonische Ausgestaltung des Markts für alle Teilnehmer	34
Unser Anliegen: Rolle als Hauptansprechpartner für alle Beteiligten.....	40
Unser Ziel: Ausbau der Servicequalität, Verbesserungen für den Verbraucher und Planung der Zukunft.....	46



1. Allgemeine Vorstellung

Geschäftsfelder, Aufgaben...

Seit ihrer Gründung im Jahre 2009 ist ORES inzwischen der größte **Betreiber von Strom- und Erdgasverteilernetzen** in Wallonien. Die **2.300 Mitarbeiter**, Führungskräfte, Techniker und Verwaltungspersonal, sind im Dienste der Bewohner von **198 Gemeinden und der Gebietskörperschaften tätig**.

Unsere Mitarbeiter sichern Tag um Tag die Energieversorgung von über **1,3 Millionen wallonischen Haushalten und Betrieben** (inklusive des flämischen Voeren), dies entspricht einer Zahl von 2,8 Millionen Personen.

ORES gewährleistet den Betrieb der Strom- und Erdgasverteilernetze sowie die kommunale Straßenbeleuchtung und ist in diesem Rahmen der Ansprechpartner für sämtliche Energiemarktteilnehmer.

Unsere **Leitstelle** überwacht diese Verteilernetze rund um die Uhr. Die Techniker stehen, Tag und Nacht bereit, um Ausfälle, Störungen und Gaslecks zu reparieren. Eingehende Notrufe, die einen Gasgeruch melden, werden immer mit höchster Priorität behandelt.

Innerhalb unseres Netzes legen wir neue und reparieren bestehende **Anschlüsse**, installieren und warten die Zähler. Wir lesen bei 1,35 Millionen Verbrauchern die Zählerstände ab, werten ihre entsprechenden Daten aus und verarbeiten sie absolut vertraulich.

Wir verfügen über eine kontinuierlich aktualisierte Datenbank mit technischen und administrativen Angaben zu fast zwei Millionen Anschlusspunkten, darin enthalten sind sämtliche aktiven und inaktiven Anschlüsse sowie der jeweilige Energieversorger.



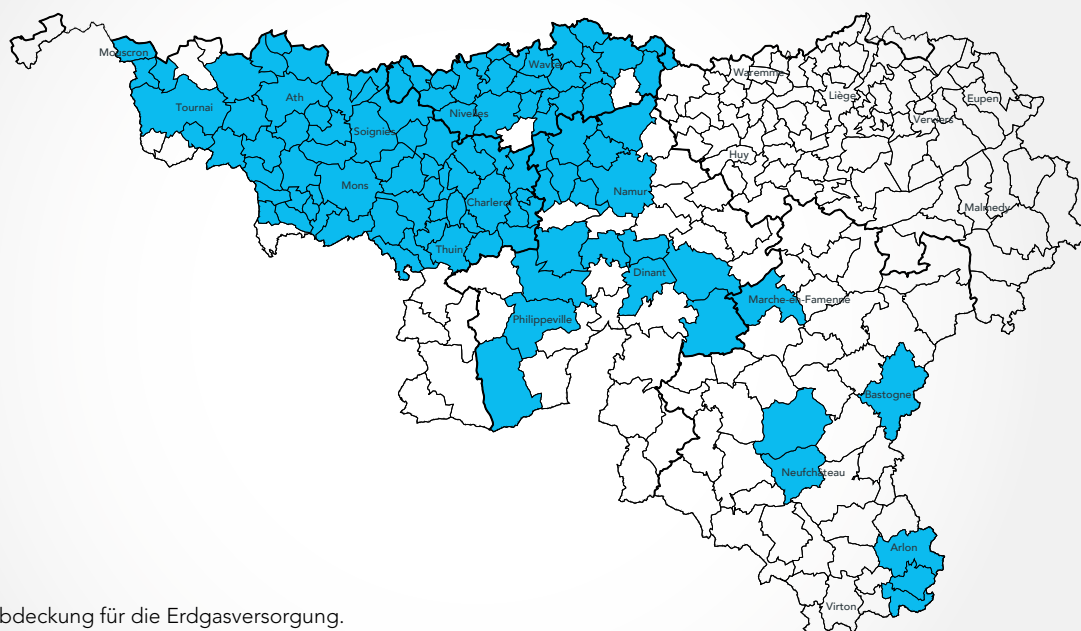
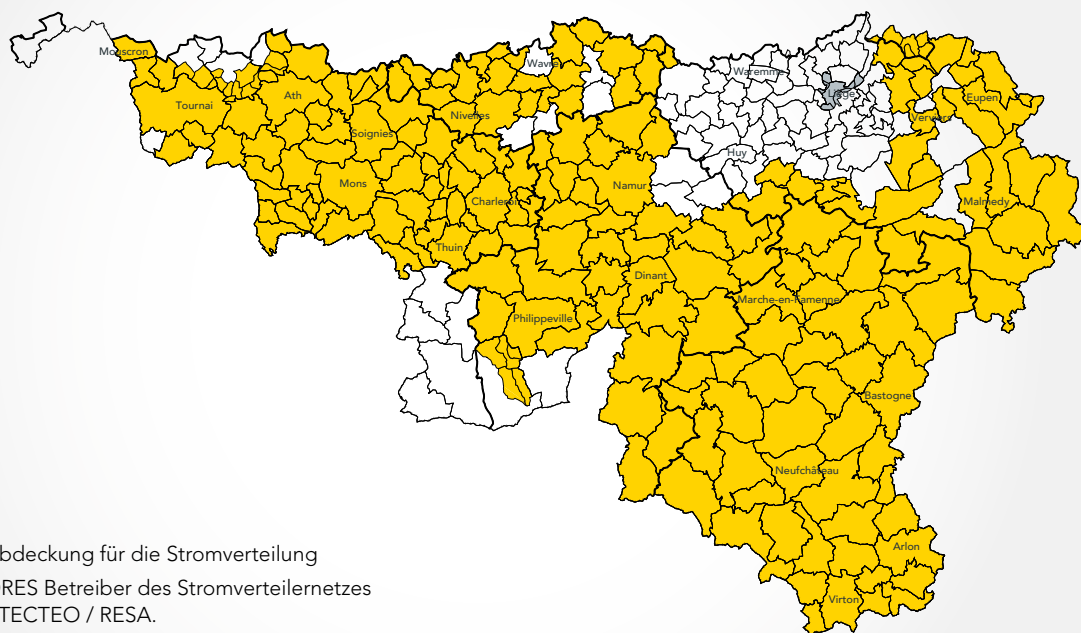
Wir verfügen über eine kontinuierlich aktualisierte Datenbank mit technischen und administrativen Angaben zu fast zwei Millionen Anschlussstellen, darin enthalten sind sämtliche aktiven und inaktiven Anschlüsse sowie der jeweilige Energieversorger.

Wir sichern zudem die Energieversorgung von **geschützten Kunden**, soweit diese von ihrem Netzbetreiber versorgt werden wollen; auf Antrag der Energielieferanten installieren wir Budgetzähler bei ihren säumigen Kunden; wir betreiben und warten die kommunale öffentliche Straßenbeleuchtung und überwachen deren Energieeffizienz.

In Wahrnehmung ihrer ökonomischen, sozialen und gesellschaftspolitischen Verantwortung bzw. Verpflichtung kommt ORES eine konkrete Rolle für das Gemeinwohl und die Förderung des Lebensraums und Wirtschaftsstandorts Wallonien zu.

Seit nunmehr fünf Jahren investieren wir jährlich durchschnittlich **250 Millionen Euro** in die Verteilernetze und vergeben an unsere rund 300 Auftragnehmer und Sublieferanten ein Auftragsvolumen von über 400 Millionen Euro.

ORES ist in mehr als 75 % aller wallonischen Gemeinden aktiv. Unsere geografische Abdeckung umfasst alle auf den beiden folgenden Karten farbig dargestellten Gemeinden. Eine Karte zeigt die Strom- und die andere die Gasversorgung. Soweit keine besonderen Vereinbarungen bestehen, werden die farblich nicht markierten Gemeinden nicht von uns bedient.



... und die Werte



Um ihrer Aufgabe als Dienstleister des öffentlichen Versorgungswesens gerecht zu werden und um für die zu erwartenden Entwicklungen des Energiesektors gewappnet zu sein, hat ORES 2013 ein Schema mit fünf neuen Werten ausgearbeitet, das wir im Rahmen dieses Jahresberichts illustrieren werden.



Professionell

Unsere Priorität ist der effiziente und zweckorientierte Netzbetrieb. Die Kompetenz der ORES-Mitarbeiter ist allseitig, über das Unternehmen hinaus anerkannt. Auf unseren Geschäftsfeldern gelten wir als Vorzeigeunternehmen und wollen dies auch bleiben. Entsprechend ehrgeizig sind unsere Ziele im Hinblick auf eine kontinuierliche Verbesserung unserer Werte. Im Vertrauen auf ihre fachliche Kompetenz nehmen die ORES-Mitarbeiter jede Herausforderung an, wobei ihnen bewusst ist, dass ihr Fachwissen und ihr Einsatz sowohl heute als auch morgen die besten Garanten für ihren Arbeitsplatz sind.



Serviceorientiert

ORES ist vor allem ein Dienstleister des öffentlichen Versorgungswesens. Tagein, tagaus stehen wir in Kontakt zu unseren Kunden. 75% aller Wallonen beziehen über uns die täglich benötigte Energie. Die Serviceorientierung gilt bei uns sowohl nach außen, um unseren Kunden das Leben zu erleichtern, als auch nach innen, wo wir uns um eine kollegiale, bereichsübergreifende Zusammenarbeit aller Mitarbeiter bemühen.

Respektvoll

Respekt gegenüber Personen - Kollegen, Kunden, Partnern und Bürgern - aber auch Respekt gegenüber Ideen, Regeln und natürlichen Ressourcen: Hierauf baut die Entwicklung unseres Unternehmens auf. Konkret erfordert dies ein ethisches Verhalten, Dialogbereitschaft, Solidarität und ein in jeder Hinsicht integriertes Verhalten.



Innovativ

Dieser vierte Wert ist von tragender Bedeutung für unser Unternehmen. Jeder Mitarbeiter ist aufgerufen Innovationsgeist zu zeigen und aktiv an der Gestaltung der Zukunft unseres Unternehmens mitzuwirken. Jeder kann sich mit Ideen, Kreativität und Vorschlägen einbringen, um zur positiven Entwicklung des Unternehmens beizutragen, um es für die Herausforderungen der Zukunft zu wappnen.



Gesellig

Für ORES ist das „Miteinander“ sowohl intern wie extern von kapitaler Bedeutung. Das Unternehmen ist sich der Bedeutung bewusst, die der Nähe zum Verbraucher, dem täglichen Kontakt zu ihm, zukommt. Und innerhalb des Unternehmens bedeutet dieser Wert, die Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter zu optimieren und dabei vor allem Prävention und Sicherheit in den Vordergrund zu stellen. Jeder Mitarbeiter macht aus dem Unternehmen, das, was es ist. Mit Freude gemeinsam zu arbeiten, ist ein wichtiger Erfolgsfaktor des Unternehmens.



2013 im Überblick...

WICHTIGE EREIGNISSE

- 1. Januar **Fernand Grifnée** wird geschäftsführender Verwaltungsrat von ORES. Er tritt damit die Nachfolge von Jacques Hugé an, der das Unternehmen seit seiner Gründung im Jahre 2009 leitete.
- 21. Januar: Erster öffentlicher Auftritt des neuen geschäftsführenden Verwaltungsrats bei einer Konferenz im **Cercle du Lac in Louvain-la-Neuve**. Vor über 70 Unternehmensleitern erläutert er die Aufgaben von ORES als öffentliches Versorgungsunternehmen, als treibende Kraft am Markt und als Partner der verschiedenen Marktteilnehmer. Eine seiner Forderungen gilt der verbesserten Transparenz der Verteilertarife.



JANUAR

- 18. April: Vorstellung der Arbeiten des 2012 am Polytechnikum der Universität Mons geschaffenen **ORES-Lehrstuhls** zur Kompetenzerlangung und Expertise für Verteilernetze und intelligente Zähler.



- Dinant: Anlässlich der Straßenbauarbeiten im Stadtzentrum erneuert ORES **weitflächig** das Mittelspannungs- sowie das Erdgasnetz.



APRIL

- Über 300 Bauunternehmer, Elektriker und Heizungstechniker nehmen an den sechs Kontaktbörsen teil, die im Rahmen der **ORES-Partner-Aktion** veranstaltet werden. Bei diesen Veranstaltungen erhalten die Teilnehmer zahlreiche Informationen und konnten sich über die vielfältigsten Themen austauschen: Gemeinschaftsanschlüsse, eigens neu für sie entwickelte Dienstleistungen oder die Auswirkungen der dezentralen Erzeugung auf das Netz.



JUNI

MÄRZ

- 1. März: **Architekten und Landmesser**, die mit ORES zusammenarbeiten, werden zu einer Informationsveranstaltung nach Gembloux eingeladen. Auf der Tagesordnung stehen: öffentliche Auftragsvergabe, Vertragserneuerung, Beziehungspflege zu unserem Unternehmen.
- Die Verwaltungsräte der acht gemischten, wallonischen Interkommunalen, Verteilernetzbetreiber und Anteilseigner bei ORES, sowie die kommunalen Behörden werden über die Einzelheiten des **Fusionsprojekts** unterrichtet.

MAI

- 3 Mai: Im Rahmen des Entwicklungsprojekts der VoG „Collines sous Levant“ in Flobecq geht für die Besitzer von Solarmodulen mit **intelligenten Zählern** eine Website ans Netz. Dieses Internetportal gestattet es den 300 „Prosumenten“ von Flobecq, ihre Erzeugungs- und Abnahmedaten in Form von grafisch ansprechend gestalteten Darstellungen abzurufen.



JULI

- In Zusammenarbeit mit der CWaPE startet ORES in mehreren Gemeinden der Region Namur ein erstes Pilotprojekt zum **aktiven Bedarfsmanagement**. Ziel: 6.000 Kunden mit Doppel- oder Nachtтарif sollen über neun Monate hinweg einen Teil ihres Stromverbrauchs auf Tageszeiten mit starker Sonnenbestrahlung verlegen, um so den Verbrauch besser den Erzeugungszeiten der Photovoltaik-Module anzugleichen.

- ORES beteiligt sich als privater Partner an der Operation **Energy Challenge**. Im Rahmen dieser erstmals von der Föderation Wallonien-Brüssel aufgelegten „energetischen Herausforderung“ sollen jeweils mehrere Familien gemeinsam unter Ausnutzung der Gruppendynamik einen kollektiv positiven Ansatz entwickeln, um ihren Energienverbrauch zu senken. Bei Ende der Aktion im Februar waren über 127 MWh eingespart worden, was einer Senkung des CO₂-Ausstoßes um 30 Tonnen entspricht.



AUGUST

SEPTEMBER

- Start des **DOMO**-Projekts Im Rahmen der Vorbereitungen zum Bau des neuen Gesellschaftssitzes in Gosselies führt ORES auf Grundlage einer internen Konzertierung eine Bedarfsermittlung durch. Dabei werden alle Arbeitsabläufe dahingehend überprüft, ob der Teamarbeit und den Informationsflüssen förderlich sind, und ob sie den gewandelten Bedürfnissen an Flexibilität und Mobilität der dort ab 2017 tätigen Mitarbeiter gerecht werden.



DOMO

- Das Aufladen der **Budgetzählerkarten** in Telefonkabinen ist nicht mehr möglich. Nachdem die Aufladefunktion vom öffentlichen Telefonnetzbetreiber ab 1. Oktober endgültig eingestellt wurde, bieten ORES und die anderen wallonischen VNB den betroffenen Kunden eine andere Lösung: das Aufladen der Karten an Zahlterminals im Einzelhandel, in ihren Empfangsstellen und in bestimmten ÖSHZ.



OKTOBER

NOVEMBER

- ORES Charleroi schließt den Ökopool von Farcennes, Walloniens ersten „**Öko-Gewerbepark**“ an das Erdgasnetz an. In dem Gewerbepark wurden fast 10 Kilometer Rohrleitungen verlegt.



- 6. Dezember: ORES wird erneut nach der **ISO-Norm 9001:2008** zertifiziert: und zwar in allen Geschäftsbereichen.
- Waterloo: Die 2012 aufgenommenen Arbeiten zum **Ausbau des örtlichen Stromnetzes** werden abgeschlossen. Es werden 2,5 Kilometer Mittelspannungskabel verlegt und die Umspannstation 150/15 kV wird vollständig erneuert.
- 31. Dezember: **Gründung von ORES Assets**. Nach einem mehrmonatigen Verfahren wurde die letzte Etappe bei der Fusion der acht wallonischen gemischten Netzbetreiber mit der Veröffentlichung im Belgischen Staatsblatt genommen. Damit wurde die Fusion rechtskräftig und - insbesondere hinsichtlich der Tarife - wirksam. Es gibt nun einen „einzigen“ VNB...

