ORES

„Energie erleichtern,
Leben erleichtern“

TÄTIGKEITSBERICHT 2015
BILANZ & AUSSICHTEN

ORES
ORES

Inhalt

I. Allgemeine Vorstellung

1. Mitteilung des geschäftsführenden Verwaltungsratsmitglieds und der Präsidenten der Verwaltungsräte p.**6**
2. ORES, erster wallonischer Verteiler p.**8**
3. 2015 auf einen Blick p.**10**
4. Schlüsselzahlen p.**12**
5. Aktionärsstruktur p.**14**
6. Unternehmensvision p.**17**
7. Unsere Werte p.**18**

II. Tätigkeitsbericht

1. „Energie erleichtern, Leben erleichtern“ p.**22**
2. Netzbetreiber p.**34**
3. Marktvermittler p.**48**
4. Partner der Behörden p.**54**
5. ORES, ein verantwortungsvolles und nachhaltiges Unternehmen p.**58**

Interaktivität

= sich das Video ansehen

I. Allgemeine Vorstellung

„Innovationsgeist und Geschicklichkeit, um die Herausforderungen von morgen zu meistern“

1. Mitteilung des geschäftsführenden Verwaltungsratsmitglieds und der Präsidenten der Verwaltungsräte

Das Jahr 2015 war für ORES ein Jahr des Wandels, das von einigen bedeutenden Fortschritten gekennzeichnet war.

An erster Stelle durch die Umsetzung unseres Strategieplans 2015-2020: Unsere Vision und unsere Zielsetzungen für die nächsten fünf Jahre sind in diesem Plan zusammengefasst, der ganz zu Beginn des Geschäftsjahres verteilt wurde. Um die drei großen Herausforderungen zu meistern, denen ORES sich stellen muss – die Weiterentwicklung der Unternehmenskultur, die Verbesserung der Kundenorientierung und die Begleitung des energetischen Wandels in allen Unternehmenssparten – haben wir bedeutende operative Projekte gestartet, die unser Unternehmen von morgen gestalten werden.

Zur Koordinierung dieser langfristigen Arbeit haben wir die Abteilung Operative Strategie gegründet, die mit der Steuerung unserer wichtigsten strategischen Initiativen bis zum Jahr 2020 und darüber hinaus beauftragt ist. Diese Projekte mit dem Namen „Smart Metering und Smart User", „Smart Grid" und „Atrias" sind von wesentlicher Bedeutung, um die Veränderungen, denen die Strom- und Erdgasverteilung heute im Rahmen des energetischen Wandels und der raschen Marktentwicklung unterliegt, zu begleiten. Während des Jahres 2015 wurde eine Reihe von grundsätzlichen Entscheidungen bestätigt, insbesondere in Bezug auf die Telekommunikationstechnologie zur Unterstützung der Umsetzung der intelligenten Zähler ab 2019 sowie die Art von Funktionen, die die kommunikationsfähigen Zähler, die in der Zukunft auf unserem Gebiet installiert werden, erfüllen müssen.

Ein weiterer wichtiger Schritt ist im Laufe dieses Geschäftsjahres mit der Genehmigung unserer neuen Verteilertarife für 2015 und 2016 seitens der CWaPE erfolgt. Nach der Verlängerung der vorherigen Tarife während der Jahre 2013 und 2014 handelte es sich hier um die erste Genehmigung seit 2009, wodurch eine realitätsgetreuere Situation in Bezug auf die Kostendeckung wiederhergestellt werden konnte. Diese Anpassung war für ORES insofern wichtig, als dass unser Tätigkeitsbereich in einem Zeitraum von sechs Jahren neue Dimensionen angenommen hat, insbesondere im Zusammenhang mit der „Versmartung" der Netze, und die Ausgaben in Verbindung mit den Gemeinwohlverpflichtungen bedeutend gestiegen sind.

Im Jahr 2015 haben wir auch die ersten Vorbereitungen in Bezug auf unsere Tarifvorschläge für die nächste Periode, d.h. 2018-2022 getroffen. Die neue Tarifberechnungsmethode, die von der Regulierungsinstanz eingesetzt wurde, hebt sich von der Vergangenheit ab, insofern sie einen Mechanismus zur Begrenzung der Kosten und zur Leistungsförderung vorsieht. Vor diesem Hintergrund haben wir Ende des Jahres einen Plan zur Leistungssteigerung und Kostenkontrolle unter dem Namen „Optimum" ins Leben gerufen. Das Ziel für ORES ist dabei, unsere Verwaltungs- und Kontrollsysteme zu konsolidieren, um somit einen Mehrwert für unsere Kunden, unsere Mitarbeiter und unsere Aktionäre zu schaffen.

Im Jahr 2015 haben wir außerdem Überlegungen angestrengt in Bezug auf Unterstützung und Dienstleistungen zugunsten unserer kommunalen Partner und Aktionäre. Es fanden Treffen mit den Verwaltungen statt, um Verbesserungsmöglichkeiten in verschiedenen Bereichen wie in der Organisation von Straßenarbeiten, im Betrieb der kommunalen Straßenbeleuchtung oder in der Kommunikation aufzuzeigen. Konkrete Maßnahmen wurden vorbereitet und in Pilotprojekten umgesetzt, insbesondere bei der Unterstützung der energetischen Verwaltung der kommunalen Gebäude dank der Anbringung von kommunikationsfähigen Zählern, um nur ein Beispiel zu nennen.

Von links nach rechts:
Cyprien Devilers (Präsident des Verwaltungsrates von ORES Assets), **Pierre Dumont** (Kontaktmitarbeiter), **Fernand Grifnée** (geschäftsführendes Verwaltungsratsmitglied), **Didier Donfut** (Präsident von ORES Gen.mbH), **Cécile Rieser** (Kundenberaterin) und **Yann Stumpf** (Elektro- & Gastechniker)

Als führender Strom- und Erdgasverteiler der Wallonie ist ORES bemüht, effiziente und qualitativ hochwertige Dienstleistungen zu erbringen. In dieser Hinsicht war das Jahr 2015 von den Problemen mit dem neuen Informatiksystem zur Verarbeitung und Übermittlung der Zählerstände gekennzeichnet. Diese Schwierigkeiten haben zu verspäteten Übermittlungen und Ungenauigkeiten in den mitgeteilten Informationen geführt, was sich auf die Fakturierung der Kunden seitens ihrer Energieversorger ausgewirkt hat. Ein Team von über 70 Personen wurde zur Verbesserung des Systems eingesetzt. Seine Arbeit zeigt Erfolge und im Frühling 2016 ist die Lage bald wieder hergestellt.

All diese Entwicklungen sind Ausdruck unseres Willens, uns ständig weiterzuentwickeln, um den Erwartungen des Marktes, der Kunden und unserer Partner gerecht zu werden. Die Zukunft des Verteilersektors wird bereits heute vorbereitet und ununterbrochene Bemühungen sind zur Aufrechterhaltung der Dynamik erforderlich. Sowohl intern als auch extern stützt sich ORES in der Weiterführung ihrer Entwicklung auf den täglichen Einsatz und das Verantwortungsbewusstsein unserer 2.300 Mitarbeiter. Dieser Jahresbericht gibt davon Zeugnis. In einer Welt, die sich immer schneller verändert, muss und will ORES sich anpassen, um ihre Legitimität zu gewährleisten und sich all ihren Verantwortungen zu stellen. Mit einem Leitmotiv: die Energie erleichtern, all ihren beteiligten Parteien das Leben erleichtern.