DEZEMBER

2013

ECKDATEN 2013

(Stand: 31. Dezember 2013)

STROM**50.757 km**

Verteilernetze

1.445.660

Abnahmestellen

1.352.693

an das Netz angeschlossene Kunden

11.648.435 MWh

gelieferter Strom

17.471

mit Strom belieferte geschützte Kunden

42.511

aktive Budgetzähler

ERDGAS**9.003 km**

Verteilernetze

523.065

Abnahmestellen

444.254

an das Netz angeschlossene Kunden

13.932.346 MWh

geliefertes Erdgas

7.807

mit Erdgas belieferte geschützte Kunden

14.981

aktive Budgetzähler

**KOMMUNALE
STRASSEN-
BELEUCHTUNG****440.538**

Leuchten

102.430

Einsätze und Reparaturen

47.400 kW

installierte Betriebsleistung

MITARBEITER**2.271**Mitarbeiter
(in Vollzeitstellen gerechnet)**148**

Neueinstellungen

89.074

Schulungszeiten

**KONSOLIDIERTE
FINANZBILANZ****1.021 Millionen €**

Umsatz

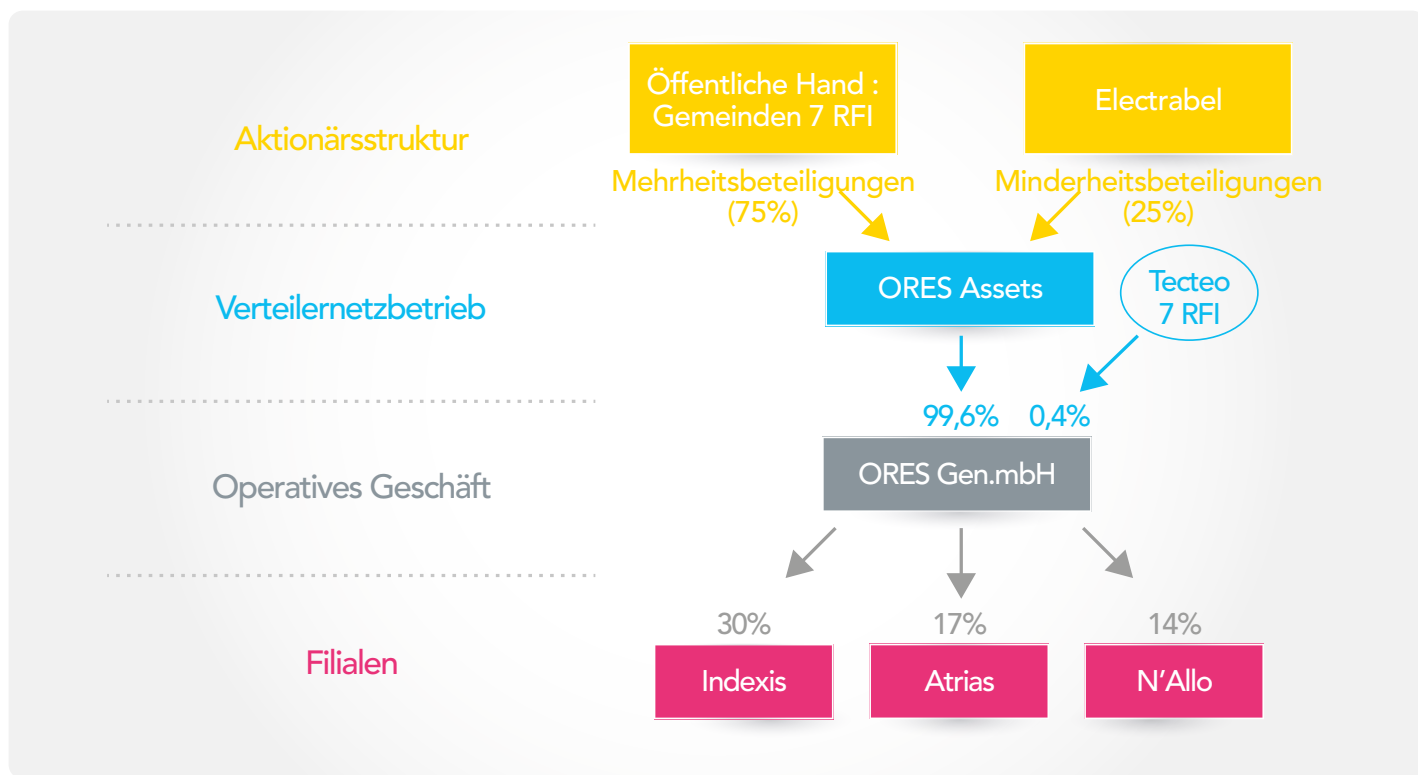
255 Millionen €

Investitionen

3.861 Millionen €

Bilanzsumme

AKTIONÄRSSTRUKTUR



Definitionen

RFI: Reine Finanzierungsinterkommunale - Zweck der reinen Finanzierungsinterkommunalen ist die Verwaltung der Finanzbeteiligungen der an die Energieverteilernetze angeschlossenen Gemeinden.

Idefin: Intercommunale de financement de Namur
(Finanzierungsinterkommunale Namur)

IPFH: Intercommunale pure de financement du Hainaut (reine Finanzierungsinterkommunale Hennegau)

Finest (Finost): Intercommunale de financement des cantons de l'Est
(Finanzierungsinterkommunale der Ostkantonen)

Sofilux: Intercommunale de financement dans la province du Luxembourg
(Finanzierungsinterkommunale der Provinz Luxemburg)

Finimo: Association intercommunale coopérative en province de Liège
(Interkommunale der Provinz Lüttich)

Sedifin: Intercommunale pure de financement du Brabant wallon
(Reine Finanzierungsinterkommunale Wallonisch-Brabant)

IEG: Intercommunale d'étude et de gestion
(Interkommunale für Studien und Verwaltung) (Mouscron und Comines-Warneton)

Indexis: Unabhängiger Dienstleister, der im Auftrag der Netzbetreiber Eandis in Flandern und ORES in Wallonien die Datenverarbeitung und den Datenaustausch zwischen den verschiedenen Akteuren des liberalisierten Strom- und Erdgasmarkts wahrnimmt.

Atrias: Aufgabe von Atrias, einer neutralen und objektiven Konzertierungsplattform für Netzbetreiber, regionale Lieferanten und Regulierungsstellen ist es, den belgischen Energiemarkt auf künftige Entwicklungen in diesem Bereich vorzubereiten (intelligente Zähler, Steigerung der lokalen Erzeugung usw.) und Antworten auf künftige Herausforderungen zu geben.

N'Allo: Dieses Unternehmen bietet Komplettlösungen für die Verwaltung interaktiver Kundenbeziehungen sowohl in Form von interaktiven Mehrkanal-Applikationen als auch durch die Auslagerung bestimmter Funktionen wie die Verwaltung der Kundenkontakte (Internet, Kontaktcenter, soziale Netze usw.).



Botschaft der Verwaltungsratsvorsitzenden und des geschäftsführenden Verwaltungsrats

von links nach rechts Cyprien Devillers – Claude Desama – Fernand Grifnée

DIE ZUKUNFT HAT BEGONNEN

Im Vorgriff auf künftige Entwicklungen hat sich ORES als Netzbetreiber, Marktpromoter, Verantwortlicher für das finanzielle Gleichgewicht 2013 daran gemacht, sich den Herausforderungen der Zukunft zu stellen.

Cyprien Devillers, Präsident des Verwaltungsrats von ORES Assets, **Claude Desama**, Präsident des Verwaltungsrats der ORES Gen.mbH und **Fernand Grifnée**, geschäftsführender Verwaltungsrat, gehen diese Herausforderungen und die soziale, ökonomische und industrielle Rolle von ORES in einer Welt an, in der der Energiesektor eine Revolution durchlebt.

„Wenn es um die Herausforderungen von ORES geht, so denke ich vor allem an ihre Rolle als Dienstleistungsunternehmen“, meint **Fernand Grifnée**. „Und vor allem als Dienstleister des öffentlichen Versorgungswesens. Das ist unser Credo. Dort liegt unsere Daseinsberechtigung. ORES, ich erinnere daran, ist ein Dienstleister für den Markt und seine Teilnehmer, vor allem für die Versorger und ihre Kunden aber auch für Behörden, Parlamente und Regierungen sowie für die Regulierungsstellen. Hier ist sie willens, ihrer Verantwortung nachzukommen und ihre Verpflichtungen zu erfüllen. Im Mittelpunkt des Markts und des Energiewesens steht der Kunde als Verbraucher und Netznutzer. Als Privatverbraucher, gewerbliche oder industrielle Abnehmer erwarten die Kunden von uns heutzutage eine Servicequalität, die über das hinausreicht, was wir ihnen bislang geboten haben.“

„Investitionen in smarte Technologien bei voller Kostenkontrolle der Verteilung“

Wir arbeiten letzten Endes für den Kunden, vergessen wir es nicht. Und der Kunde wird immer mehr zum „Konsumakteur“: Er produziert über seine Solarmodule selbst Energie. Das ist bereits bei über 10% unserer Netzkunden der Fall. Und zudem wird er aktiver Verwalter und Gestalter seines eigenen Verbrauchs angesichts der zunehmend dezentralen Energieerzeugung, bei der das Stromflussmanagement für den Netzbetreiber eine zusehends größere Rolle spielt.

Kurzum, auch der Kunde ändert sich. Und verlangt nach einer neuen Qualität in der Beziehung zu ihm. Seine Zufriedenheit muss zum Kernanliegen unserer Strategie werden. Wir wollen „Menschen das Leben erleichtern“, ihnen vor allem den Service bieten, den sie immer häufiger erwarten, nämlich das, was sie nicht erwartet haben. Zunächst gilt es, die Kunden in unserem Kerngeschäft positiv zu überraschen, mit den kleinen Dingen ihres täglichen Lebens anfangend: beim Anschluss ans Netz, beim Ablesen des Zählers, bei einer Baustelle vor ihrer Tür ... Vor allem dann, wenn unsere Kunden Kontakt zu uns aufnehmen. Wir müssen den Mut aufbringen, mit unseren Kunden mehr ins Gespräch zu kommen, ja, uns mehr mit ihnen auf einer Wellenlänge zu bewegen.

Wir müssen den Kunden informieren, ihm entgegenkommen, indem wir ihm einen Service bieten, der ihm wirklich und effektiv weiterhilft. Es gilt für uns, Ansprechpartner seines Vertrauens zu werden, und zwar nicht nur aufgrund unserer Ungebundenheit gegenüber den anderen Marktakteuren, sondern auch dadurch, dass wir ihm zuhören und ihn auf seinem Weg zur Nutzung unserer Energie betreuen.

Servicequalität und ein beherztes Entgegenkommen sind die größten Herausforderungen, vor die ORES sich selbst stellt. Und das gilt nicht nur bei den Beziehungen zu unseren Kunden. Das gilt ebenfalls für unsere internen Beziehungen, wo wir uns um eine Änderung der Betriebskultur bemühen, um auch morgen nicht nur als kompetente Experten, sondern auch als ein hochmotiviertes, passioniertes, hilfsberechtigtes Team zu gelten, das seiner Verantwortung gerecht wird und dem Verbraucher echten Service bietet.“

„ORES weckt bei den Märkten Vertrauen, die Situation ist sehr günstig“

Cyprien Devillers: „Als öffentlich-kommunaler Auftragnehmer liegt mir auch die Servicequalität, die wir den Verbrauchern bieten, am Herzen. Darüber hinaus müssen wir unsere Verteilernetze den Umwälzungen des Energiesektors, der sogenannten Energiewende, anpassen. Doch diese Aufgabe ist leichter zu formulieren als zu lösen: Wir müssen in „smarte“ Technologien investieren, vor allem im Hinblick auf eine Verbesserung der Kostenstruktur, um so die Kaufkraft der Haushalte und die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen zu sichern.

Was die Verwaltung angeht, so wurden bereits Rationalisierungsmaßnahmen getroffen; sämtliche potenziellen Kosteneinsparungen werden nun überprüft und nach Möglichkeit umgesetzt. Außerdem liegen unsere Investitionen schon heute jedes Jahr über unseren Abschreibungen. Da zum Ausbau unserer Netze von morgen weitere Investitionen erforderlich sind, ist es unverzichtbar, möglichst viele Lösungen zu prüfen, aus denen sich künftige Investitionen speisen können.

Dabei muss die Diversifizierung unserer Finanzierungsquellen nicht nur fortgesetzt, sondern auch ausgebaut werden. Mit einer doppelten Zielsetzung: Wir müssen jederzeit über breitgefächerte Finanzierungsquellen zu minimalen Kosten verfügen. Hierzu gilt es gegebenenfalls auch, unsere Aktionärsstruktur zu überdenken, denn die kommunalen Finanzen stehen stark unter Druck und Electrabel kann seine Beteiligung an unserem Kapital bis 2019 aufgeben. Die Schaffung von ORES Assets ist in dieser Hinsicht ein ganz wesentlicher Schritt. Der Erfolg unserer 2012 aufgelegten Anleihe unterstreicht, dass ORES das Vertrauen der Märkte besitzt, dass die Lage sehr günstig ist.“

Claude Desama: „Eine weitere Herausforderung, vor die wir uns gestellt sehen, sind die neuen Geschäftsfelder, die ORES als Anbieter für die Industrie zu bedienen hat. Ziel ist es, das technische und intellektuelle Potenzial unseres Unternehmens über unsere industriell geprägten Geschäftsbereiche aufzuwerten und damit einen Mehrwert zu schaffen. Bevor wir uns dahingehend weiter engagieren, müssen wir uns sowohl intern neu aufstellen, Fernand sagte es bereits, uns aber auch über das Risiko klar werden und uns der geschlossenen Unterstützung durch unsere Aktionäre versichern, wie Cyprien es erwähnte. Meines Erachtens sollten wir allerdings in verschiedene Richtungen denken, genannt seien hier die „smarten“ Technologien, die nachhaltige Mobilität sowie alles, was unsere Netze flexibler macht, wie die Beteiligung an der Erzeugung erneuerbarer Energien und Speichertechnologien. Wenn man von *Smart Grid* oder *Smart Metering* spricht, so bewegen wir uns innerhalb unserer angestammten Geschäftsfelder. Hingegen eröffnet die Implementierung neuer Datentechnologien bei der Netzverwaltung neue Betriebsmöglichkeiten, deren Umfang derzeit noch nicht absehbar sind.

„Aufwertung des technischen und intellektuellen Potenzials unseres Unternehmens“

Wenn wir diesen innovativen Schritt machen, muss ORES sowohl im Bereich von Forschung und Entwicklung Präsenz zeigen, was bereits mit der Einrichtung des Lehrstuhls an der Universität Mons erfolgt ist, sich aber auch am ökonomisch-industriellen Strukturwandel Walloniens beteiligen.

Was die nachhaltige Mobilität anbelangt, so haben wir kürzlich „ORES Mobilité“ gestartet, wobei es sich um ein System mit Ladestationen für Elektroautos handelt, das sowohl von Kommunen mit ihrem öffentlichen Straßennetz als auch von Unternehmen mit öffentlichen Parkplätzen wie beispielsweise dem Einzelhandel offensteht. ORES Mobilité zeichnet sich durch eine große Flexibilität bei der Nutzung aus, sodass dieses System problemlos von jedermann mithilfe einer SMS genutzt werden kann. Es unterstreicht zudem unseren Willen, den Kunden bei seinen Mobilitätsentscheidungen vollkommen frei entscheiden zu lassen. Demnächst starten wir ebenfalls mehrere Initiativen im Bereich der erdgasbetriebenen Fahrzeuge.

Und nicht zuletzt müssen wir alles daran setzen, unsere Netzwerke der zunehmend dezentralen, diskontinuierlichen und unplanbaren Energieerzeugung anzupassen. Mit oder ohne Partner, wir müssen Formen finden, um die Flexibilität unserer Netze zu erhöhen: Strukturierbarkeit unserer Erzeugungskapazitäten, Speichertechnologien oder, und warum nicht, Konvergenz von Gas- und Stromnetzen.

„Die Zufriedenheit des Kunden muss effektiv das Kernstück unserer Strategie bilden“

Fernand Grifnée: „Die zuvor genannten Aspekte machen den Verteilersektor zu einer spannenden Herausforderung. Ohne Frage stehen wir im Zentrum großer gesellschaftlicher Veränderungen. Wir halten etliche Trümpfe in der Hand: erfahrene und kompetente Mitarbeiter, eine solide Aktionärsstruktur, qualitativ hochwertige Verteilernetze und unseren Ehrgeiz, uns permanent verbessern zu wollen. Dem Leser sei hier versichert: ORES ist dem spürbar komplexer gewordenen Energiesektor verpflichtet, ORES ist ein engagierter Dienstleister, der Kostenkontrolle und passende Lösungsmodelle zusammenführt. Wir machen Ihnen das Leben leichter.“

2. Tätigkeits- bericht

Innovativ

« Sich die Zukunft erträumen. Die Zukunft jetzt anpacken.
Gewagte Entscheidungen, um die Zukunft der Energie
vorzubereiten und den Herausforderungen vorzugreifen.
Denn eine Welt im Wandel, braucht kreative Energie. »





Die Fusion, ein wichtiger Schritt nach vorn...

Fünf Jahre nach ihrer Gründung macht ORES Assets 2013 einen großen Schritt nach vorn: Aus der Fusion der acht gemischten interkommunalen Gas- und Stromverteilernetzbetreiber Walloniens entsteht ORES Assets, was es der Gruppe gestattet, die vielfältigen Herausforderungen des Verteilersektors anzugehen und zugleich der wallonischen Bevölkerung und Industrie einen Qualitätsservice zu bieten.

1

einzigster
Verteilernetzbetreiber

Der wallonische Energiemarkt ist seit 1. Januar 2007 vollkommen liberalisiert. Jeder Kunde kann nach Belieben seinen eigenen Lieferanten für Erdgas und Strom wählen. Um eine harmonische und effiziente Funktionsweise dieses Markt zu gewährleisten, kommt den Verteilernetzbetreibern eine maßgebliche Rolle zu.

8

Sektorausschüsse Garanten
für lokale Entscheidungen

Neben seiner traditionellen Rolle als **Verteilernetzbetreiber** für 197 Kommunen in Südbelgien, ist ORES auch für das **reibungslose Funktionieren des Markts** verantwortlich. Das Unternehmen muss gewährleisten, dass alle Marktteilnehmer - Kunden, Lieferanten, Zugangs- und Ausgleichsstellen - in vollem Umfang ihre Aufgabe wahrnehmen können. Als von allen diesen Teilnehmern unabhängige Stelle ist ORES auch der **natürliche Partner der Behörden**.

Unter Beachtung der jeweiligen Prämissen gilt es, die auf föderaler oder regionaler Ebene beschlossene Politik umzusetzen, was besonders die Aufgaben des öffentlichen Dienstes anbelangt. Im Hinblick auf sein natürliches Monopol agiert das Unternehmen in einem regulierten Umfeld; 2013 wurde es auf föderaler Ebene der Kontrolle der KREG sowie auf zwei regionalen Ebenen der CWaPE in Wallonien und der VREG für die Gemeinde Voeren unterworfen. Genau in diesem Umfeld nimmt ORES heute ihre Aufgabe als öffentlicher Dienstleister in Wallonien wahr.

Angesichts der echten Revolution, vor dem Gas- und Stromverteilensektor steht - Ausbau der erneuerbaren Energien, dezentrale Erzeugung, intelligente Netze und Zähler, Instandhaltung der Verteilernetze usw. - beschlossen ORES und ihre acht interkommunalen Aktionäre für 2012 die Fusion der Interkommunalen, um so besser für die strategischen Herausforderungen der Zukunft gerüstet zu sein.

Dieses vom kommunalen Sektor und dem Präsidenten von ORES und Intermixt, Claude Desama initiierte Projekt mündete in der Fusion der acht gemischten Interkommunalen für die Gas- und Stromverteilung. Die Firma „ORES Assets“ wurde offiziell gegründet und die Statuten wurden am 31. Dezember 2013 hinterlegt, womit der ausschließliche Verteilernetzbetreiber (VNB) für die 197 angeschlossene Kommunen entstanden war. Damit war der größte VNB Belgiens geboren.

Für Privatabnehmer und Unternehmen ebenso wie für die von ORES bedienten Gemeinden ist dieser Zusammenschluss Gewähr für einen auch in Zukunft effizienten Service mit striktem Kostenmanagement. Für die wallonische Wirtschaft bedeutet diese Fusion die Konsolidierung eines 2.300 Mitarbeiter zählenden Unternehmens, das durchschnittlich 250 Millionen Euro in die Verteilernetze investiert und einen konsolidierten Umsatz von über einer Milliarde Euro erzielt. Dank dieser Operation ist es weitaus mehr dazu in der Lage, sein künftiges Wachstum abzusichern und damit zur wirtschaftlichen Entwicklung Walloniens beizutragen.

Und nicht zuletzt trägt diese Fusion zur Vereinfachung, Rationalisierung und Entlastung des öffentlichen Dienstes bei. Die Anzahl der Verwaltungsratsmandate ging um über 60% zurück. Der neue VNB gewährleistet auch weiterhin die beim Energiegeschäft unabdingbare Nähe zum Kunden. Dabei stützt er sich auf lokale Organe, d. h. auf die acht Sektorausschüsse, die sich aus Vertretern von Städten und Gemeinden zusammensetzen und auf lokaler Ebene Entscheidungsbefugnisse besitzen wie beispielsweise Vorschläge zum Nutzungstarif der Verteilernetze oder Investitionspläne. Der Verwaltungsrat ist für die Strategie des gesamten Unternehmens verantwortlich und verwaltet die gemeinsamen Aufgaben der acht Sektoren. Der im Finanzbericht enthaltene Geschäftsbericht der ORES Assets Gen.mbH zeigt weitere Einzelheiten bezüglich der Zusammensetzung dieser Organe.



Bei der Feier anlässlich der Fusion der acht gemischten wallonischen VNB dankte der Präsident des ORES-Verwaltungsrats, Claude Desama, für die bisher geleistete Arbeit.

Professionell

« Tag und Nacht für den Betrieb der Energienetze im Einsatz - zur Gas- und Stromversorgung der Kunden - Privathaushalte, Geschäfts- und Unternehmenskunden. Als kompetente Fachleute sind wir stolz auf unsere gemeinnützigen Aufgaben und uns dessen bewusst, dass diese für die Tätigkeit von 2,8 Millionen Personen in der Wallonie von wesentlicher Bedeutung sind. »





Unser Kerngeschäft: DER BETRIEB VON VERTEILERNETZEN

Verwaltung und Betrieb der kommunalen Verteilernetze stehen im Zentrum unseres Handelns. Über diese Netze werden über 2,8 Millionen Menschen mit Strom und Erdgas versorgt. Ihre Instandhaltung und Ihr Ausbau sind für die Region unverzichtbar.

178

Millionen Euro
in das Stromnetz investiert

75

Millionen Euro
in das Erdgasnetz investiert

1. BETRIEB DES STROMNETZES

Die von ORES betriebenen Strominfrastrukturen bilden die Schnittstelle zwischen dem Elia-Hochspannungsnetz und dem Endverbraucher. Es befördert Mittel- und Niederspannungsstrom und ist somit ein wesentlicher Faktor des ökonomischen und sozialen Lebens in mehr als 75% aller wallonischen Gemeinden. Unsere Mitarbeiter überwachen tagesin, tagaus die Qualität des Netzes. Sie führen die zur einwandfreien Funktionsweise erforderlichen Arbeiten durch: Installation neuer Leitungen, Kabinen, Leitstände, Verlegung von Überlandleitungen unter die Erde, Austausch- und Modernisierungsarbeiten, Reparaturen. Über 1,35 Millionen Verbraucher, sowohl Privathaushalte als auch Geschäfts- und Industriekunden, werden damit direkt von ORES mit Strom versorgt. Sie können mit Recht einen Qualitätsservice verlangen, der sich auf die Effizienz, das Knowhow und die Kompetenz unserer Techniker stützt.

Die Gesamtlänge unseres Stromnetzes beträgt 20.717 km Mittelspannungsleitungen und 30.039 km Niederspannungsleitungen. In 2013, wurden über dieses Netzwerk mehr als 11 Milliarden Kilowattstunden an die Verbraucher ausgeliefert.

Die Teams des Bereichs Infrastruktur überwachen Bau, Instandhaltung, Wartung und Reparaturen des Netzes, wobei die Sicherheit stets im Vordergrund steht. Im Laufe des letzten Geschäftsjahres stellten die Teams erneut ihre Effizienz in den Dienst der Bevölkerung.

Während des Jahres war das Mittelspannungsnetz aufgrund von wegen Arbeiten eingeplanten Unterbrechungen im Durchschnitt etwas weniger als 39 Minuten für das gesamte Netz unverfügbar. Dieses Ergebnis entspricht praktisch dem des Vorjahres. Die Reaktionszeiten bis zum Eintreffen vor Ort bei nicht eingeplanten Stromunterbrechungen aufgrund von Ausfällen haben sich um zwei Minuten verkürzt: 2:08 Stunden gegenüber 2:10 Stunden für 2012.

Unsere Teams sind aufgrund von Vorfällen am Mittelspannungsnetz rund 1.600 Mal tätig geworden. 22% der Einsätze waren Störungen in der Kabine geschuldet. Die restlichen 78% der Einsätze betrafen Erdleitungen (60%) und Freileitungen (18%) aufgrund technischer Probleme, mutwilliger Beschädigung oder Unwetter.

Parallel zu ihrem Tagesgeschäft sind die Experten der Technikabteilung von ORES damit befasst, eine langfristige Vision für die Netze zu entwickeln, die es gestattet, die Anlagen zu modernisieren und eventuelle Netzerweiterungen im Rahmen der von der Regulierungsstelle genehmigten Investitionsprogramme vorzunehmen.

Das System der Mehrjahres-Verteiltertarife wirkt sich auf die Investitionsplanung aus. Deshalb ist es wichtig, dass die jeweilige Beantragung von Finanzmitteln - die über die Tarife zum Ausdruck gebracht wird - mit objektiven, technischen und stichhaltigen Argumenten untermauert wird. In diesem Zusammenhang muss ORES die Funktionsweise der Anlagen und die Arbeitsmethoden optimieren, und zwar im Sinne einer ständigen Verbesserung der Servicequalität, die ORES ihren Kunden bietet.

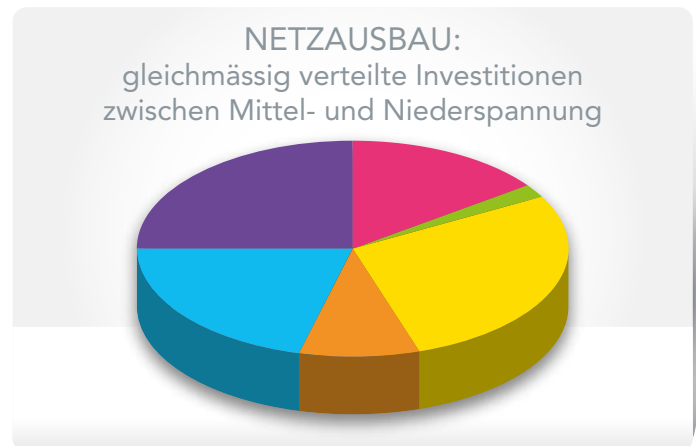
Investitionen ins Netz

2013 hat ORES fast 178 Millionen Euro in die von ihr betriebenen Stromverteilernetze investiert. Angesichts der knappen Haushaltslage und der Herausforderung, ein Gleichgewicht zwischen der Kostenentwicklung und der Wahrung der Netzqualität einzuhalten, dient dieses Budget vor allem den sogenannten „**lebenswichtigen**“, d. h. den unverzichtbaren Investitionen. Dies gilt vor allem für die Aufgaben des öffentlichen Dienstes, z. B. für die Anbringung von Budgetzählern.

Dann folgt der **Ausbau** des Stromnetzes: 74 Millionen Euro wurden im letzten Geschäftsjahr hierfür eingesetzt. Diese Erweiterung entspricht ungefähr 336 km bei Mittel- und Niederspannungsleitungen mitsamt 67 neuen Kabinen (für 11,7 Millionen Euro). Es handelt sich dabei darum, das Verteilernetz neuen lokalen Erfordernissen des Wohnungsmarkts - insbesondere bei Neubausiedlungen - oder des gewerblichen Markts, wie Gewerbe- oder Industriegebiete anzupassen. Die in diesem Zusammenhang ausgeführten Anschlüsse und neuen Kabinen garantieren allen Netznutzern einen qualitativ hochwertigen Service und unterstützen die wirtschaftliche Entwicklung der Region.

Der Saldo dieser Budgets ist der Sanierung gewidmet, d. h. der **Erneuerung** und dem **Austausch** der Anlagen (Kabel, Leitungen, Kabinen, Anschlüsse, Zähler usw.), um die Qualität der Verteilerinfrastruktur zu wahren, bzw. noch weiter zu steigern. Für die Erneuerung der Anlagen gibt es vielfache Gründe: die gezielte

Optimierung des Betriebs und der damit verbundenen Kosten, die weitere Verbesserung der Sicherheitsbedingungen und die Einhaltung der Umweltschutzvorschriften. Selbstverständlich können sich Investitionsentscheidungen auch aus einer Kombination mehrerer dieser Aspekte ergeben.



- MS-Netz: 25%
- Verteiler- und Transformatorenkabinen MS/NS 15%
- Stationen: 2%
- Anschlüsse und Zähler NS: 28%
- Anschlüsse und Zähler MS: 9%
- MS-Netz: 21%



- MS-Netz: 34,0%
- Verteiler- und Transformatorenkabinen MS/NS 26,5%
- Budgetzähler: 6,8%
- Stationen: 4,9%
- Anschlüsse und Zähler NS: 7,9%
- Anschlüsse und Zähler MS: 1,7%
- NS-Netz: 18,1%

Im Zuge der vergangenen Geschäftsjahre hat ORES 2013 die Erdverlegung bestimmter Abschnitte der Mittelspannungsnetze fortgesetzt und mehr als 150 Kilometer Freileitungen abmontiert. Die Erneuerung der Nieder- und Mittelspannungsnetze beansprucht mehr als die Hälfte des Budgets für Instandhaltung und Erneuerung, besonderer Schwerpunkt sind Freileitungsnetze mit geringem Durchmesser und veraltete Netze.

EINZELAUSWEIS DER INVESTITIONEN PRO SEKTOR

ORES MOUSCRON

2013 wurden fast 4,3 Millionen Euro in das Stromverteilernetz ORES Mouscron investiert. Dabei wurden acht Kilometer Mittelspannungskabel verlegt, um veraltete Anlagen zu erneuern oder als Netzausbau im Kundenauftrag. Im Mittelspannungsbereich wurden 44 neue Zähler installiert und 71 Zähler ausgetauscht.

Im Niederspannungsbereich wurden 10 km Leitungen verlegt, ein Leitungskilometer blanker Kupfer ersetzt, 338 neue Anschlüsse gelegt und 451 neue Zähler angebracht. Ansonsten wurden 369 Zähler ausgetauscht und 366 neue Budgetzähler bei säumigen Kunden eingerichtet.

Im gesamten Netz von Mouscron wurden vier neue Kabinen eingerichtet und 127 Kabinen gewartet, dabei wurden sieben Einheiten ausgetauscht und zwei völlig stillgelegt.

ORES HENNEGAU

Es wurden mehr als 56 Millionen Euro für Arbeiten am Netz aufgewandt. Die beiden größten Baustellen befanden sich in der Region Charleroi und betrafen die Einrichtung des Gewerbestands von Farciennes sowie Instandhaltungsarbeiten im Zentrum von Charleroi.

Folgende Daten zum Mittelspannungsnetz:

- Es wurden 87 km Erdkabel verlegt, wobei rund 15 km Freileitungen ersetzt wurden und das Netz entsprechend den Kundenwünschen erweitert wurde.
- Wartung von 8,8 km Freileitungen, die bereits älter als 25 Jahre waren.
- Es wurden 141 neue Mittelspannungszähler angebracht und 199 Zähler ausgetauscht.

Im Niederspannungsbereich wurden 65 km Leitungen verlegt, dabei vor allem 24 km blanke Kupferleitungen ersetzt; es wurden 3.243 neue Anschlüsse gelegt; 5.440 Zähler installiert und 8.648 Zähler ersetzt. Im Rahmen der regionalen Vorschriften zu den Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes wurden 5.098 Budgetzähler bei säumigen Kunden eingerichtet. 945 Kabinen wurden während des Jahres überprüft. Im Rahmen dieser Kontrollen wurden 88 Kabinen ausgetauscht und 29 stillgelegt; 27 neue Kabinen wurden installiert.

ORES WALLONISCH-BRABANT

Die Arbeiten, die 2013 in der Region Wallonisch-Brabant durchgeführt wurden, belaufen sich auf 22,3 Millionen Euro. Umfangreiche Arbeiten wurden insbesondere in der Gemeinde Waterloo durchgeführt. Die Ausgaben lassen sich wie folgt aufteilen:

- Mittelspannung: Verlegung von 36 km Erdkabel und Entfernen von einem Kilometer Freileitung; Wartung von 1,2 km Freileitung, die mehr als 25 Jahre alt war; Anbringung von 30 neuen Mittelspannungszählern und Austausch von 64 Zählern.
- Niederspannung: 37 km Netzerweiterung mit Austausch von 12 km blanke Kupferleitungen; Verlegung von 760 neuen Anschlüssen; Anbringung von 1.017 neuen Zählern und Austausch von 1.416 Zählern; Einrichtung von 545 Budgetzählern.
- Verteilerkabinen: Einrichtung von 15 neuen Kabinen; Austausch von 22 Kabinen und 11 völlige Stilllegungen.

ORES NAMUR

Das Volumen der im Jahre 2013 durchgeführten Arbeiten beträgt rund 37,5 Millionen Euro. Die größten Baustellen betrafen die Gemeinden Jambes, Dinant, Vresse-sur-Semois und Warnant. Im Rahmen dieser Arbeiten wurden am Mittelspannungsnetz von ORES Namur folgende Verbesserungen durchgeführt:

- Es wurden 95 km Erdkabel verlegt, um 15 km Freileitungen und veraltete Erdkabel mit teils zu geringem Querschnitt (höhere Belastung) ersetzen zu können und das Netz entsprechend den Kundenwünschen zu erweitern.
- Wartung von 82 km Freileitungen, die bereits älter als 25 Jahre waren.
- Es wurden 52 neue Mittelspannungszähler angebracht und 116 Zähler ausgetauscht.

Im Niederspannungsbereich wurden 67 km Leitungen verlegt, dabei wurden insbesondere 32 km blanke Kupferleitungen ersetzt und 2.049 neue Anschlüsse gelegt, 3.129 Zähler installiert sowie 3.150 Zähler ersetzt. Im Rahmen der regionalen Vorschriften zu den Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes wurden 1.478 Budgetzähler bei säumigen Kunden eingerichtet. Insgesamt wurden im Laufe des Jahres 481 Kabinen gewartet. Im Rahmen dieser Kontrollen wurde 63 Kabinen ausgetauscht und 17 stillgelegt; es wurden 35 neue Kabinen installiert.

ORES LUXEMBURG

Das Gesamtvolumen der im Jahre 2013 durchgeführten Arbeiten beträgt rund 25 Millionen Euro.

Im Mittelspannungsbereich wurden 38 km Freileitungen entfernt und durch Erdleitungen ersetzt. Rechnet man dem die Netzerweiterungen und den Austausch alter Kabel hinzu, so wurden 2013 insgesamt 56 km neue Kabel verlegt. Im Wartungsbereich wurden 70 km Freileitungen, die älter als 25 Jahre waren, instand gesetzt, 82 MS-Zähler ausgetauscht und 53 neue Zähler angebracht.

Im Niederspannungsbereich wurden 53 km Kabel verlegt, insbesondere zum Austausch von 31 km blanke Kupferkabel. Die Techniker von ORES Luxemburg verlegten 1.493 neue Anschlüsse, 2.387 Zähler wurden ausgetauscht und 2.162 Zähler angebracht. Im Rahmen der regionalen Vorschriften zu den Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes wurden 759 neue Budgetzähler eingerichtet.

Zudem wurden 30 neue Verteilerkabinen installiert. Im Rahmen von Wartungsarbeiten wurden 2013 290 Kabinen überprüft, 23 ausgetauscht und 9 völlig stillgelegt.

ORES VERVIERS + Stadt Lüttich (Tecteo-Sektor ab 1. juli 2013)

Das Gesamtvolumen der durchgeführten Arbeiten beträgt über 21 Millionen Euro. Diese Investitionen entfallen zu einem Drittel auf die Stadt Lüttich, der Rest betrifft die Stadt Verviers sowie die 16 anderen Gemeinden der Provinz Lüttich in diesem Sektor.

Im Mittelspannungsbereich wurden 69 km neue Erdkabel verlegt und 20 km Freileitungen wurden abgebaut. Somit verfügt das Netz künftig über 33 neue Zähler, wobei 49 alte Zähler ersetzt wurden. ORES Verviers führte darüber hinaus Wartungsarbeiten an insgesamt 9 km der über 25 Jahre alten Freileitungen durch.

Das Niederspannungsnetz wurde um 30 neue Kilometer erweitert, wobei 12 km Kupferleitungen ersetzt wurden. Unsere Techniker verlegten 1.088 neue Anschlüsse, installierten 1.651 neue und ersetzten 2.095 alte Zähler. 1.527 neue Budgetzähler wurden bei säumigen Kunden eingerichtet, davon entfielen ca. zwei Drittel auf Lüttich.

Insgesamt wurden im Netz 35 neue Kabinen gebaut. Im Rahmen von Kontroll- und Wartungsarbeiten an 274 Kabinen wurden 28 Kabinen ausgetauscht und 15 stillgelegt.

ORES OST

Im Geschäftsjahr 2013 wurden rund 12 Millionen Euro in das Stromleitungsnetz im Sektor ORES Ost investiert. Mittelspannungsfreileitungen wurden teils entfernt (8 km), teils gewartet (10 km). Außerdem wurden 37 km MS-Erdkabel verlegt. Wir haben 22 neue Mittelspannungszähler installiert und 35 Zähler ausgetauscht.

Im Niederspannungsbereich haben wir 21 km Leitungen verlegt, dabei 3 km blanke Kupfer-Niederspannungskabel ersetzt und 786 neue Anschlüsse installiert. Der Zählerpark wurde um 871 neue Zähler erweitert und 1.753 veraltete oder defekte Zähler wurden ausgetauscht. Bei 218 säumigen Kunden wurden Budgetzähler eingerichtet.

Insgesamt wurden 19 neue Kabinen gebaut; 64 wurden gewartet, 9 ersetzt und 6 Einheiten wurden vollständig stillgelegt.



Ende Juli 2013

UNWETTER UND STÜRME GEBEN SICH EIN STELLDICHEIN...



Im Sommer gab es wie bereits im Vorjahr erneut kräftige Gewitter mit starken Stürmen, die besonders das Stromverteilernetz in Mitleidenschaft zogen. Schwerpunkt war wie bereits im Vorjahr erneut das letzte Juliwochenende.

In der Nacht vom 26. zum 27. Juli wurden vor allem die Gaume, das Semois-Tal und die Region Bertrix in der Provinz Luxemburg von außergewöhnlich starken Unwettern heimgesucht. Die Leitungsnetze im Süden der Provinz Namur und im Norden der Provinz Luxemburg wurden in der Nacht gleichfalls stark beschädigt, sodass die Stromversorgung in Hunderten von Haushalten unterbrochen war. Den Einsatzkräften gelang es, die lokale Bevölkerung rasch wieder mit Strom zu versorgen. Umgestürzte Bäume und abgerissene Äste verursachten an den Mittelspannungsleitungen zum Teil sehr erhebliche Schäden. Bis zum endgültigen Abschluss der Reparaturarbeiten mussten etliche Generatoren eingesetzt werden. Anfang des Nachmittags hatte sich die Lage für alle Kunden nahezu wieder normalisiert.