Fernand Grifnée,
Geschäftsführendes Verwaltungsratsmitglied von ORES Gen.mbH
Cyprien Devilers,
Präsident des Verwaltungsrates von ORES Assets Gen.mbH
Didier Donfut,
Präsident des Verwaltungsrates von ORES Gen.mbH

2. ORES, erster wallonischer Verteiler, sorgt tagtäglich für die Energieversorgung von 2,8 Millionen Bürgern

ORES wurde 2009 gegründet und ist heute der erste wallonische Verwalter und Betreiber der Strom- und Erdgasverteilernetze in der Wallonie. Dies bedeutet ein Team von mehr als 2.300 Personen – Führungspersonal, Techniker und Verwaltungspersonal – zu Diensten der Einwohner von 197 Gemeinden und der Gemeinschaft. Unsere Mitarbeiter sorgen tagtäglich für die Energieversorgung von ungefähr 1,4 Millionen Haushalten und Unternehmen auf 75% des wallonischen Gebiets, was nicht weniger als 2,8 Millionen Bürgern entspricht.

ORES gewährleistet somit den täglichen Betrieb der Strom- und Erdgasverteilernetze und der kommunalen Straßenbeleuchtung und übernimmt in diesem Rahmen auch alle Interaktionen mit den anderen Akteuren des Energiemarktes.

Unsere Leitwarte überwacht diese Verteilernetze rund um die Uhr. Einsatzteams sind Tag und Nacht, 365 Tage im Jahr in Bereitschaftsdienst, um Störungen, technische Fehler und Gaslecks zu beheben. Telefonanrufe aufgrund von Gasgeruch werden absolut prioritär behandelt.

Wir führen die neuen Anschlüsse an die Netze durch, die wir betreiben, wir passen bestehende Anschlüsse an, wir bringen die Zähler an und verstärken sie.

Wir lesen die Zählerstände ab, wir validieren die Daten und verwalten diese streng vertraulich zwecks Übermittlung an die betroffenen Betreiber.

Wir halten im Zugangsregister nahezu 2 Millionen Daten auf dem letzten Stand: Für jede Anschlussstelle an das Verteilernetz enthält dieses Register gleichzeitig alle technischen und administrativen Daten sowie die Angaben des entsprechenden Energieversorgers.

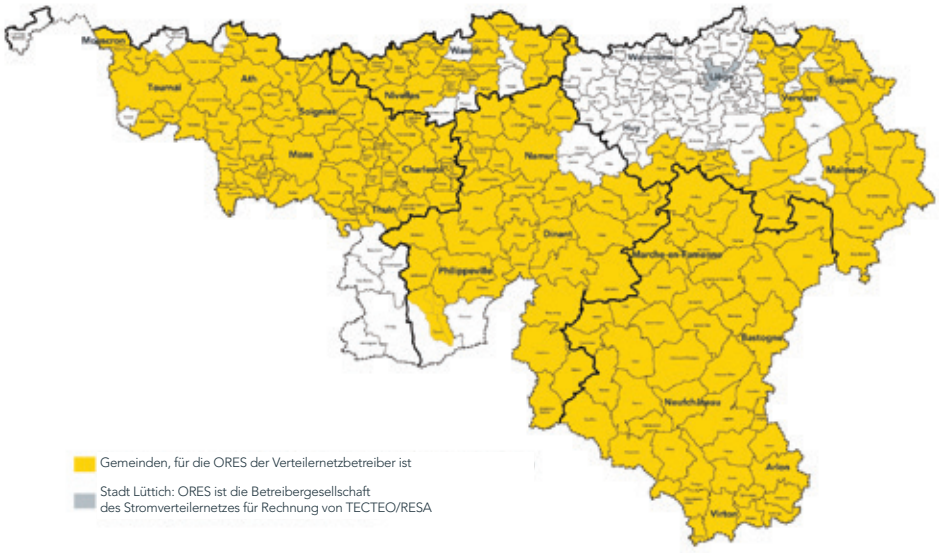
Wir gewährleisten ebenfalls die Energieversorgung der sozial geschützten Kunden; wir bringen Budgetzähler auf Anfrage der Versorger bei deren Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten an; wir übernehmen den Betrieb und die Wartung der kommunalen Straßenbeleuchtung sowie die Förderung der Energieeffizienz der Beleuchtungsanlagen.

ORES ist sich seiner Verantwortung und seiner Verpflichtungen bewusst, seien sie ökonomischer oder gesellschaftsgebundener Art, und nimmt demnach eine sehr konkrete Rolle im Gemeinwohl der Allgemeinheit und in der Entwicklung des wallonischen Wirtschafts- und Soziallebens ein. Seit fünf Jahren investieren wir jedes Jahr im Durchschnitt 250 Millionen Euro in die Verteilernetze. Im Jahr 2015 hat ORES etwa 1.750 Subunternehmen und Lieferanten für einen Umsatz von mehr als 390 Millionen Euro beauftragt.

TÄTIGKEITSGEBIETE

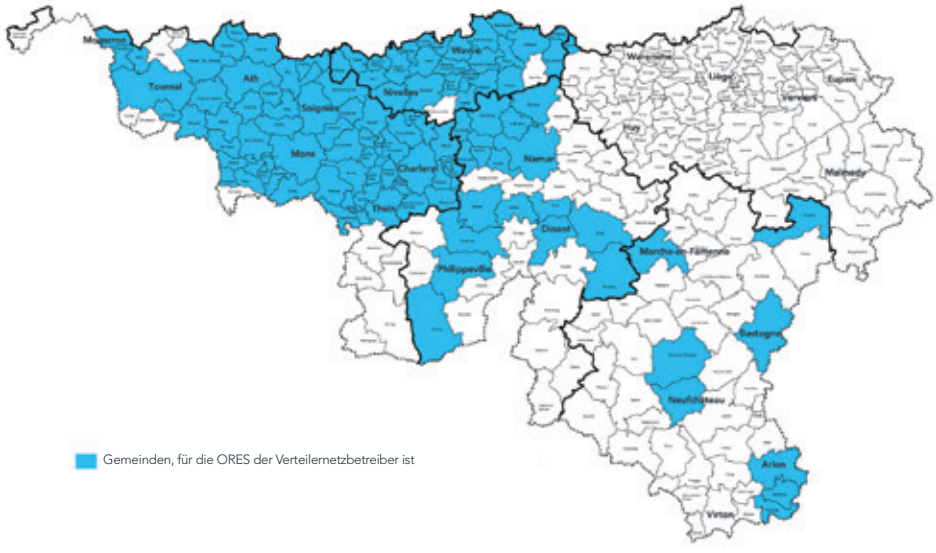
ORES ist in mehr als 75% der wallonischen Gemeinden aktiv. Unsere Tätigkeitsgebiete umfassen alle Gemeinden, die in den zwei nachfolgenden Karten eingefärbt sind. Eine Karte betrifft die Stromverteilung, die andere die Erdgasverteilung. In den nicht eingefärbten Gemeinden intervenieren die Teams von ORES nicht, außer wenn dies spezifisch vereinbart ist.

Betrieb der Stromverteilernetze



(192 Gemeinden – Januar 2016)

Betrieb der Erdgasverteilernetze



(109 Gemeinden – Januar 2016)

3. 2015 auf einen Blick...

Januar

• 1. Januar: Verbreitung des ORES Strategieplans 2015-2020, in dem die Unternehmensvision und die strategischen Ziele für die nächsten fünf Jahre festgelegt sind.

• 16. Januar: Teilnahme am Automobilsalon und Pressekonferenz zwecks Förderung der CNG-Mobilität (erdgasbetriebene Fahrzeuge) in Zusammenarbeit mit http://www.ngva.be.

• 29. Januar: zahlreiche Entstörungseinsätze der Techniker von ORES in der Provinz Luxemburg infolge des extremen Winterwetters.

April

• 1. April: Übernahme durch ORES der Verwaltung der Gemeinwohlverpflichtungen (GWV) für die wallonischen Kunden des Netzbetreibers Infrax in den Gemeinden Chastre, Incourt, Perwez und Villers-la-Ville in Wallonisch-Brabant.