Doch bereits am nächsten Morgen kam es in den Gebieten an der französischen Grenze erneut zu heftigen Gewittern. Auch wenn der südliche Teil Luxemburgs relativ verschont blieb, so waren die Provinzen Namur - insbesondere die Regionen um Ciney und Rochefort - und Hennegau stark von Stürmen und Blitzeinschlägen betroffen. Nachdem die Unwetter abgezogen waren, mussten unsere Einsatzkräfte im ununterbrochenen Dauereinsatz die schlimmsten Schäden beheben.



Nachdem sich die Lage am Nachmittag etwas beruhigt hatte, forderten die Naturgewalten in der Nacht vom 27. auf den 28. erneut ihren Tribut und verursachten erhebliche Schäden in den Gebieten, die bereits am Vortag betroffen gewesen waren. Zur Tagesmitte war die Stromversorgung dank des Einsatzes unserer Techniker bei den meisten Kunden wiederhergestellt, allerdings traten punktuell aufgrund erneuter heftiger Unwetter und umgestürzter Leitungen in den Gemeinden Erquelinnes und Jurbise sowie in einigen Gebieten des Semois-Tals noch Probleme auf.

Manche Mitarbeiter, die bereits seit mehr als 36 Stunden im Einsatz waren, wurden nach Hause geschickt, um sich vor den letzten Einsätzen bei Tagesende noch etwas zu erholen. Auch in der folgenden Nacht kam es durch entwurzelte Bäume wieder zu Störfällen. Wenn die der Bevölkerung während dieses dreitägigen Unwetters entstandenen Unannehmlichkeiten auf ein Minimum haben reduziert werden können, so ist dies vor allem dem Engagement und der Kompetenz unserer Einsatzkräfte und ihren Kollegen, die sie, wo es nur ging, unterstützt haben, zu verdanken. Auch die Qualität der Netze und die Investitionen in ihre Instandhaltung sowie die seit Jahren erfolgende kontinuierliche Verbesserung der Netze trugen das Ihre dazu bei, dass die Anlagen dem Unwetter besser standhielten.



2. BETRIEB DES ERDGASNETZES

ORES sichert die Erdgasversorgung von ca. 400.000 Privatkunden und 50.000 gewerblichen Kunden, Geschäften und Unternehmen. Insgesamt umfassen die von uns betriebenen Gasnetze rund 3.300 Kilometer Mitteldruckleitungen und 5.700 Kilometer Niederdruckleitungen. 2012 wurden etwas mehr als 12,6 Milliarden Kilowattstunden Erdgas über diese Netze geliefert.

Die Sicherheit ist selbstverständlich ein äußerst wichtiger Aspekt bei der Erdgasversorgung. 2013 gab es 1.792 Noteinsätze, um Gaslecks, die im Rahmen der systematischen Überwachung des Netzes (53 % der Fälle) oder aufgrund von telefonischen Hinweisen der Bevölkerung (47 %) festgestellt wurden. Im zweiten Falle handelt es sich oft um Einsätze infolge von Beschädigungen durch Bauarbeiten in unmittelbarer Nähe zu den von ORES betriebenen Leitungen.

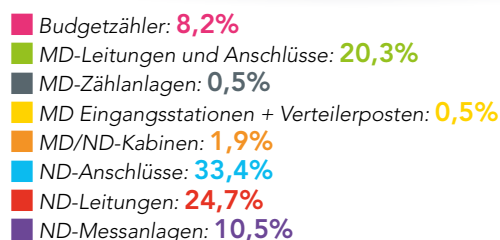
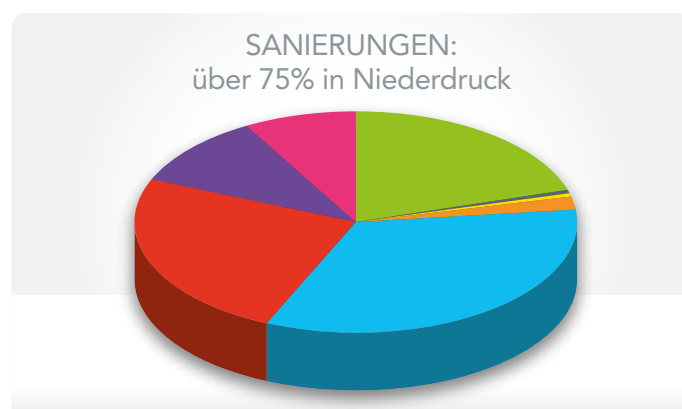
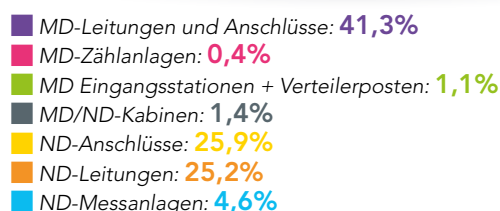
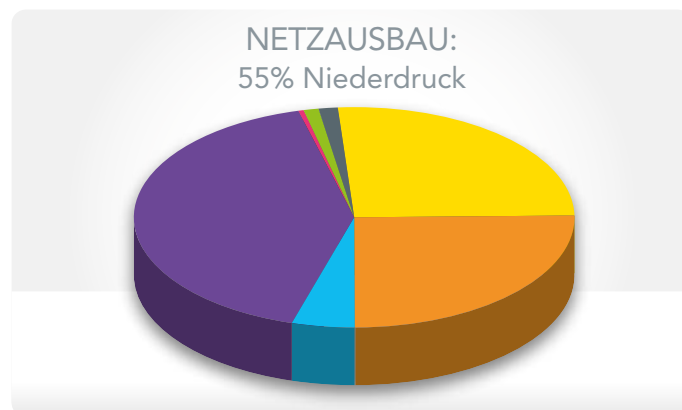
Im Sinne der „Charta der Kabel- und Leitungsverleger“ (Charte des Impétrants), die 2011 von 25 in den Bereichen Strom, Erdgas, Wasser und Telekommunikation tätigen Unternehmen unterzeichnet wurde, hat ORES sich um eine weitere Sensibilisierung dieser Unternehmen bemüht. Den versendeten Plandarstellungen wurde eine Broschüre mit einer Zusammenfassung der allgemeingültigen Vorsichtsmaßnahmen für in der Nähe unserer Anlagen mit Erdaushubarbeiten befassten Unternehmen beigelegt.

In diesem Zusammenhang sei darauf hingewiesen, dass sowohl im Strom- als auch im Erdgasbereich die Planzeichnungen generell online - über die zentrale föderale Anlaufstelle für Informationen über Kabel und Leitungen (CICC) - angefordert werden. Die Zeichenbüros von ORES haben 2013 ca. 95.200 Anträge auf Planzeichnungen in jeweils durchschnittlich vier Arbeitstagen versendet. Außerdem wurde 2013 ein Video zur Sensibilisierung für die spezifischen Gefahren solcher Baustellen in Auftrag gegeben, das sich an öffentliche Auftragnehmer und deren Mitarbeiter wendet und das 2014 vorgestellt wird.



Investitionen ins Netz

Die Ausgaben für das Erdgasversorgungsnetz überstiegen den Wert von 73 Millionen Euro, davon wurden rund 42,5 Millionen im Kundenauftrag investiert. Die Netzausbauarbeiten sind Gegenstand einer Kosten-Nutzen-Rechnung, deren Parameter von der Regulierungsinstanz festgelegt wurden. Im abgelaufenen Geschäftsjahr wurden mehr oder weniger umfangreiche Ausbauarbeiten im ND- und MD-Bereich in zahlreichen Gemeinden ausgeführt. So wurden 77 km neue Netze im Hennegau verlegt, 17 km in Wallonisch-Brabant, 13 km in der Provinz Namur und 15 km in der Provinz Luxemburg. Daneben wurden im selben Jahr über 6800 neue ND- und MD-Anschlüsse gelegt.



EINZELAUSWEIS DER INVESTITIONEN PRO SEKTOR

ORES MOUSCRON

Die Investitionen beliefen sich 2013 in Mouscron, Pecq und Estaimpuis auf 3,2 Millionen Euro. Die Erweiterungen betreffen rund 7,5 Kilometer von insgesamt etwas über 10 Kilometer in diesem Jahr verlegter Leistungen (2,3 km Mitteldruck und 8 km Niederdruck). Es wurden 350 neue Anschlüsse gelegt, 415 neue Zähler eingerichtet und 94 Anschlüsse sowie 130 Zähler wurden erneuert. Bei 221 säumigen Kunden wurden Budgetzähler im Rahmen der regionalen Vorschriften zu den Aufgaben des öffentlichen Dienstes installiert.

ORES HENNEGAU

Im Sektor ORES Hennegau wurden über 41 Millionen Euro in Erdgasleitungen investiert. Insgesamt wurden 84 Kilometer Leitungen verlegt. Davon entfielen 36 km auf Mitteldruck- und 48 km auf Niederdruckleitungen. Den Löwenanteil (82%) hierbei bildete der Netzausbau. Es wurden 2,5 km Guss- und 1,5 km PVC- Leitungen durch Polyethylenleitungen ersetzt. In Erfüllung der Verpflichtung zum Austausch von über 30 Jahre alten Zählern und zur Instandsetzung alter Leitungen wurden über 3.300 Anschlüsse repariert. Darüber hinaus wurden 3.940 neue Anschlüsse an das Mittel- und Niederdrucknetz gelegt und 6.018 neue Zähler angebracht. Bei 2.818 Kunden wurde ein Gas-Budgetzähler eingerichtet.

ORES WALLONISCH-BRABANT

Die im Jahr 2013 durchgeführten Arbeiten am Gasleitungsnetz in Wallonisch-Brabant stellten eine Gesamtinvestition von 16,5 Millionen Euro dar. Das Netz wurde um 15 km neue Leitungen erweitert, 21 km des bestehenden Leitungsnetzes wurden erneuert. In diesem Zusammenhang wurden 5 km Guss- und Asbestzementleitungen durch Polyethylenleitungen ersetzt. Desgleichen wurden 867 Mittel- und Niederdruckanschlüsse sowie mehr als 1.500 Zähler instandgesetzt.

Am Netz wurden 1.151 neue Anschlüsse gelegt und es kamen 1.727 neue Kunden im Mittel- bzw. Niederdruckbereich hinzu. Zudem wurden bei säumigen Kunden 395 Budgetzähler eingerichtet.

ORES NAMUR

Die im Jahr 2013 durchgeführten Bruttoinvestitionen beliefen sich für das Gasteilernetz auf 9,6 Millionen Euro. Es wurden 12,4 km Mitteldruck- und 7,9 km Niederdruckleitungen, verlegt, also insgesamt über 20 km. Im Rahmen der Instandsetzungsarbeiten am Netz (insbesondere in Jambes und Dinant) wurden ca. 3 km Leitungen aus Guss-, und Asbestzement durch Polyethylenleitungen ersetzt. Der Großteil der Arbeiten (64%) entfiel auf die Netzweiterung. Insgesamt wurden 632 Anschlüsse und 960 Zähler ausgetauscht, 1.076 Anschlüsse und 1.465 neue Zähler installiert. Im Rahmen der regionalen Vorschriften zu den sozialen Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes wurden 393 Budgetzähler bei säumigen Kunden angebracht.

ORES LUXEMBURG

Das Investitionsvolumen der im Laufe des Jahres in der Provinz Luxemburg ausgeführten Arbeiten beläuft sich auf 3,8 Millionen Euro. Das Gasnetz wurde im Mitteldruckbereich um 4,9 km und im Niederdruckbereich um 10,3 km, also um insgesamt mehr als 15 km erweitert. Da das Netz relativ neu ist, waren keine Instandsetzungs- bzw. Sanierungsarbeiten erforderlich. Es wurden nur 10 Niederdruckanschlüsse ausgetauscht. Demgegenüber wurden 304 neue Anschlüsse gelegt und 437 neue Zähler installiert. Bei 34 säumigen Kunden wurden Budgetzähler eingerichtet.



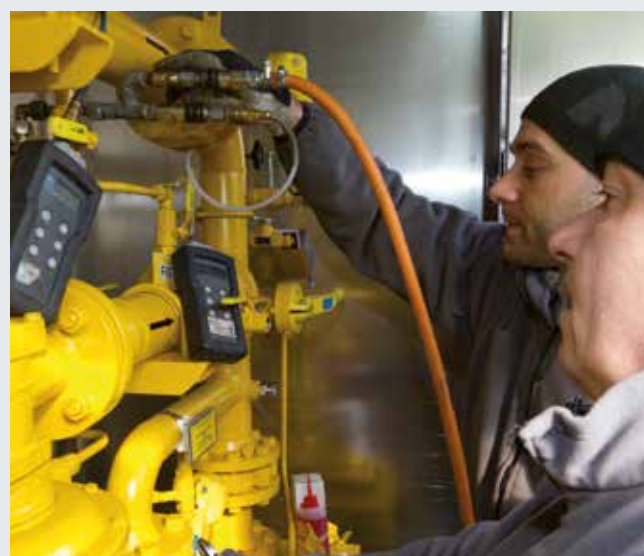
PAIRI DAIZA UMSTELLUNG AUF ERDGAS

Der bekannte Tierpark Pairi Daiza in Brugelette (Hennegau) ist inzwischen an die Erdgasversorgung angeschlossen. In unmittelbarer Nähe zum Tierpark wurde im März 2013 eine neue Gaskabine in Betrieb genommen; dies erfolgte im Rahmen einer Netzausweitung um rund drei Kilometer.

Im Rahmen des Antrags auf eine Anbindung des Parks fanden mehrere Arbeitssitzungen mit den Verantwortlichen des Parks, Vertretern der Gemeinde und dem Bauunternehmen, das mit den Erweiterungsarbeiten bis Cambron-Casteau, dem Dorf, in dem Pairi Daiza gelegen ist, beauftragt ist, statt. Diese 2012 begonnenen Arbeiten ermöglichten es etlichen Anliegern, ebenfalls den Anschluss an das Verteilernetz zu beantragen.

Dank der Umstellung auf Erdgas konnte der Park seine alte Heizölanlage ersetzen und zudem ebenfalls seine neuen Heiz- und Küchenanlagen an die Versorgung anschließen. Die gegenüber einer Verbrennungsanlage weitaus umweltschonendere Erdgastechnologie entspricht dem globalen Anliegen des Tierparks. Die Gaskabine mit einer Leistung von 650 m³/Std. reicht vollkommen aus, die Bedürfnisse des Parks und seiner vielen Tiere zu erfüllen.

„Die Umstellung auf Erdgas war ein ganz natürlicher und erforderlicher Schritt“, erklärt **Eric Domb**, Gründungsdirektor des Parks. „Angesichts unseres Tätigkeitsfelds liegt uns unser ökologischer Fußabdruck natürlich besonders am Herzen. Die Nutzung von Erdgas trägt zu dessen Minderung bei. Das entspricht voll und ganz unserer Philosophie. Auch aus wirtschaftlichen Überlegungen heraus ist die Umstellung auf Erdgas ein wichtiger Faktor, denn in Belgien stellen die Energiekosten für alle Unternehmen eine erhebliche Belastung dar.“



3. KOMMUNALE ÖFFENTLICHE BELEUCHTUNG

Die Wartung der kommunalen öffentlichen Beleuchtung ist eine Verpflichtung des öffentlichen Dienstes für die Verteilernetzbetreiber. Davon sind die meisten Mitbürger betroffen. Auch wenn die Gemeinden Eigentümer ihrer Straßenbeleuchtung sind und bleiben, so betreut ORES zahlreiche Projekte, die von technischen Studien über die Verwaltungsunterlagen bis hin zur Wartung reichen. Wir kümmern uns auch um die Genehmigungen, Zuschüsse und Kontakte mit den zuständigen Dienststellen der wallonischen Region. Die Vorschriften zu dieser Verpflichtung des öffentlichen Dienstes betreffen nicht nur die Wartung, sondern auch die Steigerung der Energieeffizienz der Anlagen, um die sich die ORES-Mitarbeiter im Rahmen verschiedener Projekte kümmern.



Mehr Effizienz dank des fünfjährigen Energieaudits

Die Gemeinden, deren öffentliche Beleuchtung von der ORES betrieben wird, erhielten ihren ersten Fünfjahres-Auditbericht Mitte Mai 2013. Eine Zusammenfassung dieser Daten ging ebenfalls an die CWaPE, die in ihrem Bericht vom 24. März 2014 erwähnt, dieses erste Audit (...) könne als Instrument zu einer echten Verbesserung der Energieeffizienz in den wallonischen Gemeinden genutzt werden.

Es gestattet vor allem, die Zusammenstellung der kommunalen öffentlichen Beleuchtung, ihren Zustand, den Verbrauch sowie die photometrischen und energetischen Leistungen zu bewerten.

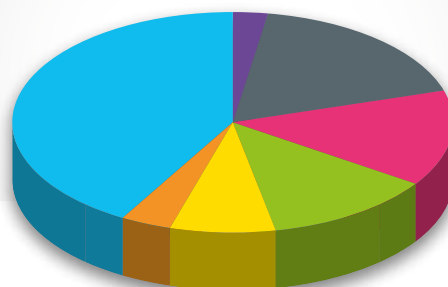
Um den Gemeinden Vergleichsmöglichkeiten zu bieten, erfolgte eine Einteilung in vier Kategorien anhand der jeweiligen Einwohnerzahlen.

DIE SITUATION IN ZAHLEN

Ende 2013 wurden von ORES im Rahmen der kommunalen öffentlichen Beleuchtung 440.538 Leuchtkörper betrieben. Diese haben eine Gesamtleistung von 47.400 kW und verbrauchten 192,8 Millionen Kilowattstunden.

ORES wartet die kommunale öffentliche Beleuchtung für Straßen, Parks, Tunnel usw. und trägt gemäß einer gesetzlichen Regelung aus dem Jahr 2008 hierfür - mit Ausnahme der überalterten Anlagen - anstelle der Kommunen die Kosten. Dies entspricht ca. 80% des gesamten Wartungsaufwands.

440.538 LEUCHTKÖRPER FÜR DIE KOMMUNALEN ÖFFENTLICHEN BELEUCHTUNGSNETZE



■ ORES Hennegau:	183.635
■ ORES Mouscron:	11.230
■ ORES NAMUR	78.424
■ ORES Wallonisch-Brabant:	61.962
■ ORES Luxemburg	54.892
■ ORES Verviers:	34.023
■ ORES Ost:	16.372

Die bei diesem Audit durchgeführten Analysen betreffen:

- den Bestand: Zusammensetzung des Anlagenparks, Verbrauchswerte, Analyse der Leuchtquellen und -leistungen, Durchschnittsalter, visuelle Umweltbelastung und Leuchtzeiten;
- die photometrischen Leistungen, die Durchschnittsleistung pro Leuchtkörper je nach Art der Straße und die energetischen Leistungswerte;
- Verbesserungsmöglichkeiten, theoretisches kurz- und langfristiges Einsparungspotenzial.

Die Vorstellung dieser Audits begann im zweiten Halbjahr und setzt sich 2014 fort. Auf Wunsch bestimmter Gemeinden werden detailliertere Untersuchungen durchgeführt. Ziel ist es, die Qualität des bestehenden Beleuchtungsparks effektiv zu verbessern: Senkung des Verbrauchs - sowohl der Kosten als auch der Umweltbelastung - und Erhöhung der Leistung. Zu Absicherung und zur Verbesserung der photometrischen Datenqualität wurde ein ehrgeiziges Projekt zur Datenerhebung gestartet. Die ersten Ergebnisse sind 2014 zu erwarten.

Austausch von 15.000 Leuchtkörpern mit Leuchtstoffröhren

2013 wurde ein großer Schritt hin zum Austausch von Quecksilberdampflampen (auch LR für Leuchtstoffröhren genannt) gemacht, der bereits 2011 begonnen hatte. Dies erfolgte angesichts des von der Europäischen Union verhängten Verbots für Herstellung und Vertrieb derartiger Lampen ab Mitte 2015.

Die meisten Vorschläge hinsichtlich der Planung dieser Austauscharbeiten wurden von den betroffenen Gemeinden angenommen. Diese wurden im Verlauf des Jahres durchgeführt, sodass von den ursprünglich aufgelisteten 21.000 Leuchtkörpern 15.000 Einheiten ersetzt werden konnten.

Es sei daran erinnert, dass dieses Austauschprogramm über die Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes finanziert wird, dem die Einsparungen im Bereich der Wartung und Energie dieser neuen Lampen zugrunde liegen. Die Arbeiten werden im ersten Halbjahr 2014 fortgeführt und dürften zum Ende des Jahres abgeschlossen sein.



Sehr zweckmäßige Bestandsaufnahme

2010 begann die Erfassung des von ORES betreuten öffentlichen Beleuchtungsnetzes außerhalb des Hennegau (dort war bereits eine derartige Erhebung erfolgt). Bei den zwischen Juli 2010 und Dezember 2011 durchgeführten Arbeiten erfolgte die Geolokalisierung der Leuchtkörper. 2012 wurden im Rahmen dieser Maßnahme alle Leuchtkörper physisch gekennzeichnet, wobei in der Datenbank Lichtquelle und Leistung jeder Lampe erfasst wurden. Im Rahmen dieser Arbeiten ersetzten die Techniker in Absprache mit den Netzbetreibern alle mehr als sechs Monaten alten Lampen.

Dank dieser Arbeiten fielen 2013 in den Sektoren, in denen ein systematischer Austausch erfolgt war, die Störungen auf einen Wert von unter 10%. Die Analyse der Ausgaben für Reparaturen und der anhand dieser Bestandsaufnahme erstellten Statistiken gestattete es den ORES Bereichsausschüssen 2014, sich für eine angemessene Wartungsmethode zu entscheiden.

Internetmeldung bei Störungen der öffentlichen Beleuchtung

Seit 18 Monaten können die Anwohner eines öffentlichen Beleuchtungssystems Störungen über drei Kanäle melden. Unter Angabe der Kennnummer des defekten Leuchtkörpers, die sich an den von ORES gewarteten Lampenmasten oder Baustellen befindet, kann die Störung gemeldet werden:

1. per Internet

Auf dem ORES-Portal - www.ores.net - können über eine Anwendung mit digitalen Lageplänen Störungen gemeldet werden. In einem Videoclip werden die einzelnen Schritte der Online-Meldung erläuternd dargestellt.

2. telefonisch unter 078/78.78.00

Die Mitarbeiter der ORES-Hotline können die von den Anwohnern gemeldeten Störungen in das System eingeben, insbesondere dann, wenn die gesamte Beleuchtung einer Straße ausfällt oder wenn ein Leuchtkörper eine Gefahr für die Verkehrssicherheit darstellt.

3. über die Gemeindeverwaltung

Die Gemeinden, namentlich die für Bauarbeiten zuständigen Stellen, verfügen über die gleiche Software. So können sie uns benachrichtigen, falls ein Einsatz erforderlich ist.

Ende 2013 ergaben die Statistiken, dass ungefähr 40% aller Störungen direkt von den Anwohnern via Internet gemeldet wurden. Diese Zahl dürfte aufgrund der Kommunikationskampagnen bei der Bevölkerung noch zunehmen.

Bis 2018 werden 48.000 Quecksilberdampflampen ausgetauscht

Die europäische Gesetzgebung plant für 2015 das Verbot von Herstellung und Vertrieb von Quecksilberdampflampen. Diese Lampen entsprechen nicht den neuesten Umweltstandards und verbrauchen sehr viel Energie.

Da diese Leuchtkörper in absehbarer Zeit nicht mehr gewartet werden dürfen, bemühen sich die Regierung, die wallonische Regulierungsstelle und die Betreiber um tragfähige Alternativen. Es wurde ein Austauschprogramm für den Zeitraum von 2014 bis 2018 ausgearbeitet. Bei ORES betrifft dies rund 48.000 Beleuchtungsanlagen.

2013 konnte die Finanzierungsfrage dieses umfangreichen Austauschprogramms abschließend geklärt werden. Dabei werden die Kosten im Rahmen der Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes von den Verteilernetzbetreibern übernommen. Den verbleibenden Teil tragen die Gemeinden. Bei der kommunalen Finanzierung werden die erforderlichen Summen über einen Vorschuss der Sowafinal, einer Tochter der Société Régionale d'Investissement de Wallonie (S.R.I.W.), sowie ggf. über eine ORES-Anleihe auf Rechnung der Gemeinden aufgebracht. Die Rückzahlung dieser Vorschüsse wird für den kommunalen Teil dank einer verbesserten energetischen Leistung der Anlagen über die entsprechend geringeren Energierechnungen ihrer Lieferanten finanziert. So werden die Haushalte der Gemeinden nicht übermäßig belastet. 2014 werden die ersten Studien abgeschlossen sein, sodass der konkrete Arbeitsbeginn ab dem zweiten Halbjahr erfolgen kann.

4. SICHERHEIT UND PRÄVENTION ERMUTIGENDEN ERGEBNISSE

Der Interne Dienst für Gefahrenverhütung und Schutz am Arbeitsplatz (SIPP) ist für die Sicherheitspolitik des Unternehmens verantwortlich. Dieser Bereich gilt als prioritär, nicht nur für den Betrieb der Verteilernetze für Strom und Gas und der öffentlichen Beleuchtung, sondern auch bei unseren Kontakten mit der Bevölkerung und ganz allgemein für unser gesamtes Geschäft.



Die Geschäftsfelder von ORES sind per se risikobehaftet, da Strom und Erdgas potenziell gefährliche Substanzen sind. Es ist daher wesentlich, die Sicherheit unserer Techniker sowie der Nutzer und Anwohner unserer Netze zu gewährleisten, indem wir deren einwandfreie Funktionsweise über geeignete, präventive Maßnahmen sicherstellen.

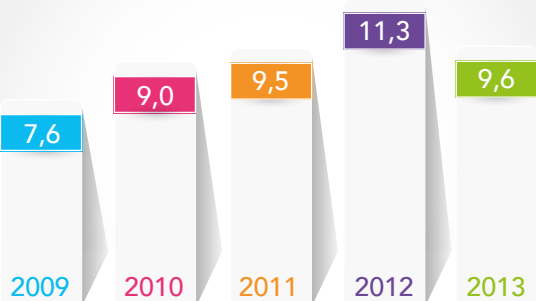
Die Arbeitsplatzsicherheit lässt sich traditionell an zwei Parametern ablesen: Häufigkeit und Schweregrad der Unfälle. In diesem Bereich wurden 2013 gegenüber den Vorjahren Verbesserungen erzielt.

Die Anzahl der Arbeitsunfälle mit Krankheitstagen sank von 41 auf 32, was 25% weniger Fehlzeiten bzw. 544 Fehltagen gegenüber 876 Fehltagen für 2012 ausmacht. Wie die nachfolgenden Schaubilder zeigen, liegt der Schweregrad bei 0,16, was der beste Wert seit Gründung von ORES im Jahr 2009 ist. Die Häufigkeit ging wieder auf 9,6 zurück, d. h. sie liegt nun eindeutig wieder auf dem Niveau von 2011.

Im Laufe des Geschäftsjahres ist die Zahl der Unfälle mit Energieträgern, d. h. im direkten Zusammenhang mit Strom oder Erdgas, gegenüber 2012 stabil geblieben. Es waren zwei derartige Unfälle zu verzeichnen. Die Zielsetzung ist natürlich, dass derartige Unfälle völlig vermieden werden; hier wurden auf verschiedenen Ebenen entsprechende Sensibilisierungskampagnen geführt.

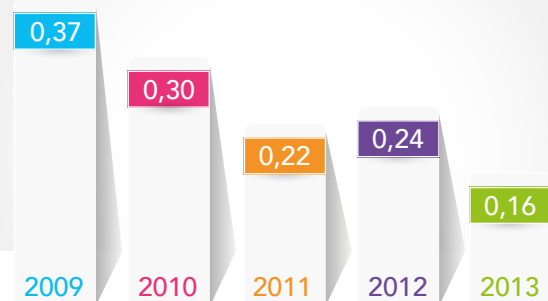


HÄUFIGKEIT 2009-2013



Die Häufigkeit entspricht der Anzahl von Arbeitsunfällen mit mindestens einem Krankheitstag mit mindestens einem Arbeitsunfähigkeitstag pro Million Gefährdungstunden.

SCHWEREGRAD 2009-2013



Der Schweregrad (SG) entspricht der Anzahl verlorener Kalendertage.

Erfolgreiche Sensibilisierungskampagnen

Schulungen, Informationen und die interne Kommunikation zu den Risiken, die die Tätigkeit des Unternehmens beinhalten, sind langfristig ausgelegt. Im Vordergrund stehen dabei die Unfallverhütung im Rahmen der Einhaltung geeigneter Prozedere, der Austausch bewährter Verfahrensweisen und das Tragen von Arbeitsschutzkleidung.

Eigens hierfür wurde Ende 2012, Anfang 2013 eine interne Sicherheitskampagne zur Mobilität unter dem Slogan „Ob im Auto oder zu Fuß, Ihr bester Schutz... sind Sie!“ geführt (siehe Schaubild unten).

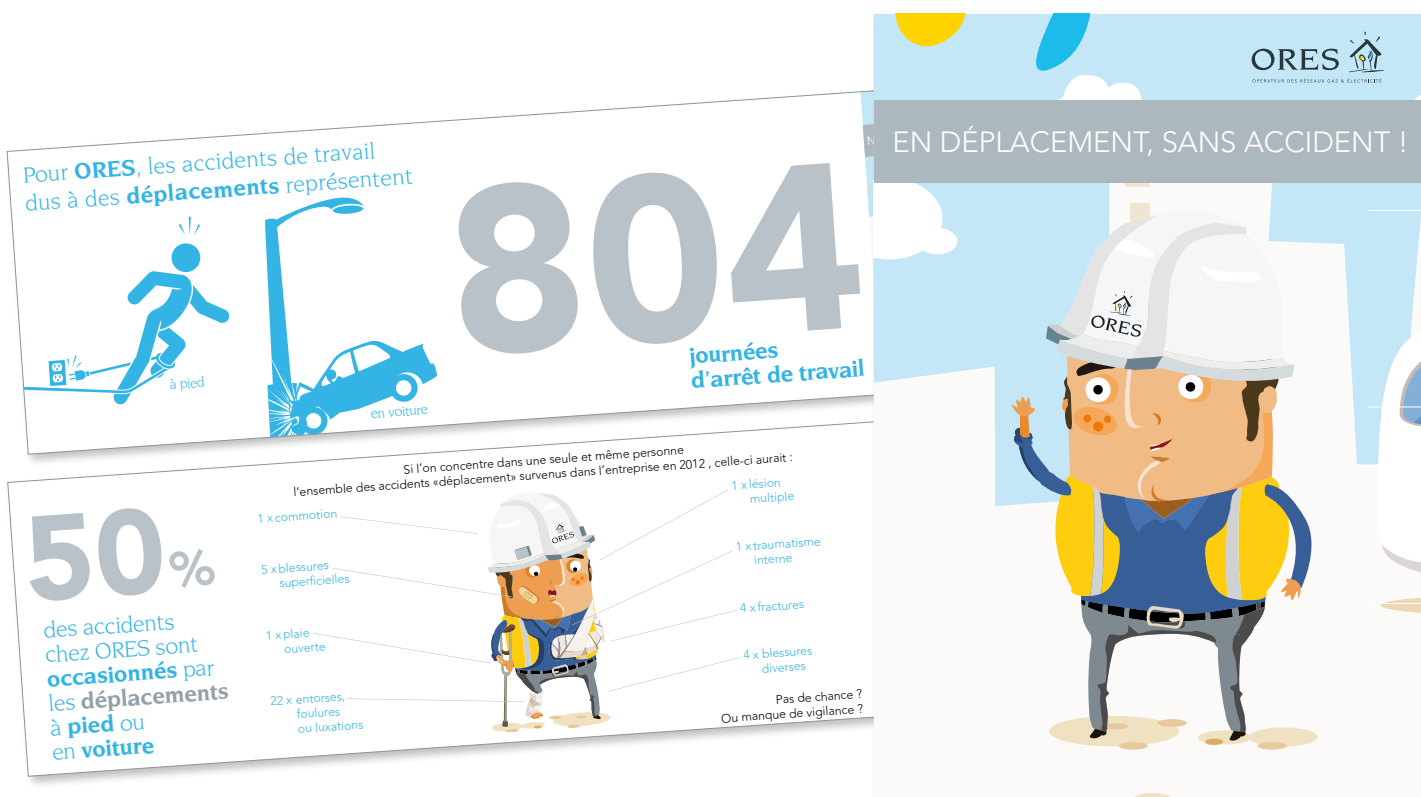
Da sich im Jahr 2012 die Hälfte aller Betriebsunfälle unterwegs ereignete, hatte die SIPP beschlossen, hierauf zu reagieren: Über mehrere Monate hinweg wurde eine Kommunikationskampagne mit dem Ziel, derartige Unfälle zu vermeiden, geführt. Eine humorvoll gestaltete Sensibilisierung an mehreren bedeutenden Standorten des Unternehmens, Verteilung von Faltpblättern, diverse Plakate, Verbreitung von Sensibilisierungshinweisen über das interne System der Infodisplays und direkte Kommunikation seitens der Fachberater in Fragen der Gefahrenverhütung...

Die Kampagne verlief erfolgreich, denn bei Ablauf des Jahres war ein spürbarer Rückgang (-29%) der Wegeunfälle am Arbeitsplatz bzw. auf dem Weg dahin zu verzeichnen, dies entspricht einem Rückgang der Ausfalltage bzw. der Tage angepasster Arbeit um 38% gegenüber 2012.

Aus unseren Fehlern lernen...

Ein anderes Thema der Aktion: die Erfahrungsrückmeldungen. Auch diesen Meldungen kommt innerhalb des Unternehmens besondere Bedeutung zu: Denn sowohl gute als auch schlechte Rückmeldungen können für alle nützlich sein und jeder Unfall bzw. Beinahe-Unfall wird einer Analyse unterzogen, die anschließend in den Geschäftsbereichen und Abteilungen des Unternehmens vorgelegt wird. Die Befunde dieser Aufarbeitung fließen anschließend als Ziele in das Leistungsmanagementsystem der Führungskräfte und technischen Mitarbeiter ein. Diesem bisher eher stiefmütterlich behandelten Aspekt war im Jahr 2013 eine Kommunikations- und Sensibilisierungskampagne gewidmet, bei der die Rückmeldungen über Beinahe-Unfälle im Mittelpunkt standen. Die eigentliche Kampagne wurde Anfang 2014 gestartet. Dabei sind die Mitarbeiter des Unternehmens aufgefordert, gefährliche Vorkommnisse oder Situationen ihrem Sicherheitsberater zu melden, sodass diese Erfahrungsrückmeldungen an möglichst viele Kollegen weitergeleitet werden können.

Zwar hängt das Wohlergehen der Mitarbeiter stark von der Sicherheit ab, doch auch die Arbeitshygiene sowie psychosoziale Faktoren, die Gesundheit, die Umwelt, das Arbeitsklima und die Arbeitsplatzergonomie spielen eine Rolle. 2013 wurde eine interne Erhebung zum Wohlbefinden am Arbeitsplatz durchgeführt: Dabei erhielten alle Mitarbeiter einen Fragebogen, um die kollektiven, psychosozialen Arbeitsplatzrisiken zu ermitteln. Die Methode wurde von der Universität Lüttich in Zusammenarbeit mit den Allgemeinen Diensten für wissenschaftliche, technische und kulturelle Angelegenheiten ausgearbeitet. Zielsetzung war es, die psychosozialen Risiken und Risikogruppen innerhalb des Unternehmens zu identifizieren, um mögliche Präventivmaßnahmen einzuleiten. Die Ergebnisse, die sich im allgemeinen Durchschnitt bewegen, wurden den Sozialorganen im Laufe des zweiten Halbjahrs 2013 vorgelegt, wobei eine paritätisch besetzte Arbeitsgruppe die durchzuführenden Aufgaben planen soll.



Gesellig

“ Die Energie im Dienste des Miteinanders, gemeinsam verbrachter Momente, der Geselligkeit, um Sie in diesen Momenten des Lebens zu begleiten. Und betriebsintern eine Zusammenarbeit in einem vertrauensvollen, auf Gegenseitigkeit beruhenden Verhältnis, das für die Weiterentwicklung jedes Unternehmens unentbehrlich ist.“





Unser Geschäftszweck:

DIE HARMONISCHE AUSGESTALTUNG DES MARKTS FÜR ALLE TEILNEHMER

Im belgischen Marktmodell nimmt der Netzbetreiber, dank seiner Unabhängigkeit, eine zentrale Funktion ein. Er verwaltet die Zugangsregister, das Kernstück aller Interaktionen zwischen den Beteiligten. Er ist gleichfalls Garant für die Genauigkeit der Daten zur Berechnung des Verbrauchs.

1.600.000

Transaktionen
im Rahmen des
Zugangsregisters

Ein Kunde zieht um, ein Mieter wechselt den Lieferanten, ein Lieferant verschickt eine Kundenrechnung, ein Erzeuger will ans Verteilernetz angeschlossen werden... Alltägliche Vorgänge, mit denen wir tagein, tagaus konfrontiert werden. Nur handelt es sich dabei niemals um nur einen Kunden, einen Mieter oder eine Rechnung. Jedes Jahr haben die ORES-Mitarbeiter Hunderttausende solcher Situationen zu bearbeiten und zu bewältigen.