• 23. April: feierliche Eröffnung mit der Gesellschaft EnoRa der ersten öffentlichen CNG-Tankstelle der Wallonie in Tournai.

Juni

• 1. Juni: Einführung der neuen Software **„Mercure"** zur Speicherung und Übermittelung der Zählerstände. Diese soll ORES ermöglichen, ihre Aufgaben in Sachen Ablesung und Validierung der **Zählerstände** auf einem sich stets wandelnden Energiemarkt weiterhin effizient auszuführen.

• 19. Juni: ORES ist bei den Festlichkeiten **„Waterloo 2015"** ganz am Puls des Geschehens und installiert die vorübergehende Station zur Stromversorgung der Zweihundertjahresfeier der berühmten Schlacht.

• 24. Juni: Unterzeichnung der Vereinbarung **WALTOPO** zwischen den verschiedenen Verantwortlichen von Elia, CILE, Fluxys, Proximus, SPGE, Nethys, ORES und der Direktion für Geo-Metrologie des Öffentlichen Dienstes der Wallonie.

• 25. Juni: **Hauptversammlungen** der ORES-Gruppe in Mons mit Vorstellung der Bilanz 2014. Die Gruppe hat einen Umsatz von über einer Milliarde € erwirtschaftet und insgesamt rund 275 Millionen € investiert. Die Dividenden, die für das abgelaufene Geschäftsjahr an die öffentlichen und privaten Aktionäre ausgeschüttet wurden, belaufen sich auf 60 Millionen €.

Februar

• 6. Februar: Genehmigung seitens der CWaPE der von ORES unterbreiteten Verteilertarifvorschläge für den Zeitraum 2015 – 2016.

• 12. Februar: Vorstellung der Broschüre „Lichtgestalter" anlässlich der Messe der Mandatare in Marche-en-Famenne.

Mai

• 1. Mai: Gründung innerhalb von ORES einer neuen Abteilung „operative Strategie" mit einer zweifachen Aufgabe: die großen Strategieprojekte für das Unternehmen erfolgreich durchführen und den anderen intern geführten Projekten einen Rahmen mit einer effizienten Begleitung bieten.

• 29 Mai: Unterzeichnung einer Vereinbarung zwischen den wallonischen Gemeinden und Electrabel über ihren jeweiligen Austritt aus ECS (Electrabel Customer Solutions) bzw. ORES Assets. Diese Vereinbarung, die ein Jahr vorher angekündigt wurde, sieht für Electrabel die Möglichkeit vor, sich bereits zum 31. Dezember 2016 als Anteilseigner bei ORES Assets zurückzuziehen, statt wie ursprünglich geplant Ende 2019.

• 29. Mai: Inbetriebnahme in Verviers der ersten rund um die Uhr öffentlich zugänglichen Aufladestation für Budgetzähler-Chipkarten mit Selbstbedienung.

September

• 14. September: Start einer Kampagne zur Förderung von Erdgas, die über einen Zeitraum von zehn Jahren laufen wird. Diese ORES-Kampagne stützt sich auf starke Marketingmaßnahmen und unterbreitet den im Einzugsbereich des Verteilernetzes ansässigen Kunden ein interessantes Angebot mit kostenlosem Anschluss und diversen Prämien. Dahinter steckt ein ehrgeiziges Ziel: bis 2025 50.000 neue Kunden zu überzeugen.

• 16. September: Abänderung des Plans zur Bestimmung der bei Stromknappheit von Stromabschaltungen betroffenen Gebiete durch die Energieministerin Marie-Christine Marghem. Wie im vergangenen Jahr stellt ORES ihren Kunden ein Warnmeldesystem per SMS zur Verfügung.

• 18. September: feierliche Eröffnung in Waterloo der ersten öffentlichen Ladesäule für Elektrofahrzeuge, die von ORES in der Wallonie in Betrieb genommen wird.

November

• 12. November: Einweihung des neuen ORES-Sitzes für die Wallonie Picarde in Leuze-en-Hainaut.

• 19. November: offizielle Bestätigung einer wichtigen Zusammenarbeit zwischen ORES und ERDF im Rahmen der intelligenten Zähler anlässlich des 3. jährlichen Begegnungstags des ORES-Lehrstuhls „Smart Grids – Smart Metering" in der Polytechnischen Fakultät der Universität von Mons.

• 24. November: Genehmigung seitens des Gemeinderats der Stadt von Charleroi einer Kooperationsvereinbarung zwischen der Stadt und ORES für das Anbringen von intelligenten Zählern in den kommunalen Gebäuden. Es handelt sich um ein Pilotprojekt mit Mehrsparten-Zähleranlagen für Strom und Erdgas, aber auch für Wasser im Rahmen einer Synergie mit der SWDE, der Wallonischen Wassergesellschaft („Société wallonne des Eaux").

August

• 13. & 14. August: Einsätze von ORES-Technikern in zahlreichen Städten und Gemeinden von Hennegau infolge einer Reihe von heftigen Gewitterstürmen.

Oktober

• 1. Oktober: Start der Kampagne „Gemeinsam wachsam" seitens des internen Dienstes für Gefahrenverhütung und Schutz am Arbeitsplatz (IDVA). Ziel: Entwicklung einer integrierten Sicherheitskultur, die von allen Mitarbeitern des Unternehmens mitgetragen wird.

• 27. Oktober: Bestätigung der ministeriellen Entscheidung, ORES die Globalgenehmigung (kombinierte Umwelt- und Städtebaugenehmigung) für den Bau ihres zukünftigen Gesellschaftssitzes in Gosselies zu erteilen. Der Antrag wurde im Oktober 2014 hinterlegt.

• 29. Oktober: Gründung der VoG PoWalCo durch sechs Gründungsmitglieder: Aquawal, Elia, Nethys, Proximus, die Wallonische Region und ORES. Diese Vereinigung wird eine Plattform zum Informationsaustausch zwischen allen für die Koordinierung von Baustellen auf öffentlichem Gebiet zuständigen Stellen einrichten und verwalten.

Dezember

• 18. Dezember: Vorstellung durch den Bürgermeister Paul Furlan einer neuen Beleuchtung des Glockenturms von Thuin anlässlich des 10. Jahrestages seiner Renovierung. Diese neue Beleuchtung erfolgte im Rahmen der zweiten Phase der Modernisierung der öffentlichen Beleuchtung der Stadt, die bereits zuvor im Jahr mithilfe von ORES begonnen wurde.

• 19. Dezember: Teilnahme von ORES an der Aktion „Viva for Life", die erstmalig in Charleroi organisiert wurde.

4. Schlüsselzahlen
(Stand 31. Dezember 2015)

ELEKTRIZITÄT

49.793 km	Verteilernetze
1.484.035	Lieferstellen
1.381.517	bediente Kunden
11.124.947 MWh	auf den Netzen verteilter Strom
22.051	durch ORES versorgte geschützte Kunden
45.992	aktive Budgetzähler

ERDGAS

9.312 km	Verteilernetz
543.108	Lieferstellen
467.136	bediente Kunden
12.394.851 MWh	auf den Netzen verteiltes Gas
9.948	durch ORES versorgte geschützte Kunden
16.684	aktive Budgetzähler

KOMMUNALE ÖFFENTLICHE BELEUCHTUNG

446.615	Leuchten
177.491	Einsätze und Entstörungen
45.638 kW	installierte Leistung

PERSONAL

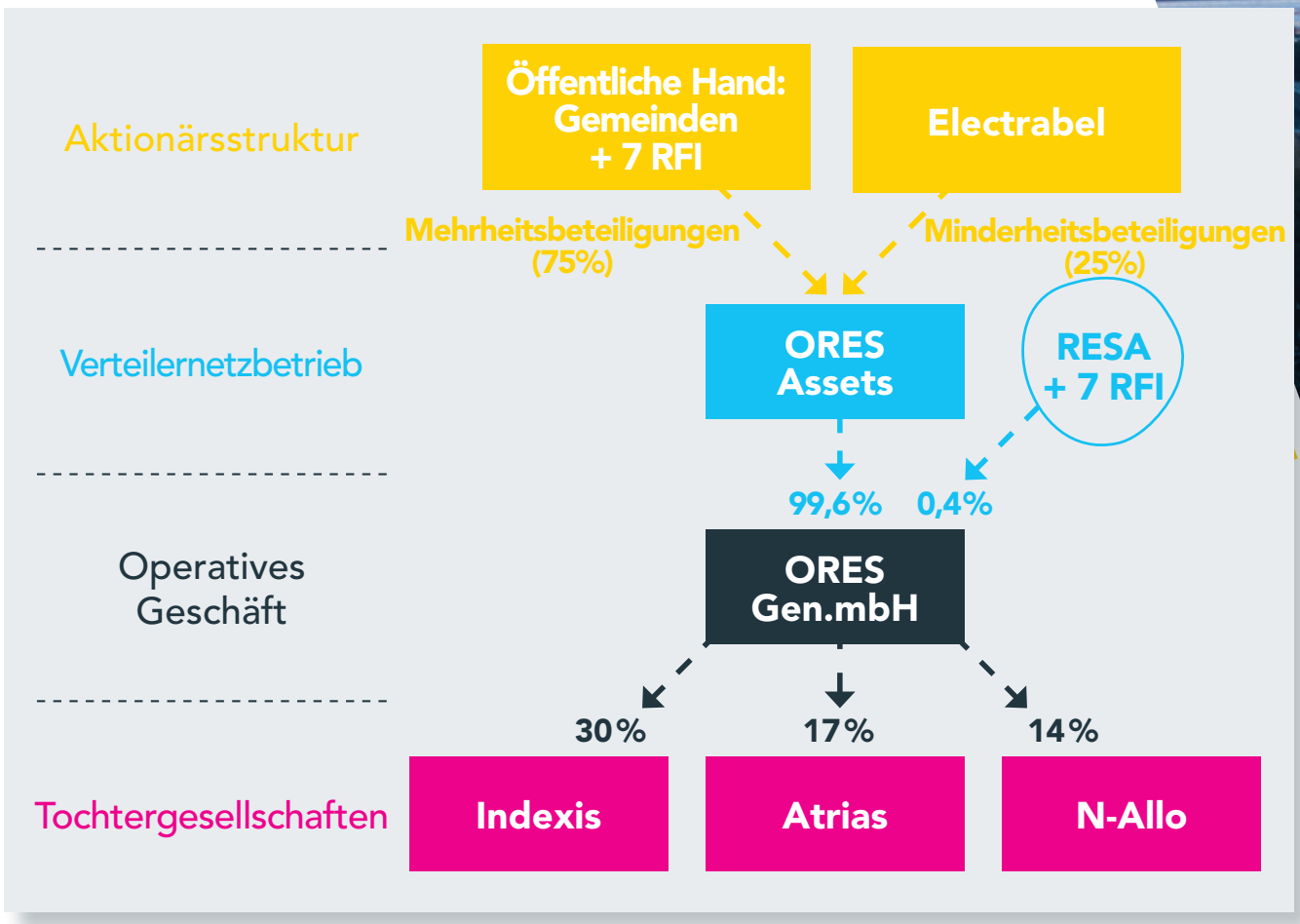
2.281	Mitarbeiter (in Vollzeitäquivalenten)
136	Neueinstellungen
104.906	Ausbildungsstunden

KONSOLIDIERTE FINANZBILANZ

1.087 millions €	konsolidierter Umsatz
295,8 millions €	Gesamtinvestitionen
4.005 millions €	Bilanzsumme

5. Aktionärsstruktur der Wirtschaftsgruppe ORES

(Stand 31. Dezember 2015)



BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

RFI: reine Finanzierungsinterkommunale – Ziel der reinen Finanzierungsinterkommunale ist die Verwaltung der Finanzbeteiligungen der ihr angeschlossenen Gemeinden an den Energieverteilernetzen. Die oben aufgeführten sieben RFI sind:

- **Idefin:** Intercommunale de financement de Namur (Finanzierungsinterkommunale Namur).
- **IPFH:** Intercommunale pure de financement du Hainaut (reine Finanzierungsinterkommunale Hennegau).
- **Finost:** Finanzierungsinterkommunale der Ostkantone.
- **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).

RESA - „RESA services sa": Der führende Elektrizitäts- und Gasverteilernetzbetreiber in der Provinz Lüttich.

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

Atrias: Aufgabe von Atrias, einer neutralen und objektiven Konzertierungsplattform für Netzbetreiber, regionale Lieferanten und Regulierungsbehörden, ist es, den belgischen Energiemarkt auf künftige Entwicklungen in diesem Bereich vorzubereiten (Anstieg der lokalen und erneuerbaren Erzeugung, intelligente Zähler 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 (Kontaktcenter, Internet, soziale Netzwerke usw.).

ORES
CAMP

6. Unsere Unternehmensvision

Angesichts einer Welt, die sich immer schneller verändert, will ORES sich nicht nur anpassen, um ihr Fortbestehen, ihre Legitimität und ihre Verantwortung als Verteilernetzbetreiber und als öffentliches Dienstleistungsunternehmen zu sichern, sondern auch um die Erwartungen zu erfüllen, die alle Beteiligten rechtmäßig an das Unternehmen stellen Unsere Vision ist eindeutig: Wir wollen die Energie erleichtern, allen Beteiligten das Leben erleichtern."

Konkret besteht die Vision von ORES darin:

1. **unseren Kunden das Leben zu erleichtern:** immer ein offenes Ohr für sie haben, verfügbar und zugänglich sein, Respekt zeigen und erstklassigen Service bieten, um den Kundenerwartungen gerecht zu werden;

2. **das Funktionieren des Marktes zu erleichtern:** unser Netz in eine echte Plattform dynamischer Vernetzung verwandeln, die im Dienst aller Marktteilnehmer steht (Erzeuger/Versorger, ÜNB, VNB, Regulierungsinstanzen, Kunden) und wegen ihrer Exzellenz anerkannt wird;

3. **den Behörden das Leben zu erleichtern:** als legitimer und bevorzugter Partner der Behörden im Bereich der Energieverteilung anerkannt werden und diese Rolle voll und ganz wahrnehmen.

7. Unsere Werte

Um seine Aufgaben im Bereich der Gemeinwohlverpflichtungen zu erfüllen und die Zukunft des Verteilersektors vorzubereiten, hat unser Unternehmen beschlossen, sich auf fünf Werte zu stützen, die alltäglich bei jeder Tätigkeit von ORES wegweisend sind, sei es intern oder extern bei unseren Kunden, unseren Ansprechpartnern in der Regierung, bei den Regulierungsinstanzen oder in den Verwaltungen.

SERVICEORIENTIERUNG

In ihrer Eigenschaft als Erbringer lokaler Dienstleistungen, die für das wallonische Wirtschaftsleben grundlegend sind, steht ORES im Dienst der Allgemeinheit und hat stets ein offenes Ohr für die Kunden, um ihren Alltag zu erleichtern. Wir möchten hochwertige Dienstleistungen erbringen und dabei die Erwartungen aller Beteiligten erfüllen, dies unter Berücksichtigung der finanziellen, humanen und technischen Mittel, die zur Verfügung stehen. Auf interner Ebene äußert sich dieser Dienstleistungssinn konkret durch Zusammenarbeit, Kollegialität und funktionsübergreifende Tätigkeiten zwischen Abteilungen und Kollegen.