1.813.226

Zählerstände
abgelesen im
Laufe des Jahres

Als Mittler am Markt spielt ORES also eine zentrale Rolle. So werden sämtliche technischen und administrativen Daten der ORES-Lieferstellen in einer zentralen Datenbank, dem Zugangsregister, erfasst und koordiniert. Dabei werden die Schnittstellen zwischen den einzelnen Lieferstellen - den Anschlussstellen zum Verteilernetz -, ihrem Inhaber und somit dem Namen des Verbrauchers, dem vom Kunden gewählten Lieferanten, der Adresse der Lieferstelle und natürlich den Verbrauchswerten zur genauen, nachvollziehbaren Berechnung des Energieverbrauchs

an dieser Stelle hergestellt. Der Verteilernetzbetreiber haftet für die permanente Stimmigkeit des Zugangsregisters. Dies ist sowohl eine praktische als auch psychologische Voraussetzung zum reibungslosen Funktionieren des Markts: Denn es ist auch das Vertrauen, das die verschiedenen Marktteilnehmer unserem Unternehmen im Hinblick auf die Erfüllung dieser Aufgabe entgegenbringen, das die Funktionsweise des Markts gewährleistet.

Mittler am Markt dank des Zugangsregisters

Innerhalb von ORES gewährleistet der Bereich Access & Transit die einwandfreie Funktionsweise der verschiedenen Prozesse des liberalisierten Markts, indem die Zusammenarbeit zwischen dem Verteilernetzbetreiber und den anderen Akteuren - Lieferanten, Kunden, Regulierungsstelle usw. - über das Zugangsregister gewährleistet wird. Darin enthalten sind die Daten von über 1.950.000 Lieferstellen für Strom und Gas. Er gestattet es den 30 Energielieferanten, die einen Verteilernetzzugangsvertrag mit ORES haben, jedes Jahr mehr als 1.600.000 Transaktionen abzuwickeln (z. B. Wechsel des Lieferanten, Transfer, Einzug, Anbringung eines Budgetzählers, besondere Situationen usw.).

Für die Lieferanten ist ORES Garant einer effizienten und raschen Bearbeitung ihrer Anträge, wobei diese über eine eigens für sie geschaffenen Abteilung abgewickelt werden. Von den traditionellen Kommunikationskanälen wie Webportal, E-Mail oder Sonderrufnummern abgesehen, verfügen die Energielieferanten über speziell auf ihre Erfordernisse im Hinblick auf ihr Kundenportfolio abgestimmte IT-Instrumente, um ihre Datenübermittlung an das Zugangsregister zu verwalten. Darüber hinaus werden Fragen und dringende Angelegenheiten

von einer Hotline bearbeitet und neue Lieferanten auf dem ORES-Markt werden besonders betreut.

Über diese Abteilung erhalten die Kunden auch Antworten auf Fragen bezüglich des liberalisierten Marks: Sie erfahren ihren EAN-Code, wie man den Energieversorger wechselt usw. Sie werden bei ihren Bemühungen individuell betreut insbesondere, wenn ihr Versorger bestimmte Prozedere veranlasst hat: Probleme beim Umzug, Zahlungsausfälle, Vertragsende usw. In diesem Rahmen macht ORES den Kunden das Leben wirklich leichter.

Zuverlässige Zählerdaten für die Energielieferanten

Parallel zum Zugangsregister muss ORES den Lieferanten regelmäßig zuverlässige Verbrauchsdaten bereitstellen, auf deren Grundlage eine korrekte Rechnungsstellung erfolgen kann, sodass Unstimmigkeiten nach Kräften ausgeschlossen werden.

Ausgangspunkt bei der Rechnungsstellung sind natürlich die 76 ORES-Mitarbeiter, die die Zählerstände ablesen. Sie suchen alle zwei Jahre die Haushalte der privaten Verbraucher auf. Im jeweils darauffolgenden Jahr teilt der Kunde selbst seine Verbrauchsdaten mit. Auf Verlangen des Kunden kommen diese Mitarbeiter auch zu ihm nach Hause. Bei den meisten gewerblichen Kunden wird der Zählerstand jeden Monat oder per Fernabfrage über interaktive Zähler ausgelesen.



Diese Zählerableser vor Ort und bei den Kunden sind sowohl für ORES als auch für die Kunden selbst eine wertvolle Informationsquelle. Sie sind ein wichtiger Ansprechpartner, können Fragen beantworten und den Kunden an die jeweiligen Fachabteilungen unseres Unternehmens verweisen. Seit 2013 verfügen die Ableser über sogenannte « Kundenkontaktkarten »; wird beim Ablesen des Zählers ein technisches Problem an der Anlage festgestellt, kann direkt ein Termin mit einem Techniker zu dessen Behebung vereinbart werden.

2013 wurden 1.813.226 Zählerstände manuell oder elektronisch ausgelesen. Wenn ein Zählerindex nicht ausgelesen werden kann, bzw. nicht verfügbar ist, wird der Verbrauch vom Netzbetreiber geschätzt. Das erfolgte 150.000 Mal im Laufe des Jahres.



Interessant ist auch die seit 2013 geplante Einführung von Telemetriesystemen für Industriekunden, um Irrtümer und Verbrauchsschätzungen auszuschließen. Die Umsetzungsphase des Projekts begann im Januar 2014 und soll bis 2021 abgeschlossen sein: Bis dahin dürften mehr als 7000 Kunden mit diesen Telemetriesystemen ausgerüstet sein.

Nach der Erfassung der Kundenverbrauchswerte für Strom und Gas werden diese Daten von unseren 17 Mitarbeitern kontrolliert, verarbeitet und validiert. Sie bilden dann die Grundlage für die Energieabrechnung und Netznutzungsgebühren, die die Lieferanten ihren Kunden in Rechnung stellen.



Einsparungen von über 23 Millionen Euro dank der Reduzierung von Netzverlusten

Am Ende jedes Geschäftsjahres muss ORES sämtliche angefallenen Daten abgleichen. Der Stromübertragungsnetzbetreiber Elia stellt eine bestimmte Menge an Energie an den Umspannstationen bereit. Diese Menge wird mit den sukzessive bei den Kunden gemessenen Verbrauchswerten verglichen. ORES stellt sicher, dass das System in sich global stimmig ist, wobei die Differenz zwischen der an den Umspannstationen bereitgestellten Energie und den bei den Kunden gemessenen Verbrauchswerten als Netzverluste bezeichnet werden.



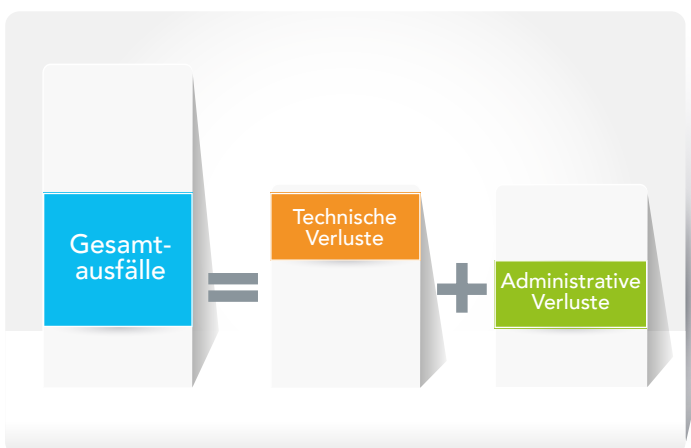
Die Transport- (ELIA) und Verteilungskosten machen für den Kunden rund 40% des Gesamtrechnungsbetrags aus. Eines der Ziele von ORES ist die Senkung der Verteilungskosten, in denen die Netzverluste enthalten sind. Jedes Jahr entsprechen diese Verluste dem Stromverbrauch von 200.000 Haushalten. ORES setzt alles daran, diese Verluste und damit die Höhe der Kundenrechnungen zu senken.

Bei einem Teil dieser Verluste handelt es sich um nicht zu vermeidende, technische Verluste, die den physikalischen Gesetzmäßigkeiten der Elektrizität und des Netzbetriebs geschuldet sind. Die anderen, schwieriger nachzuvollziehenden Verluste fallen dann an, wenn effektiv verbrauchte Energie nicht in Rechnung gestellt werden kann. Das passiert beispielsweise, wenn der Zähler defekt ist, wenn die Rechnungsstellung nicht korrekt erfolgen kann, oder wenn ein Kunde seinen effektiven Verbrauch zu verschleiern trachtet. Solche Verluste nennt man administrative Verluste.



ORES wird in beiden Fällen tätig, das heißt sowohl bei technischen als auch bei administrativen Verlusten, die ebenfalls von der Qualität der Datenerhebung abhängen.

Hierzu hat das Unternehmen ein Programm namens « Datenqualität und Verluste » gestartet, das mehrere Projekte umfasst: technische Verluste, Austauschzähler, Verbrauchsfeststellung bei Hoch- und Niederspannung, inaktive Zähler mit Verbrauch, Budgetzähler, Betrugserkennung sowie die Korrektur der Verbrauchswerte.



Die Arbeiten aller Teams an diesen diversen Projekten führten nicht allein zu einer Verbesserung der Datenqualität, sondern auch zu einer Reduzierung der Netzverluste. ORES konnte den durchschnittlichen Gesamtverlust im Stromnetz von 7 % für 2011 auf **5,88 %** Ende 2013 senken.

Mithilfe dieses Programms konnten 156.220 MWh Strom- und 151.000 MWh Erdgas – eingespart werden. Für die wallonische Bevölkerung ergibt dies eine globale Ersparnis von über 23,5 Millionen Euro. Auch 2014 wird dieses Programm fortgesetzt und es ORES gestatten, in diesem Bereich noch effizienter zu werden.

Respektvoll

« Respekt vor dem Menschen. Dialog und Integrität. Respekt vor Ideen und Vorschriften. Respekt auch vor der Umwelt durch die Förderung einer rationelleren Energienutzung und umweltschonenderer Mobilitätslösungen. »





Unser Anliegen :

BEVORZUGTER ANSPRECHPARTNER FÜR ALLE BETEILIGTEN ZU SEIN

Offenheit und Dialog sind die Schlüsselbegriffe, von denen die Beziehungen zwischen ORES und ihren Partnern vor allem im regulatorischen und gesetzgeberischen Umfeld geprägt sind. Offen für neue Entwicklungen, bringen wir uns aktiv mit Vorschlägen in die Debatte ein.

ORES möchte für alle beteiligten Organe der Ansprechpartner schlechthin sein. Sie steht in einem von Respekt gekennzeichneten, konstruktiven Dialog mit den Regulierungsinstanzen, deren Funktion und Prärogativen zu würdigen sind sowie mit den politischen und behördlichen Stellen, die mit der Energieversorgung befasst sind, insbesondere mit der Ausgestaltung des Markts und der Verwaltung der Verteilernetze. In vielen Fällen führte dieser Dialog zu einer Verbesserung oder Neuausrichtung der Vorschläge im Interesse der Gemeinschaft.

Das Dekret über den Strommarkt zur Umsetzung der Richtlinie 2009/72/EG

Am 11. April 2014 hat das wallonische Parlament das Umsetzungsdekret zur Richtlinie 2009/72/EG als Ergebnis des 2012 eingeleiteten Verfahrens verabschiedet. Wallonien erhält damit einen neuen Rechtsrahmen für den Strommarkt und insbesondere für die Verteilernetzbetreiber. Der Dekretentwurf beinhaltet für die Verteilernetzbetreiber in zwei Punkten neue Verpflichtungen für den öffentlichen Dienst:

- Einerseits eine Erweiterung der Kategorien der geschützten sozialen Kunden und der Rolle der Verteilernetzbetreiber als Lieferanten dieser Kunden. So gelten in Zukunft alle wallonischen Kunden mit geringem Einkommen systematisch als geschützte Kunden. Die Verteilernetzbetreiber beliefern alle geschützten Kunden mit Strom im « regionalen » Sinne des Wortes (Kunden einer Schuldvermittlung, Kunden in einer kollektiven Schuldenregelung, sowie Kunden in einer erzieherischen Finanzbetreuung bei einem ÖSHZ). Auf Wunsch werden auch weiterhin föderale, geschützte Kunden beliefert. Darüber hinaus werden sie eine neue Kategorie geschützter, regionaler Kunden bedienen: Kunden mit einer Rechnungsobergrenze. Dieser Mechanismus ist für Personen vorgesehen, deren Gesundheitskosten jährlich einen bestimmten Betrag übersteigen.
- Andererseits die Integration der Ökostromerzeugung. Es wurde ein Mechanismus geschaffen, der den prioritären Anschluss dieser Anlagen an unsere Netze gewährleistet. Bei einer überschüssigen Energieeinspeisung in die Netze, die die Qualität unserer Dienstleistung gefährden könnte, kann der Zugang in bestimmten Fällen gegen eine finanzielle Ausgleichszahlung eingeschränkt werden.

Das Dekret erlaubt auch zwei Netzkategorien, die nicht von den Verteilernetzbetreibern verwaltet werden:

- Die privaten Netze, die aus pragmatischen Erwägungen zugelassen wurden, um unter bestimmten Voraussetzungen, wie beispielsweise für eine nur vorübergehende Versorgung (Jahr- und Wochenmärkte usw.), für Privatkunden, die Teil eines globaleren Dienstes bilden (Studentenzimmer, Ferienwohnungen usw.), innerhalb eines Bürogebäudes und für permanente Wohnanlagen die Anbringung eines Einzelzählers zu vermeiden;

- Die in sich geschlossenen gewerblichen Netze innerhalb einer Industrie- oder Gewerbeanlage oder Netze, die sich geografisch eingegrenzte Dienste teilen.

Darüber hinaus überträgt das Dekret ab 1. Juli 2014 die Genehmigungskompetenz der Versorgungstarife von der KREG auf die CWaPE. Letztere ist künftig allein für die Festlegung der Tarifierungsmethode unter Beachtung der allgemeinen Richtlinien zuständig.

1. VOM NUTZEN EINER GRÖßEREN TARIFTRANSPARENZ

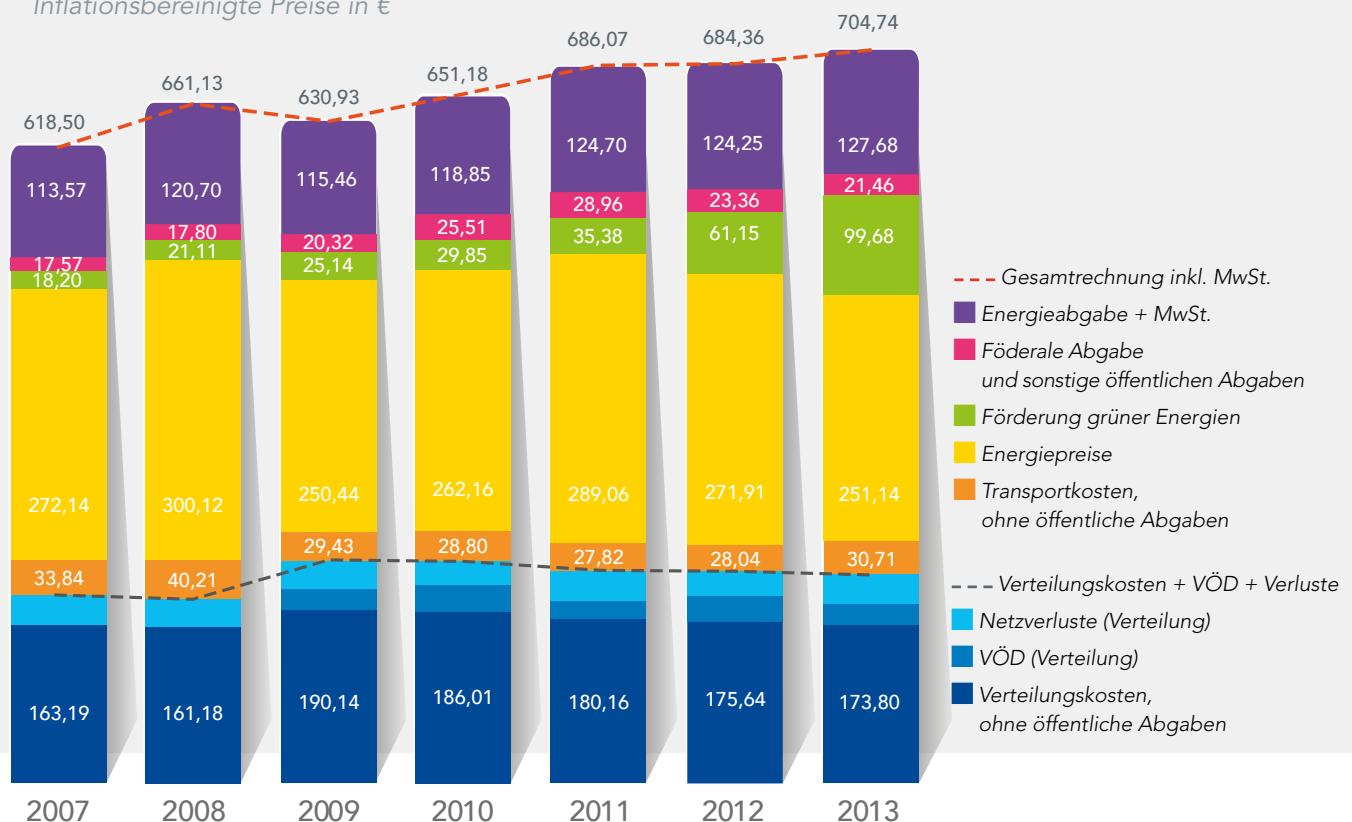
Die sogenannten Netztarife - insbesondere die Verteilertarife - gelten seit der Liberalisierung des belgischen Energiemarkts häufig als Hauptschuldige für die steigenden Energiepreise. Dabei vergessen viele Verbraucher, dass die Verteilernetzbetreiber ebenfalls die Verpflichtungen des öffentlichen Diensts zu erfüllen haben (z. B. Anbringung und Nachladen von Budgetzählern, Energieversorgung von geschützten Kunden, Betrieb und Wartung der kommunalen öffentlichen Beleuchtung oder die Auszahlung bestimmter Energieprämien), und dass die Kosten dieser Aufgaben in den Verteilertarifen enthalten sind. Das nachstehende Schaubild verdeutlicht, dass es im Wesentlichen die Kosten der politisch gewollten Förderung der grünen/erneuerbaren Energien sind, die in Wallonien im Transport-

tarif von Elia enthalten sind, und die zusammen mit den Kosten für die Verpflichtungen des öffentlichen Diensts die gestiegenen Energierechnungen des Kunden in den letzten Jahren erklären. Die Berichte der KREG haben dies 2013 zudem bestätigt.