INNOVATIONSGEIST

Jeder Mitarbeiter ist aufgerufen, Wagemut an den Tag zu legen und sich aktiv an der Zukunftsgestaltung von ORES in einem sich tiefgreifend ändernden Energiemarkt zu beteiligen. Mit seinen Ideen und Vorschlägen kann jeder zur Entwicklung des Unternehmens beitragen, um sich den künftigen Herausforderungen besser stellen zu können. Heute Neuartiges zu wagen ist von entscheidender Bedeutung für morgen.

PROFESSIONALISMUS

Unsere Priorität ist eine professionelle, effiziente und sichere Verwaltung der Netze. Das Fachwissen von ORES und ihrer Mitarbeiter ist innerhalb und außerhalb des Unternehmens anerkannt. Eine Referenz in unserem Tätigkeitsbereich zu sein und zu bleiben ist ein anspruchsvolles Ziel, im steten Bemühen um Verbesserung bis hin zur Exzellenz. Auf unsere Sachkenntnis und unsere Fähigkeit, Herausforderungen anzunehmen, vertrauend sind wir uns bewusst, dass Professionalismus und Engagement unsere aktuelle und zukünftige Legitimität gewährleisten.

RESPEKT

Respekt der Personen – Mitarbeiter, Kunden, Bürger –, Respekt der Ideen, Respekt der Regeln, auch Respekt der Umweltressourcen, bilden eine der Grundlagen für die Entwicklung unseres Unternehmens und eines jeden Mitarbeiters innerhalb des Unternehmens. Konkret äußert sich dies durch Ethik, Anerkennung, Dialog, Solidarität und ein durchweg integeres Verhalten.

GESELLIGKEIT

ORES misst dem „Miteinander" große Bedeutung zu, sowohl extern als auch intern. Das Unternehmen ist sich bewusst, wie wichtig die Nähe zum Kunden und der alltägliche Kontakt mit den Verbrauchern sind. Auf interner Ebene bietet es seinen Mitarbeitern hervorragende Arbeitsbedingungen, mit einem besonderen Augenmerk auf Vorbeugung und Sicherheit. Jedes Personalmitglied ist daran beteiligt, ORES zu dem zu machen, was es ist. Zusammen zu arbeiten, mit Kollegialität und Spaß an der Arbeit, ist für den Erfolg des Unternehmens unerlässlich.

ORES

II. Tätigkeits-bericht

„Die Energie erleichtern, das Leben erleichtern“

1. „Die Energie erleichtern, das Leben erleichtern“

Zu Beginn des Jahres 2015 hatte ORES ihre Unternehmensstrategie für die nächsten fünf Jahr festgelegt, nachdem sie sich während des Jahres 2014 mit ihren verschiedenen beteiligten Parteien beraten hatte. Diese Strategie wurde im Strategieplan 2015-2020 – der zu Beginn des Jahres 2015 vorgestellt und verteilt wurde – dargelegt und dessen Titel bereits die Vision unseres Unternehmens zusammenfasst: „Die Energie erleichtern, das Leben erleichtern.“

Das Jahr 2015 war durch den Willen gekennzeichnet, die in diesem Plan erörterten Verpflichtungen und Ziele umzusetzen. Diese Arbeit erfolgt in einem langfristigen Rahmen und gleicht wohl eher einem Marathon als einem Sprint. Allerdings zeigt die im vergangenen Jahr bereits zurückgelegte Strecke, dass ORES sich auf dem richtigen Weg befindet und diesen mit Entschlossenheit, Vertrauen und Gelassenheit weiterverfolgen muss.

HERAUSFORDERUNGEN SOWOHL TECHNISCHER, WIRTSCHAFTLICHER ALS AUCH KULTURELLER ART

ORES möchte also ihren Kunden das Leben erleichtern. Unter Kunden verstehen wir die Bürger, die gewerblichen Kunden und die Unternehmen und selbstverständlich unsere kommunalen Partner. Angesichts einer Welt, in der Digitalisierung, Konnektivität und „Uberisierung“ täglich eine größere Rolle spielen, steht ORES vor Herausforderungen sowohl technischer, wirtschaftlicher als auch kultureller Art. Die Informatik und die Digitalisierung nehmen jeden Tag einen größeren Platz in unserer Tätigkeit als Verteilernetzbetreiber ein, während sich gleichzeitig die direkte Kommunikation mit dem Kunden verstärkt, zum Beispiel über die sozialen Netzwerke.

Im Laufe des Geschäftsjahres 2015 haben die verschiedenen Abteilungen unseres Unternehmens immer mehr Initiativen ergriffen, um diese neuen Herausforderungen zu meistern. Die Schaffung eines neuen Berufsbilds „Kundenberater“ und die neuen Synergien mit anderen Betreibern, die Kabel und Leitungen verwalten, sind zwei aufschlussreiche Beispiele dafür. Um „das Leben zu erleichtern“, mussten wir auch zugänglicher werden und in einen spontanen Dialog mit unseren Partnern im Alltag treten. So hat ORES sich während des letzten Quartals des Jahres 2015 auf den Weg gemacht, um die Mandatare der 197 Gemeinden, die sie bedient, zu treffen mit dem Ziel, Verbesserungsmöglichkeiten für unsere Partnerschaften auf positive und konstruktive Art und Weise aufzuzeigen.

Wenn auch noch ein langer Weg vor uns liegt, so sind doch bereits konkrete Ergebnisse erzielt worden. Nun heißt es, den Kurs zu halten, der es ORES ermöglichen wird, ihre Zukunft zu erfinden, ihn aber auch immer wieder in Frage zu stellen und an immer grundlegendere, raschere und sogar unerwartete Entwicklungen anzupassen.

DIE VERTEILERNETZE VON MORGEN VORBEREITEN DANK EINER INTEGRIERTEN IT- UND TELEKOMMUNIKATIONSINFRASTRUKTUR

Die Optimierung der Verteilernetzinfrastrukturen, insbesondere durch das Einbringen von „mehr Intelligenz“ in ihre Verwaltung und in die Zähleranlagen, muss sich auf modernisierte und integrierte IT- und Telekommunikationssysteme stützen. Um diese digitale Entwicklung vorzubereiten, findet zurzeit ein ehrgeiziges Projekt auf der gesamten Unternehmensebene statt.

Die IT-Strategie ist auf die Konvergenz der Systeme auf der Grundlage von marktgängigen Standards ausgerichtet, um die zukünftige Entwicklung und Beherrschbarkeit der Wartungskosten für die Anwendungen zu gewährleisten. Das Programm sieht eine starke Integrierung verschiedener Anwendungen vor: Verwaltung der georäumlichen Informationen, Kartografie, Automatisierung der Systeme, Verwaltung der Entstörung usw.

Vor diesem Hintergrund legen die derzeit stattfindende Vektorisierung von Plänen und Anreicherung der Datenbanken den Grundstein für die Umsetzung der neuen integrierten IT-Lösungen wie die Systeme „GIS“ (geografisches Informationssystem und geografische Darstellung unserer Assets), „OMS“ (Verwaltung der Entstörungen), „DMS“ (Verwaltung des dynamischen Netzverhaltens mit integrierter Lastfluss- und Spannungsrechnung, Position der Geräte) und „SCADA“ (Verwaltung der Fernsteuerung der Geräte und der Fernmessung).

EIN NEUES BERUFSBILD: DER „KUNDENBERATER“

Im Frühjahr 2015 haben die Mitarbeiter der Backoffices Planarbeiten von ORES eine neue Vorgehensweise zur Verwaltung der angefragten Arbeiten eingeführt. Zuvor erfüllte jeder eine ganz bestimmte Aufgabe im Laufe des Bearbeitungsverfahrens. Von nun an verfolgt jeder Mitarbeiter von A bis Z die Akten, für die er zuständig ist, und ist für seinen Kunden der alleinige Ansprechpartner im Unternehmen. Bewusst serviceorientiert führt diese Änderung zu mehr Verantwortung, aber darüber hinaus auch zu mehr Zufriedenheit für die Mitarbeiter, die fortan bei ORES als „Kundenberater“ bezeichnet werden. Heute weiß der Kunde genau, wer seine Akte verwaltet, und verfügt über die Direktdurchwahl zu seinem Ansprechpartner bei ORES.

DEN DIALOG FÖRDERN

Um ORES noch enger mit den Behörden zu vernetzen, sind Vertreter unseres Unternehmens drei Monate lang durch die Wallonie gereist, um die kommunalen Mandatare zu treffen und eine Bestandsaufnahme unserer Beziehungen zu machen.

Die Diskussionen wurden rund um zwölf große Themen über unsere Basisberufe und Dienste geführt: allgemeine Informationen zu den Anschlüssen, technisches Know-how, Hinweise zur wirtschaftlichen Energienutzung, Empfehlungen hinsichtlich der Energieeffizienz von Gebäuden oder öffentlichen Beleuchtungsanlagen, Unterstützung im Rahmen der Förderung der nachhaltigen Mobilität … Die Umfragen haben es uns ermöglicht, auf einige unserer Dienste hinzuweisen und anschließend die Zufriedenheit mit diesen Diensten zu messen.

Dank dieser Gespräche konnten wir auch Informationen über die Bedürfnisse der Gemeinden sammeln, die wir zurzeit (noch) nicht erfüllen. Ein Sammelbecken neuer Ideen für unsere Teams zu einem Zeitpunkt, wo wir als Vermittler für alle Beteiligten auftreten und unsere Partnerschaften verbessern wollen.

DIE STRASSE NUR EINMAL ÖFFNEN FÜR MEHRERE ANSCHLÜSSE

Im Rahmen eines Pilotprojekts in der Region Mons – La Louvière ist ORES erstmalig eine Partnerschaft mit dem Telekommunikationsbetreiber Proximus eingegangen. Seitdem hat jeder Kunde, der unsere Dienstleistungen für den Strom und/oder Gasanschluss eines Neubaus in Anspruch nimmt, die Möglichkeit – einfach per Mausklick auf unserer Website – gleichzeitig den Anschluss an das Proximus-Netz zu beantragen.

Diese Initiative soll den Kunden das Leben erleichtern, die nunmehr nicht mehr einen Termin mit jedem einzelnen Betreiber vereinbaren müssen, aber auch den Gemeinden, die jetzt nur noch eine Genehmigung erteilen und einen einzigen Verantwortlichen für die Instandsetzung der Straße benennen müssen.

Diese Vorgehensweise ermöglicht außerdem Einsparungen für unser Unternehmen, da die Kosten für Tiefbauarbeiten mit den Partnern geteilt werden.

GROSSE HERAUSFORDERUNGEN

Angesichts einer Welt, die sich immer schneller verändert, will ORES sich nicht nur anpassen, um ihr Fortbestehen, ihre Legitimität und ihre Verantwortung als Verteilernetzbetreiber und als öffentliches Dienstleistungsunternehmen zu sichern, sondern auch die Erwartungen erfüllen, die alle Beteiligten zurecht an das Unternehmen haben. Dazu muss das Unternehmen sich drei spezifischen Herausforderungen stellen.

- Die erste Herausforderung ist **kultureller Art**. Sie zielt darauf ab, ORES und ihre Organisation an diese neuen Realitäten anzupassen und auf die Zukunft vorzubereiten.

- Dann gibt es noch die Herausforderung des **Kunden**. Die Ansprüche der Kunden sind in den vergangenen Jahren stark angestiegen. Alle Akteure, sei es im Bereich der Dienstleistungen, der herkömmlichen öffentlichen Dienste oder der Krankenhäuser, passen sich an diese neue Situation an. Unser Unternehmen gilt in diesem Bereich immer mehr als das Referenzunternehmen.

- Es ist wohl kaum überraschend, dass die letzte Herausforderung die **Energiewende** betrifft. Sie umfasst sowohl die Folgen einer zunehmend dezentralisierten, direkt an die Verteilernetze angeschlossenen Energieerzeugung als auch das Entstehen neuer Märkte und Aktivitäten im Bereich der Verteilung (insbesondere in Bezug auf die Flexibilität) oder auch den Beitrag des Verteilernetzes zur Erhaltung der Netzspannung.

ORES'to

1. DIE UNTERNEHMENSKULTUR

ORES ist heute ein vollkommen unabhängiges Unternehmen. Folglich muss es sich mit allen Mitteln rüsten, um optimistisch in die Zukunft blicken zu können. Hierbei handelt es sich um technische und finanzielle Mittel, und vor allem auch um Humankapital. In dieser Hinsicht muss ORES sich auch in Bezug auf ihre Unternehmenskultur, Arbeitsweise und Formen der Interaktion weiterentwickeln, ohne jedoch dabei zu vergessen, was unsere Stärke und unseren Ruf ausmacht: Professionalität, Knowhow, Präventions- und Sicherheitspolitik für unsere Mitarbeiter und Anlagen sowie Verantwortungsbewusstsein.

In einer schnelllebigen Welt müssen wir uns jedoch beweglicher zeigen. Das Jetzt und Sofort und die Hyperkonnektivität sind von nun an die Schlüsselworte und wir müssen den Kunden mit seinen Erwartungen und seinem Komfort zu unserer Daseinsberechtigung machen. Das Unternehmen muss auch seine Zusammenarbeitsmodelle überarbeiten, ein auf Vertrauen und Innovation beruhendes Management vorleben und ein Arbeitsumfeld schaffen, das Raum bietet für Kreativität und Geselligkeit und es ermöglicht, das Privat- und Familienleben mit dem Berufsleben besser zu vereinbaren. Diese neuen Arbeitsmuster werden vor allem von den Arbeitnehmern der ersten „Post-Internet"-Generationen befürwortet. Diese Mitarbeiter, für die das Verantwortungsbewusstsein ihres Arbeitsgebers eine wichtige Rolle spielt, gilt es anzuziehen und an das Unternehmen zu binden.

DOMO

Bei ORES hat die kulturelle Revolution einen Namen: „DOMO". Dieses umfangreiche Projekt, dessen Umsetzung bereits 2013 begonnen hat, nutzt die Möglichkeiten zur Integration der „neuen Arbeitswelt", die sich durch den Bau eines neuen Hauptsitzes in Gosselies anbieten.

Mit der Umsetzung von DOMO möchte das Unternehmen an seinen verschiedenen Standorten ein neues Arbeitsumfeld schaffen, das für mehr Kreativität, Austausch und Geselligkeit förderlich ist.

ORES überarbeitet dabei nicht nur das Arbeitsumfeld, sondern auch seine Zusammenarbeitsmodelle. Das Unternehmen ist bemüht, einen auf Vertrauen und Innovationsgeist beruhenden Managementstil zu schaffen. Im Jahr 2015 haben nahezu 180 Kollegen und Kolleginnen freiwillig etwas von ihrer Zeit geschenkt, um zusätzlich zu ihren üblichen Aufgaben im Rahmen von Arbeitsgruppen unsere neue Arbeitswelt zu skizzieren. Sie haben neue Lösungen erarbeitet, damit die Unternehmenswerte noch konkreter gelebt werden können. Es wurden neue Wege zur Zusammenarbeit geschaffen und die Umsetzung der Telearbeit begleitet.