ORES plädiert für eine transparente Tarifpolitik, bei der die Kunden einfach nachvollziehen können, was sie die jeweils beteiligten Stelle kosten: Lieferant, Transport und Verteiler. Für eine Tarifierung, die es gestattet, die Kosten der jeweiligen politischen Maßnahmen zu identifizieren, die die Energie als Finanzierungsmittel nutzen. Für Tarifierung, die mehr Ruhe in die Energiedebatte bringt, indem das Verständnis anstelle einer undurchsichtigen Tarifpolitik gefördert werden soll.

DIE VERTEILUNGSKOSTEN SIND IN DEN LETZTEN JAHREN STABIL GEBLIEBEN

Entwicklung der Stromrechnungskomponenten eines durchschnittlichen Privatkunden in Wallonien
Inflationsbereinigte Preise in €



2. ENTWICKLUNG DER TARIFIERUNG

Für die Verteilernetzbetreiber - und damit also für ORES - sind die Verteilertarife von größter Bedeutung.

Dies gilt umso mehr, als diese Tarife, die 2009 für vier Jahre von der föderalen Regulierungsinstanz auf der Basis der Vorschläge von 2008 vorgegeben wurden, für die Jahre 2013 und 2014 auf ihrem Niveau von 2012 eingefroren wurden.

Die CWaPE wollte dem vorgenannten Zuständigkeitstransfer vorgereifen und sich auf die neue Tarifierungsmethodologie mitsamt den neuen Tarifen, die ab 1. Januar 2015 in Kraft treten können, vorbereiten.

Hierzu verfolgt sie einen zweigleisigen Ansatz. Für den Zeitraum 2015 und 2016 ist ein Übergangszeitraum vorgesehen. Die Tarifierungsmethodologie während dieses Zeitraums ähnelt sehr stark der derzeit genutzten Methodologie, die auf den Königlichen Erlässen zur Mehrjahrestarifierung vom 2. September 2008 gründet. Dieser Zweijahres-Zeitraum wird es gestatten, dass sich ORES und die anderen Verteilernetzbetreiber auf eine « endgültige » Tarifierungsmethodologie verständigen, die daraufhin auf den kommenden, 2017 einsetzenden Regulierungszeitraum angewendet wird.

Daher hat die CWaPE im Laufe des ersten Halbjahres 2013 eine Konzertation mit den Verteilernetzbetreibern eingeleitet, in deren Mittelpunkt die Beschlussvorlagen zur vorübergehenden Tarifierungsmethodologie stehen. Ende November 2013 erfolgte im Verlauf dieser Konzertation eine Anhörung aller beteiligten Stellen, in deren Rahmen die Beschlussvorlagen auf dem Internetportal der CWaPE veröffentlicht wurden. Parallel dazu fand eine Konzertation mit den Netzbetreibern bezüglich der zu verwendenden Berichtsmodelle statt. Zu jedem dieser Schritte gab ORES ihre schriftliche Stellungnahme ab. Am 7. Februar 2014 veröffentlichte die CWaPE die Vorbereitungsunterlagen zur vorübergehenden Tarifierungsmethodologie, da die endgültige Verabschiedung einer Tarifierungsmethodologie erst nach dem Zuständigkeitstransfer erfolgen kann. Diese Vorbereitungsunterlagen sollen es den Netzbetreibern gestatten, Tarifvorschläge auszuarbeiten und der CWaPE für die Geschäftsjahre 2015 und 2016 vorzulegen.

2013 stand ein weiterer Aspekt der Tarifierung im Mittelpunkt der Bemühungen: der sogenannte « Prosumer-Tarif ». Im Laufe des ersten Halbjahrs 2013 verabschiedeten die gemischten wallonischen Verteilernetzbetreiber einen Antrag zur Anpassung der Netztarife für dezentrale Erzeugungsanlagen mit einer Leistungsobergrenze von ≤ 10 kWp (im Folgenden der Prosumer-Tarif¹), der der KREG als zuständiger Regulierungsinstanz vorgelegt wurde.



1. Der Prosumer ist ein an das Netz des VNB angeschlossener Endverbraucher, der simultan Energie aus einer dezentralen Anlage erzeugt.



3. ANDERE REGULATORISCHE VORGÄNGE

Zweck dieser Änderung war es, eine Diskriminierung bei der 2009 von der KREG verabschiedeten Tarifierung rückgängig zu machen. Dazu war es aufgrund einer explosionsartig gestiegenen Anzahl dezentraler Erzeugungsanlagen, vor allem im Solarstrombereich gekommen, die an die Verteilernetze angeschlossen wurden.

Die Tarife hängen direkt und fast ausschließlich vom Volumen der den Netzen entnommenen Kilowattstunden (kWh) ab. Die Besitzer von Solaranlagen verfügen über keine Zähler, die es gestatten, die effektiv eingespeisten und entnommenen Mengen zu messen, sondern einen umgekehrt arbeitenden Zähler, der automatisch die eingespeiste mit der entnommenen Energie kompensiert, obwohl diese Energieströme zeitlich nicht synchron verlaufen (Prinzip des asynchronen Verbrauchs bei der Erzeugung). Dementsprechend zahlen diese Nutzer im Gegensatz zu den Standardverbrauchern nicht den Tarif auf die gesamten, effektiv entnommenen und eingespeisten Volumen, sondern nur die Differenz zwischen der Anzahl der verbrauchten und erzeugten Energie.

Dieser « Prosumer-Tarif » war den flämischen Verteilernetzbetreibern am 6. Dezember 2012 von der KREG zugestanden worden. Aufgrund einer Klage gegen diese tariflichen Vorgaben vor dem Brüsseler Berufungsgericht wurden die Beschlüsse bezüglich dieser Tarifierung wieder aufgehoben.

Im Hinblick auf die Rechtsicherheit wollten die KREG und die wallonischen gemischten Verteilernetzbetreiber zunächst die gerichtliche Entscheidung abwarten, bevor dieser Tarif in Wallonien eingeführt wurde. Angesichts der Entscheidung des Brüsseler Berufungsgerichts ließ die KREG die gemischten wallonischen VNB wissen, dass sie ihrem Antrag nicht mehr stattgeben könne. Anfang 2014 wurden daraufhin die Auswirkungen dieses Beschlusses des Berufungsgerichts geprüft sowie nach einer geeigneten Lösung gesucht, um die Diskriminierung der dezentralen Erzeuger mit einer Leistung von weniger als 10 kVA gegenüber den Endabnehmern wieder rückgängig zu machen.

Im März schlug die CWaPE der Regierung vor, die technischen Vorschriften für den Kompensationsmechanismus für Kleinerzeuger von Solarstrom zu ändern. Letzteren ist es künftig möglich, in den Genuss einer Kompensation « zwischen der entnommenen und der ins Netz eingespeisten Energie zu kommen ».

Der Kompensationsmechanismus (gegenläufige Zähler) erstreckt sich damit nur noch auf den Teil der erzeugten, in Kilowattstunden gemessenen « Energie » und nicht mehr auf den « reglementierten » Teil der Rechnung. Die CWaPE geht dabei davon aus, dass ein Verteilertarif auf der Grundlage der effektiv genutzten Energie für alle Netzkunden die gerechteste Lösung darstellt, denn auf diese Weise werden die vielen Wallonen, die keine Solaranlagen installieren können, nicht benachteiligt. Vielmehr wird eine rationelle Nutzung der Energie und ein verantwortungsvoller Umgang damit seitens der Prosumer finanziell gefördert.

Für ORES waren die regulatorischen Fragen im Laufe des Jahres 2013 daher ein sehr wichtiges Thema. Unser Unternehmen war an der Beschlussfindung für neue Verpflichtungen des öffentlichen Diensts sowohl bezüglich der Einführung einer progressiven Tarifierung, als auch eines neuen Subventionsmechanismus für erneuerbare Energien aus Solaranlagen und der Verwaltung grüner Schuldzertifikate der öffentlichen Hand beteiligt. Dies ist insbesondere der Fall für das neue System zur Förderung der Solarenergie und der progressiven, solidarischen und familien-gerechten Tarifierung (PSFT).

a) Quali watt

Bis zum 31. März 2013 wurde die Herstellung neuer Photovoltaikanlagen mit einer Leistung von bis 10 Kilowatt Peak (kWp) über die grünen « Solwatt-Zertifikate » gefördert. Der Erfolg dieser Anlagen führte zu einer erheblichen Zunahme der grünen Zertifikate, woraufhin deren Marktwert entsprechend verfiel. Die Zertifikateinhaber wurden aufgefordert, sich an den Übertragungsnetzbetreiber Elia zu wenden, der diese zu einem festen Preis von 65 Euro zurücknehmen muss.




Nachdem die Unausgewogenheit des Systems mitsamt seinen finanziellen Auswirkungen festgestellt wurde, hat die wallonische Regierung das System schrittweise korrigiert. Am 1. April 2013 trat eine weniger günstige Übergangsregelung in Kraft. Ende Januar 2014 verabschiedete das wallonische Parlament den neuen Mechanismus namens « Quali watt ». Dieser gilt seit März 2014 und sieht keine grünen Zertifikate wie in der Vergangenheit mehr vor, vielmehr wird eine Prämie ausgezahlt, die als Verpflichtung des öffentlichen Diensts zulasten des Verteilernetzbetreibers geht. Diese Prämie wird während der ersten fünf Jahre gezahlt und bietet für eine Anlage mit 3 kWp eine Amortisierung des Kapitals in acht Jahren bei einer Rendite von 5% vor.

b) Die « PSFT »

In ihrer Erklärung zur 2009 verabschiedeten Regionalpolitik für die Jahre 2009-2014 unterstrich die wallonische Regierung ihren Willen zur Schaffung einer « geteilten Energie für eine nachhaltige, humane und solidarische Gesellschaft ». Das Streben nach einem progressiven Tarifierungsmechanismus für privat genutzte Energie war eines der Hauptanliegen dieser Erklärung zu vereinfachten Energienutzung. Die Einführung der « progressiven, solidarischen und familiengerechten Tarifierung » ist die konkrete Umsetzung dieses Ansinnens. Sie besteht aus der Gewährung einer Beihilfe in Form kostenloser Kilowattstunden, deren Umfang sich nach dem jeweiligen Personenzahl des Haushalts richtet und ihre Finanzierung erfolgt im Rahmen der Verpflichtungen des öffentlichen Diensts zulasten der Verteilernetzbetreiber.

Serviceorientiert

« Für Sie da, zu Ihren Diensten. Meist kaum wahrgenommen, aber stets für Ihr Wohlbefinden da. Um Ihnen Energie zu geben, Ihnen das Leben leichter zu machen. »







Unser Anliegen :

DEN SERVICE AUSBAUEN, VERBRAUCHERN DAS LEBEN ERLEICHTERN, UNSERE ZUKUNFT JETZT GESTALTEN

ORES nimmt etliche gemeinnützige Dienstleistungsaufgaben wahr. Sie will diese in Zukunft mit einem verbesserten Dienst am Kunden erfüllen. Die Zielsetzung ist klar: Sie möchte dem Verbraucher das Leben erleichtern und in einer sich wandelnden Welt die Zukunft der Verteilernetze sichern.

800.000

Besucher
des Internetportals

25.000

von ORES belieferte
geschützte Kunden

SERVICE, KUNDENNÄHE UND ERREICHBARKEIT

Bei ORES steht der Kunde im Zentrum aller Bemühungen. Es geht darum, Kundenerwartungen besser, schneller und effizienter als bisher zu erfüllen, wenn wir wirklich der Partner des Vertrauens sein wollen. Wir arbeiten heute an den innovativen Lösungen von morgen, die unseren Kunden das Leben leichter machen und unser bestehendes Dienstleistungsangebot verbessern werden.

Unser Internetportal - www.ores.net - wird bereits heute von den Kunden zusehends als Kommunikationsträger genutzt. Derzeit verzeichnen wir nahezu 800.000 Besucher pro Jahr, wobei diese Zahl kontinuierlich steigt. Mit nur wenigen Klicks können Kunden und Partner auf die vielfältigsten Informationen zugreifen und Arbeiten online beantragen. 2014 wird die Navigation auf dem Portal erheblich vereinfacht werden, sodass sie schneller und intuitiver erfolgen kann. Bereits jetzt ist es möglich, den Baufortschritt anhand von sieben Eckterminen von der Antragstellung bis zum Abschluss der Arbeiten online zu verfolgen.

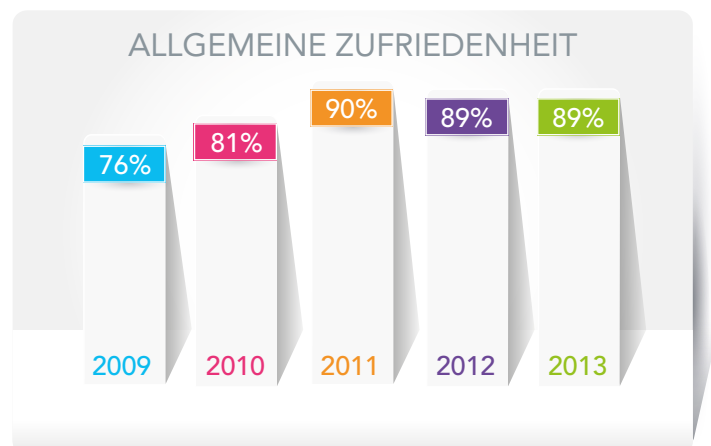
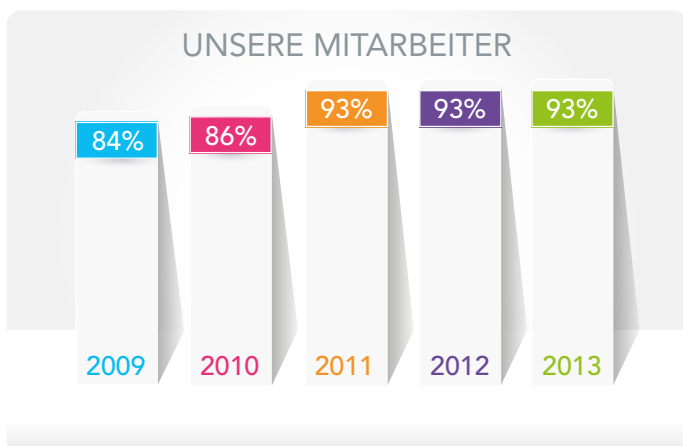
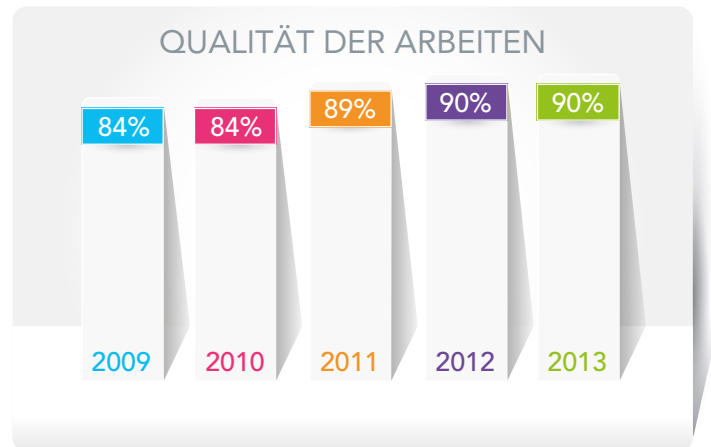
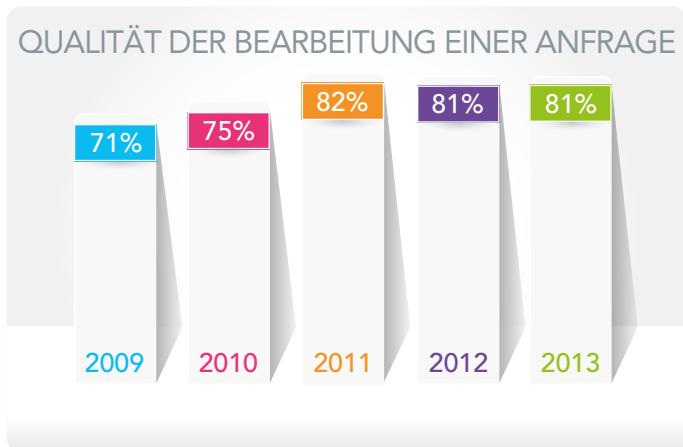


Nach wie vor ist jedoch das Telefon der am häufigsten genutzte Kommunikationskanal. 2013 gingen bei dem von ihrer Tochtergesellschaft N'Allo betriebenen ORES-Callcenter rund eine Million Anrufe ein. Die Qualität und Effizienz dieses Service ist für die Kundenzufriedenheit besonders wichtig. Anhand verschiede-

ner Parameter werden die Leistungswerte des Callcenters täglich ermittelt. Anzahl von Bearbeitungsvorgängen gegenüber der Gesamtzahl eingehender Anrufe, Anzahl der angenehmen Anrufe innerhalb eines bestimmten Zeitfensters sowie eine Zufriedenheitsbefragung, an der Kunden und Partner bei Ende des Telefongesprächs teilnehmen können. 2013 zeigten sich 84 % der Kunden mit der erhaltenen Antwort zufrieden, wobei sie erklärten, diese sei klar und professionell erteilt worden; 73 % der Anrufer waren mit der Wartezeit zufrieden.

Zufriedenheitsbefragungen werden ebenfalls bei Kunden durchgeführt, die ORES zwecks Durchführung von Arbeiten angerufen haben, so zum Beispiel, um einen Anschluss zu legen, einen Zähler zu verstärken oder zu verlegen. Die Ergebnisse dieser Umfragen zeigen eine seit drei Jahren relativ konstante Zufriedenheit (s. u.). Neben dem Internetportal und dem Callcenter sind die Nähe zu unseren Kunden und die persönlichen Kontakte zu ihnen ebenfalls von Bedeutung. Die 15 ORES-Kundencenter, in denen inzwischen die Karten für Budgetzähler aufgeladen werden können, wurden umgestaltet. Außerdem wurden Partnerschaftsvereinbarungen mit den Gemeinden, den ÖSHZ und den Energieschaltern getroffen: ORES kann dabei innerhalb der Behördenstellen ihre Aktivitäten und Dienstleistungen über verschiedene elektronische Kommunikationsträger vorstellen. Dieser kundennahe Ansatz gestattet es, Kunden bei eventuell an die ORES zu richtenden Anträgen bereits im Vorfeld zu unterstützen. So verfügen unsere Kunden und Geschäftspartner über die Kontaktangaben ihres Sachbearbeiters, sodass sie ihn direkt ansprechen können, falls sich im Rahmen komplexer Arbeiten (verwaltungs)technische Fragen ergeben (z. B. bei Siedlungen, Mehrfamilienhäusern usw.).