Diese neue Philosophie wird den Mitarbeitern des Unternehmens helfen, effizienter und auf angenehmere Art und Weise zu arbeiten und gleichzeitig die Kostenbeherrschung zu fördern. Es sind hauptsächlich die Einsparungen, die dank der Umsetzung der neuen Arbeitswelt in Leuze-en-Hainaut und zukünftig in Gosselies erzielt werden, die die Einrichtungen der anderen Standorte, aber auch den Kauf von Laptops oder die Umsetzung neuer Zusammenarbeitsmodelle finanzieren. So ermöglicht das Prinzip der flexiblen Arbeitsplätze in Verbindung mit Telearbeit eine Verringerung des erforderlichen Büroraums mit Aussicht auf nicht unerhebliche Kosteneinsparungen.

LEUZE-EN-HAINAUT, PILOTSTANDORT FÜR DIE „NEUE ARBEITSWELT" VON ORES

Am 12. November 2015 wurde der neue Betriebssitz der Wallonie Picarde in Leuze-en-Hainaut eingeweiht. Bei diesem Umzug, der einige Wochen zuvor stattgefunden hatte, haben etwa 175 Mitarbeiter ihren Arbeitsplatz in Tournai verlassen, um sich in ein ganz neues Arbeitsumfeld zu begeben.

Der Standort, der so gestaltet ist, um die horizontale Kommunikation zwischen den Abteilungen zu fördern, bietet eine reichhaltige Verbindung von offenen behaglichen Räumen, Versammlungsräumen, verschiedenen Arbeitsplätzen und technischen Räumen. Das Passivgebäude entspricht dem neuesten technischen Standard in Sachen Isolierung, erneuerbare Energien, Lüftung, Kühlung, Lichtnutzung und Modularität.

2. DIE KUNDENORIENTIERUNG

Der Kunde verlangt mehr denn je, beachtet und respektiert zu werden. Persönlicher Kontakt, moderner und maßgeschneiderter Service sind für ihn selbstverständlich geworden. Er lebt im digitalen Zeitalter und ist sehr reaktionsschnell. Gleichzeitig entwickeln sich neue Aktivitäten und Industriezweige. So zum Beispiel in der Automobilbranche, in der das Konzept der nachhaltigen Mobilität die Entwicklung von Elektro- oder erdgasbetriebenen Fahrzeugen fördert. Die Lieferanten entwickeln ihrerseits unablässig neue Lösungen in den Bereichen der Verbrauchssteuerung und der Domotik.

Diese soziologischen Entwicklungen haben sich durchgesetzt und wir müssen ihnen genau so viel Beachtung schenken wie den Entwicklungen im Energiebereich. Aus diesem Grund hat ORES sich als Ziel gesetzt, **„seinen Kunden das Leben zu erleichtern"**.

Dies muss sich zuerst und vor allem in den Kerngeschäften und den täglichen Handlungen von ORES widerspiegeln: Vornehmen eines Anschlusses, technische Verwaltung einer Baustelle, Einhaltung der Termine, Information des Kunden in der von ihm gewünschten Form, Zählerablesung, Anrufbeantwortung…

SMS ODER E-MAIL-BENACHRICHTIGUNG UNSERER KUNDEN VOR ALLEN ANSCHLUSSARBEITEN

Seit Oktober 2015 erhalten unsere Kunden eine Bestätigungs-SMS (oder gegebenenfalls eine E-Mail) vor jedem geplanten Termin mit einem Kontaktmitarbeiter oder für den Besuch eines Technikers zur Ausführung von Arbeiten. Diese Nachricht wird zwei Werktage vor dem geplanten Termin gesendet.

Die Beziehung zum Kunden wurde grundsätzlich neu überdacht. Das Prinzip der Dienstleistung muss über dem Prozess stehen. So wird zum Beispiel ein Anschlussantrag nicht mehr aufgrund eines technischen Kriteriums wie Anschlussleistung oder -spannung behandelt, sondern aufgrund von Begriffen, die der Kunde beherrscht – kocht er mit Strom, wie groß ist seine Wohnung, heizt er mit Strom, verfügt er über eine Wärmepumpe, über eine Klimaanlage? – wobei ORES für die Übersetzung dieser Elemente in technische Daten verantwortlich ist.

Hier spielt auch die Zusammenarbeit mit anderen Netzbetreibern oder anderen öffentlichen Dienstleistungsunternehmen eine Rolle. Diese muss gefördert werden, damit nicht der Kunde sich an ein neues Gesicht des Energiemarktes anpassen muss, sondern die Betreiber sich an die Komfortansprüche des Kunden anpassen.

Letztendlich spielt hier der wohlüberlegte Einsatz von intelligenten Zählern eine Rolle, die den Bedürfnissen der Marktakteure entsprechen, ob es sich nun um Lieferanten oder „Balancing Service Providers" handelt oder auch um den Verbraucher, der wieder eine aktive Kontrolle seines Verbrauchs übernehmen möchte. Dabei darf der Schutz der Privatsphäre nicht aus den Augen verloren werden.

Es bleibt ein wesentliches Element übrig: die Beherrschung der Kostenentwicklung. Die Energie ist ein lebensnotwendiges Gut. Ihre Kosten haben eine direkte Auswirkung auf die Kaufkraft der Haushalte und die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen. In der Gesamtrechnung eines Haushalts stellen die Kosten im Zusammenhang mit den tatsächlich von ORES beherrschten Dienstleistungen je nach Region 20 bis 30% des Gesamtpreises dar. Bei der Kontrolle dieser Kosten spielen natürlich auch das Verantwortungsbewusstsein und die Effizienz des Netzbetreibers eine Rolle, jedoch auch die Bekräftigung einer notwendigen Solidarität in Bezug auf die gerechte Verteilung dieser Kosten zwischen den verschiedenen Nutzern.

3. DIE ENERGIEWENDE

Die Entwicklung erneuerbarer Energien, die dritte industrielle Revolution, Umweltverantwortung, Energieeffizienz, intelligente Netze, Energiespeichersysteme, Biogas… Im Rahmen ihrer Strategie Europa 2020 hat sich die Wallonie ehrgeizige Ziele in Bezug auf „grünes Wirtschaftswachstum" gesteckt, und der Verteilersektor muss diese selbstverständlich berücksichtigen. Diese Zielsetzungen bedeuten eine wahre Revolution für den Energiesektor im Allgemeinen und für den Strom- und Erdgassektor im Besonderen. Die Energieverteilung selbst erlebt einen tiefgreifenden Paradigmenwandel und muss neu überdacht werden.

Zuerst ist zu bedenken, dass die Stromerzeugung stets stärker dezentralisiert und direkt an die Verteilernetze gekoppelt ist. Ferner ist der Anteil der Erzeugung aus erneuerbaren unstetigen, flukturierenden und somit „nicht verplanbaren" Energiequellen, die überdies vorrangigen Zugang zum Netz haben, stark angestiegen. Parallel dazu stellen wir fest, dass die herkömmlichen Energieerzeugungseinheiten, die die Erzeugungsschwankungen aus unstetigen Energiequellen ausgleichen sollen, sich in finanziellen Schwierigkeiten befinden. Wir stellen somit eine grundsätzliche Verzerrung im Sektor der Stromerzeugung fest, wo nun ein angebliches Wettbewerbsmodell und ein Modell mit übertriebenen Zuschüssen und Neuregulierungen nebeneinander bestehen.

Gleichzeitig ist der Mythos einer Erzeugung ganz zu Diensten des Verbrauchs überholt. Der Begriff des „Verbraucher-Akteurs", der durch sein Verhalten ebenfalls zum Gleichgewicht des Netzes beitragen muss, wird Wirklichkeit. Dies geht bis hin zum möglichen Lastabwurf, die äußerste und wohl unangenehmste Form des eigentlichen Konzepts des Verbraucher-Akteurs. Schließlich rückt die Sorge um die Versorgungssicherheit wieder in den Vordergrund. Sie wird nicht länger als selbstverständlicher und garantierter Aspekt der Logistik betrachtet, sondern alle Akteure des Sektors müssen sich tagtäglich aktiv darum bemühen.