ERGEBNISSE DER ZUFRIEDENHEITSUMFRAGEN BEI UNSEREN KUNDEN



1. WENIGER UNZUFRIEDENE KUNDEN

Der Beschwerde- und Entschädigungsdienst hatte gegenüber 2012 13 % mehr Vorgänge zu bearbeiten, wobei deren Anzahl von 6.500 auf rund 7.300 stieg. Bei nahezu der Hälfte dieser Vorgänge handelte es sich um Entschädigungsanträge. Über regionale Dekrete wurde ein teils pauschales, teils nicht-pauschales Entschädigungssystem für bestimmte Situationen eingeführt, wie beispielsweise bei ungeplanten Unterbrechungen der Versorgung von mehr als sechs Stunden, Verspätungen bei der Verlegung von Anschlüssen, Schäden infolge einer Versorgungsstörung oder bei fehlenden Rechnungen aufgrund interner Fehler. ORES erhielt 3.400 entsprechende Anträge, von denen sich allerdings nach einer Prüfung nur etwas mehr als 10 % als begründet erwiesen.

Die Anzahl der Beschwerden unzufriedener Kunden - teilweise wegen Arbeiten an Gehsteigen - beträgt genau 3.321 Vorgänge, was einer Abnahme von 6 % gegenüber 2012 entspricht. Des Weiteren wurden 541 Vorgänge im Rahmen von Vermittlungsverfahren auf Ersuchen der CWaPE, des öffentlichen föderalen Dienstes für Wirtschaft oder des öffentlichen föderalen Vermittlungsdienstes bearbeitet.

2. ORES VERSORGT ÜBER 25.000 GESCHÜTZTE KUNDEN

Seit der Liberalisierung des Energiemarkts werden bestimmte, soziale Aufgaben des öffentlichen Dienstes (sogenannte « VÖD » - Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes) vollständig über die Netztarife finanziert. Diese Verpflichtungen lasten zusehends auf den Budgets der Netzbetreiber. Gelegentlich erschweren sie auch die Beziehungen der Beteiligten untereinander, wobei dies insbesondere die Kontakte zum Kunden betrifft. ORES bemüht sich in diesem Zusammenhang in Abstimmung mit der regionalen Regulierungsstelle um eine Vereinfachung der Prozedere. Bestimmte Kundenkategorien waren von der Wirtschaftskrise besonders betroffen, was die soziale Verantwortung von ORES auch 2013 unterstrich. Im Laufe des Jahres erhielten wir seitens der Energieerzeuger über 88.000 Anträge auf Einrichtung eines Budgetzählers wegen anhaltenden Zahlungsverzugs von Kunden.

ORES nimmt auch in diesem Marktsegment ihre Rolle als Mittlerin wahr. Über diverse Maßnahmen verbesserten wir die Kommunikation mit diesen Kunden, indem beispielsweise Missverständnisse ausgeräumt werden konnten. Diese Maßnahmen erwiesen sich als wirksam und gestatteten es, zahlreiche Probleme zu vermeiden. So ging die Zahl der sogenannten « Lieferant-X-Kunden », also der Kunden, die infolge von Problemen bei einem Umzug oder im Rahmen eines auslaufenden Versorgungsvertrags mit ihrem gewerblichen Zulieferer vorübergehend von ORES mit Energie versorgt werden, noch weiter zurück. Nachdem bereits im Jahr 2012 erstmals die symbolische Marke von 10.000 Kunden unterschritten worden war, ging diese Zahl auch 2013 noch weiter zurück. Am Ende des Geschäftsjahres zählten wir 7.962 solcher Kunden im ORES-Versorgungsgebiet.

Infolge der Krise nahm allerdings die Anzahl der sozial geschützten Kunden, die von unserem Unternehmen beliefert werden, von rund 22.200 für 2012 auf über 25.000 für 2013 zu. Die Anzahl aktivierter Budgetzähler hingegen blieb nahezu unverändert. Innerhalb der von ORES bedienten Gemeinden waren bei Jahresende 2013 rund 57.500 Lieferstellen mit einem aktiven Budgetzähler versehen. Die Gesamtzahl der eingerichteten Budgetzähler lag im Strombereich bei 96.900 Zählern, wovon 44 % aktiviert waren; im Gasbereich zählte man 26.605 Budgetzähler, wovon 56 % in Betrieb waren. Auf dem gesamten

Tätigkeitsgebiet des Unternehmens beträgt die Zahl der installierten Budgetzähler nun fast 125.000 Einheiten, was etwas mehr als 6 % der Gesamtanzahl EAN-Codes entspricht.

Neues Aufladeverfahren für Budgetzähler

Seit Herbst 2013 können Budgetzählerkunden ihre Karten nicht mehr in den öffentlichen Telefonzellen aufladen. Der Telefonnetzbetreiber hatte 2011 beschlossen, dieses elektronische System in Zukunft nicht mehr anzubieten. In Zusammenarbeit mit anderen Verteilernetzbetreibern hat ORES eine neue Lösung entwickeln, testen und umsetzen lassen, sodass diese Kunden nun eine andere Möglichkeit haben, um ihre Zählerkarten aufzuladen. Seit dem Frühjahr 2013 können sie ihren Chipkartenspeicher an den herkömmlichen Bezahlterminals für Bankkarten aufladen. Diese Terminals wurden in allen ORES-Kundencentern, in zahlreichen ÖSHZ sowie nach und nach im Einzelhandel, soweit dort (vor allem bei Kiosken) dieses System akzeptiert wird, angebracht.



Um es den Inhabern einer Budgetzählerkarte zu gestatten, sich mit dem neuen Aufladeverfahren vertraut zu machen, wurde ein praktischer Leitfaden mit dem Titel « Energie in ein paar Minuten » herausgegeben. Dieses am 1. Oktober 2013 allgemein eingeführte Verfahren wurde seitens der Verbraucher angenommen. Auf dem ORES-Internetportal kann die nächstgelegene - oder eine beliebige andere - Aufladestelle mithilfe der Geolokalisierung gefunden werden.

3. ENERGIEPRÄMIEN

ORES ist auch für die Auszahlung bestimmter Energieprämien zuständig, die für Privatverbraucher und gewerbliche Kunden in Wallonien vorgesehen sind. Die Wallonische Region gewährt zahlreiche Prämien, von denen einige effektiv in erster Instanz von den Verteilernetzbetreibern ausgezahlt werden. Es handelt sich dabei mehrheitlich um Prämien in Verbindung mit der Installation von Erdgas-Brennwertkesseln. 2013 wurden dabei Prämien für einen Gesamtbetrag von nahezu drei Millionen Euro ausgezahlt.

DIE ZUKUNFT VORBEREITEN

Neben der Erfüllung ihres Kundenauftrags, sei er sozialer oder anderer Natur, muss ORES auch ihre Zukunft als Netzbetreiber vorbereiten.

Einerseits gilt dies für den Beschäftigungssektor der Wallonischen Region, wo das Unternehmen der Pionier des dualen Ausbildungswesen sein will. Andererseits betrifft dies die Forschung und Entwicklung, vor allem im Bereich der intelligenten Netze und Zähler, die in Zukunft unverzichtbar sein werden.

1. ARBEIT UND AUSBILDUNG: « 2013, JAHR DER KOMPETENZFÖRDERUNG »

Die Einstellung neuer Mitarbeiter bleibt eine Herausforderung, die ORES annehmen will. In einem Umfeld, in dem technische Berufe vor allem bei den Jugendlichen nicht immer den besten Ruf genießen, will ORES im Rahmen verschiedener Aktionen zu einer Aufwertung dieses Berufsbilds beitragen. Dies erfolgt über Kontakte zu Schulen, Vereinbarungen mit dem FOREM und IFAPME, Stellenbörsen u. v. m. Das Ziel ist es, diese technischen und handwerklichen Berufe aufzuwerten.



In diesem Umfeld hat sich ORES aktiv an der Initiative « 2013, Jahr der Kompetenzförderung » beteiligt, die von Wallonien und der Föderation Wallonien-Brüssel ins Leben gerufen wurde. Über dieses Projekt soll langfristig die technische Berufsausbildung gefördert werden, insbesondere durch die Aktion „Arbeit und Ausbildung“, die von Schulen, Ausbildungseinrichtungen und Unternehmen getragen wird.

ORES beteiligt sich konkret an drei von insgesamt zwölf Themenbereichen dieser Initiative. Zunächst betrifft es die Förderung des dualen Ausbildungssystems unter Mitwirkung des Wallonischen Unternehmensverbands und der Mittelstandsunion. Die Vorzüge dieses Systems, das es gestattet, Angebot und Nachfrage eindeutig besser aufeinander abzustimmen, sollen anderen Unternehmen nahegebracht werden.



Daraufhin folgt die Aufwertung der technischen und handwerklichen Ausbildung, die nicht länger als ein Abstieg empfunden werden soll, sondern vielmehr den Jugendlichen als echte Alternative für die Zukunft vermittelt werden soll. ORES hat an mehreren Aktionen mitgewirkt, die Jugendliche und ihr familiäres Umfeld für die technische Berufsausbildung sensibilisieren sollen. Insbesondere erfolgte dies über die Teilnahme an Laufbahnbörsen und durch Besuche von Schülern des ersten Grads, die wir in unserem Ausbildungszentrum und Zentrallager in Aye bei Marche-en-Famenne begrüßten.

Des Weiteren wurde eine Kartografie der qualifizierenden Abschlüsse in der Föderation Wallonien-Brüssel erstellt. Damit gehen Empfehlungen für die Politiker einher, insbesondere um den Zugang zu diesen Ausbildungsformen und die erforderlichen administrativen Schritte zu erleichtern.

2. FORSCHUNG, STUDIEN UND ENTWICKLUNG

Neben der Einstellung und Ausbildung von Mitarbeitern sichern ebenfalls die Bereiche Forschung und Entwicklung die Zukunft von ORES. Dies gilt insbesondere angesichts eines Umfelds, in dem immer mehr Energie aus erneuerbaren Quellen erzeugt wird, wie Windkraft- und Photovoltaik-Anlagen, die in die Verteilernetze eingebunden werden müssen. ORES will heute diejenigen Lösungen entwickeln, die es ihr auch morgen gestatten, die Verteilernetze effizient zu verwalten.

Indem die Verbraucher beispielsweise auf ihren Häusern Solarzellen anbringen, werden sie selbst zu Erzeugern. Allerdings hängt diese Energieerzeugung von der Wetterlage ab und ist an bestimmte Tageszeiten gebunden; zudem belastet sie ganz allgemein das Stromsystem und die Stromnetze insbesondere. Die Einbeziehung der dezentralen Energieerzeugungseinheiten erfordert daher eine Anpassung des derzeitigen Instrumentariums, wobei neue Kontrollsysteme geschaffen werden müssen, sodass die Verteilernetze nach und nach « intelligent » werden.

Der Betreiber eines intelligenten Netzes muss bei Auftreten von Überspannungen umgehend reagieren können, was nur mit automatisierten Systemen möglich ist. Das Netz veranlasst dann automatisch alle erforderlichen Aktionen, um eine optimale Funktionsweise dieser dezentralen Erzeugungseinheiten zu gewährleisten, wobei auch der einwandfreie Netzbetrieb selbst durch den Einsatz von Telekommunikationssystemen und elektronischen DV-Anlagen gewährleistet bleiben muss.

Diese gestatten es, den Netzzustand in Echtzeit abzurufen und entsprechend gegenzusteuern. So können gezielt bestimmte Elemente des Netzes sowie die Erzeugung und Belastung gesteuert werden.

Parallel dazu untersucht ORES eingehend den Aspekt der intelligenten Kundenzähler. Es wurde ein spezifisches Programm aufgelegt, dessen Ansatz ganz bewusst undogmatisch sein soll. Dabei wird der Frage nachgegangen, welche Vorzüge ein solches System für die Gemeinschaft und die Region mit sich bringt. Es handelt sich auch darum zu prüfen, welchen Mehrwert diese neue Technologie der Gemeinschaft einbringt.

2013 hat ORES die Untersuchungen und Tests in diesem Bereich fortgeführt. In Flobecq (s. u. Foto) wurden 600 intelligente Stromzähler bei Privatkunden mit Solarzellen angebracht. Diesen Kunden wurde ein Internetportal zur Verfügung gestellt, worüber sie ihren Verbrauch und ihre Solarstromerzeugung kontrollieren können. Die Datenübermittlung über das GPRS-System erwies sich als zufriedenstellend, um die Zähler tagesaktuell abrufen zu können. In Marche-en-Famenne und in Nivelles wurden rund 1.000 intelligente Zähler mit einer anderen Kommunikationstechnologie getestet: der PLC (Power Line Communication). Bei diesem Verfahren erfolgt die Datenübertragung über das Stromnetz selbst.



3. « SMART PARK» - PROJEKT: Intelligente Zähler helfen Unternehmen, besser und weniger zu verbrauchen

Um die Netze auf die Zukunft vorzubereiten, arbeitet ORES eng mit Universitäten zusammen. So wurde am Polytechnikum der Universität von Mons 2012 ein Lehrstuhl eingerichtet. Dieser widmet sich den Forschungsarbeiten zu intelligenten Netzen und Zählern. Über die Finanzierung von Doktoratsstipendien kann der Lehrstuhl ausländische Gastprofessoren einladen, Kolloquien veranstalten und vor allem besser die Auswirkungen einer zunehmend dezentralen Energieerzeugung auf die Verteilernetze untersuchen.

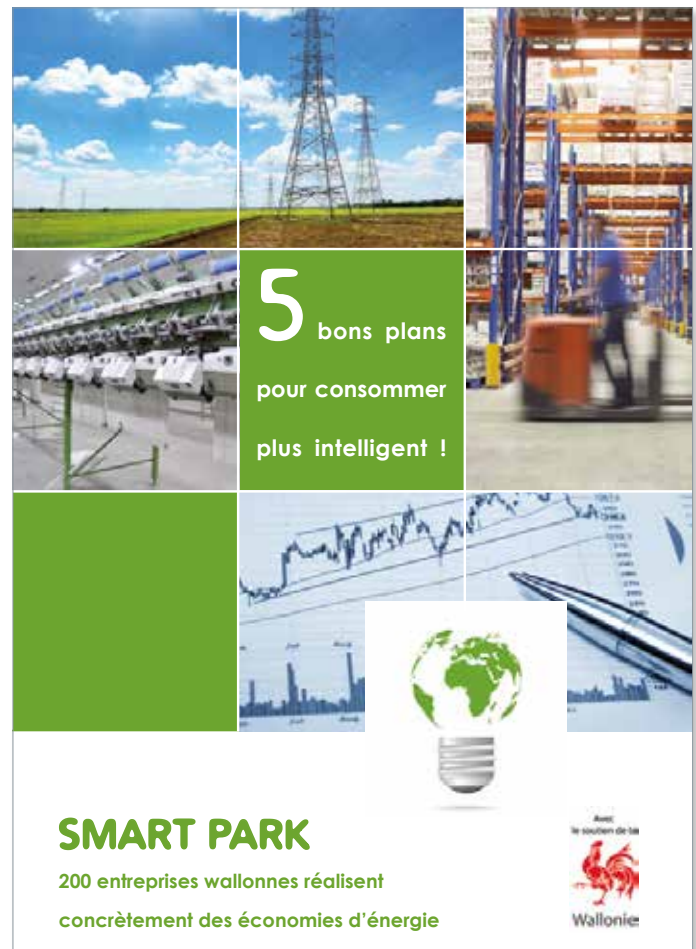


Die Forscher analysieren ebenfalls die Problematik der Datensicherheit bei deren Übermittlung über diese Netze. Sie prüfen die Frage der Steuerung der Stromnachfrage und des ihr entsprechenden Angebots und analysieren die Telekommunikationstechnologien für intelligente Zähler. Die Arbeiten des ORES-Lehrstuhls wurden der Öffentlichkeit im Rahmen eines Informationstags erstmals am 18. April 2013 vorgestellt.

Dabei wurde eine erste Bilanz gezogen, was die Aspekte der Forschung zu Stromversorgungsnetzen und Telekommunikationstechnologien anbelangt. Zunächst stellte die Universität Lüttich das Projekt GREDOR vor (Betrieb von auf erneuerbare Energien ausgerichteten Stromverteilernetzen): Dieses teilweise von der Wallonischen Region finanzierte Forschungsprojekt wird von einer aktiven Beteiligung seitens der ORES und der Universität Mons mitgetragen. Die Forscher des Bereichs Elektrotechnik des Polytechnikums zeigten die Ergebnisse ihrer Arbeiten zur Spannungskontrolle bei Mittelspannungsnetzen im Hinblick auf dezentrale Erzeugungseinheiten, zu den Auswirkungen dieser Erzeugungseinheiten auf die zu schaffenden Sicherungssysteme und, konkreter, zur Einbindung von Solarstromerzeugern in die Niederspannungsnetze.

Die Untersuchungen des Bereichs Elektromagnetik und Telekommunikation für den ORES-Lehrstuhl konzentrierten sich auf die PLC-Technologie, die es gestattet, das Stromnetz als Telekommunikationsmedium zu nutzen, um beispielsweise den Datenaustausch mit intelligenten Zählern sicherzustellen. Die Universität Mons untersucht insbesondere die G3-PLC-Technologie, die für das Smart Metering und potenziell auch für weitere Anwendungen von großem Interesse ist. Die Forscher am ORES-Lehrstuhl befassen sich derzeit mit Analysen und Tests in diesem Bereich.

Das unter der Federführung des wallonischen Energieministeriums aufgelegte Smart Park-Projekt soll die wallonischen Unternehmen wettbewerbsfähiger machen und dazu beitragen, dass diese vor allem die elektrische Energie rationeller einsetzen. In Zusammenarbeit mit den Raumplanungsagenturen SPI und IGRETEC sowie dem Verteilernetzbetreiber TECTEO beteiligte sich ORES an diesem Projekt vom Start weg im Jahre 2012. Bei dieser ersten Phase konzentrierte man sich vor allem auf die Industriegebiete der Provinz Lüttich und die Region Charleroi.



In der Praxis bedeutet dies, dass die teilnehmenden Unternehmen intelligente Zähler (oder « smart meter ») installieren und die Daten im Hinblick auf eine optimierte Nutzung der elektrischen Energie analysieren. Dabei wurden den zuständigen Bereichen der Unternehmen technische oder organisatorische Lösungen nahegelegt, die eine « intelligentere » Nutzung der Energie erlauben: Minderung der Blindleistungen, viertelstündliche Spitzenbelastungen, Verhältnis Volllast- und Schwachlastzeiten, Neuverhandlung der Lieferverträge, Anpassung der Beleuchtungs- und Heizsysteme und Wartung des Maschinenparks.

Die rund 200 bislang an diesem Projekt teilnehmenden Unternehmen konnten spürbare Einsparungen erzielen, die sich bis auf 25 % ihrer jährlichen Energieaufwendungen belaufen.

Koordination

ORES-Abteilung Kommunikation

Fotos

ORES Bildarchiv
Charly Desoubry

Gestaltung, Layout und Druck

Losfeld communication
www.losfeld.be

Verantwortlicher Herausgeber

Jean-Michel Brebant,
ORES-Abteilung Kommunikation
rue Antoine de Saint Exupéry, 18
6041 Gosselies



Kontakt

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

www.ores.net

Kundendienst: 078.15.78.01

Störungen: 078.78.78.00

Notruf bei Gasgeruch: 0800.87.087