Angesichts dieser Tatsachen muss sich der Verteiler Schritt für Schritt mit neuen Mitteln rüsten: Mittelspannungsnetze, bzw. Zugang zu gewissen Spannungsregeleinrichtungen, verstärkter Einsatz von Systemen zur Fernüberwachung, Fernmessung (Erfassen der Energie aber auch der Fließrichtung) und Fernsteuerung auf einer geeigneten IT- und Telekommunikationsbasis. Das ist das sogenannte Smart Grid (intelligente Netz). Eine logische Folge ist die notwendige Modernisierung der Messgeräte beim Kunden (einschließlich der Privatkunden), um die entnommenen und eingespeisten Energieflüsse besser zu kennen, die bereitgestellte Leistung zu messen bzw. zu verändern und die Messung der exakten Verbrauchsperioden zu verfeinern. Somit können dem Kunden dynamischere Tarifangebote der Energieversorger angeboten oder effiziente Vorauszahlungssysteme (Smart Metering) vorgeschlagen werden. Dies erfordert schließlich auch, dass das System zur Preisgestaltung der vom Verteilernetz geleisteten Dienste, das noch aus der Zeit vor der Liberalisierung stammt, komplett überdacht wird, um den wahren Zwängen und Kostenstrukturen dieser Tätigkeit zu entsprechen.

Diese Wende betrifft ebenfalls den Stellenwert von Erdgas in der Energielandschaft. In einer Zeit, in der Passivhäuser und Wärmepumpen täglich Marktanteile gewinnen, in der gasgestützte Mobilität dank der Entwicklung im Bereich erdgasbetriebener Fahrzeuge als Chance (aber auch Konkurrenz für Elektrofahrzeuge) betrachtet werden kann, muss ORES sich als Impulsgeber und Vorreiter neuer Lösungsansätze positionieren. In Bereichen, in denen dies sinnvoll ist, müssen die Synergien zwischen beiden Energieträgern ausgeschöpft und verstärkt werden.

UNTERSCHRIFT EINER VEREINBARUNG ÜBER DIE ZUSAMMENARBEIT IM BEREICH SMART METERING

Seit mehr als fünf Jahren führt ORES Pilotprojekte in der Wallonie durch, um die technische Umsetzbarkeit verschiedener Lösungen im Bereich des Smart Metering und die entsprechenden Kommunikationsprotokolle zu testen. Nach Analyse der bestehenden Lösungen und der Erfahrungsberichte im Zusammenhang mit seinen verschiedenen Pilotprojekten legt das Unternehmen zurzeit die Zählerlösung fest, die sie ab 2019 in den Netzen einrichten möchte.

Vor diesem Hintergrund und im Anschluss an die Marktanalyse hat sich gezeigt, dass zurzeit das von **ERDF** in Frankreich eingerichtete **Linky**-System die beste und ausgereifteste Lösung darstellt. Linky ist das Ergebnis von umfassenden Studien, die seit 2007 geführt wurden. Es handelt sich um Lösung, die sich in der Praxis bewährt hat (in einem 300.000 Zähler umfassenden Pilottest) und dafür ausgelegt ist, mit der Entwicklung der Netze und des Strommarktes Schritt zu halten.

Mit den in Linky vorgesehenen Funktionalitäten können die Marktbedürfnisse der Wallonie gedeckt werden. ORES hat sich somit für diese Option entschieden und eine Zusammenarbeit mit ERDF gestartet, um Zeit zu gewinnen, die Entwicklungskosten zu senken und die Erfahrungen des französischen Netzbetreibers zu nutzen. Diese Zusammenarbeit besteht zunächst darin, dass die Fachleute von ERDF ORES bei der Übernahme der funktionellen und technischen Spezifikationen des Systems technisch unterstützen. Anschließend wird sie sich auf andere Themen ausdehnen können, die mit der gemeinsamen Bestimmung der beiden Verteiler im Zusammenhang mit dem Betrieb und dem Ausbau ihrer Netze zu tun haben. Die Zusammenarbeit zwischen ORES und ERDF ist in einer Kooperationsvereinbarung zwischen ORES und EDF International Networks geregelt. EDF International Networks ist eine Tochtergesellschaft der EDF-Gruppe und handelt im Auftrag von ERDF.

Die Unterzeichnung dieser Kooperationsvereinbarung fand am 19. November 2015 zum Abschluss des jährlichen Begegnungstags des **ORES-Lehrstuhls** in der Polytechnischen Fakultät von Mons statt.

INTELLIGENTE ZÄHLER FÜR STROM, GAS UND WASSER IN DEN GEBÄUDEN DER STADT CHARLEROI

Im Rahmen des zukünftigen Einsatzes von intelligenten Zählern testet ORES spezifische Telekommunikationsnetzwerke. Diese werden zur Fernablesung des Strom- und Gasverbrauchs dienen und könnten auch für die Fernablesung des Wasserverbrauchs genutzt werden. Eine interessante Perspektive, wenn man betrachtet, dass die Wallonische Wassergesellschaft (Société wallonne des Eaux – SWDE) ebenfalls den Einsatz von intelligenten Zählern in ihrem Verteilernetz in der gesamten Wallonie in Betracht zieht.

Im November 2015 hat unser Unternehmen in diesem Bereich ein Pilotprojekt für Mehrspartenzähler in Zusammenarbeit mit der Stadt Charleroi und der wallonischen Wassergesellschaft (SWDE) gestartet. Ziel ist eine leistungsfähigere Energieverwaltung durch das Anbringen von intelligenten Zählern für Strom, Gas und Wasser in Hinsicht auf häufigere und übersichtlichere Verbrauchsaufstellungen. Dieser Service soll unseren Partnern bei der Stadt Charleroi eine bessere Kontrolle des Verbrauchs in ihren zahlreichen Gebäuden ermöglichen. Außerdem lassen sich Synergien bei den Kompetenzen der Netzbetreiber erschließen.

DIE ENTWICKLUNG VON ALTERNATIVEN MOBILITÄTSMÖGLICHKEITEN ERLEICHTERN

Angesichts des stetig ansteigenden Straßenverkehrs mit seinen Auswirkungen auf die Umwelt hat die Wallonie sich dazu entschieden, auf eine grünere Mobilität hinzuarbeiten, und will den Einsatz von alternativen Treibstoffen fördern. ORES positioniert sich als bevorzugter Ansprechpartner der Behörden in Sachen Energiepolitik und konzentriert sich dabei auf die Entwicklung der nachhaltigen Mobilität basierend auf Energien, die sie gut kennt: Strom und Erdgas.

Nachdem 2014 der Dienst „ORES Mobilität" ins Leben gerufen wurde, haben wir im Jahr 2015 unsere kommunalen Partner in ihren alternativen Mobilitätsprojekten unterstützt. Zum einen wurde etwa 25 Gemeinden in der gesamten Wallonie angeboten, Ladesäulen für Elektrofahrzeuge schlüsselfertig zu installieren, zum anderen haben wir die Einrichtung der ersten öffentlichen Erdgastankstellen für Kraftfahrzeuge (CNG) erleichtert.

Mit diesen Initiativen und den begleitenden „Road-Shows" haben wir den Behörden Starthilfe geleistet und positionieren ORES in Zeiten von wirtschaftlichen, technologischen und gesellschaftlichen Umbrüchen.

ELEKTROMOBILITÄT

Nachdem bisher Ladesäulen für Elektrofahrzeuge ausschließlich im Zuge von privaten Initiativen installiert wurden, wurden im Jahr 2015 die ersten öffentlichen kommunalen Ladesäulen in der Wallonie eingerichtet.

So wurde Waterloo im September die erste Gemeinde, die von ORES mit einer Ladesäule für Elektrofahrzeuge ausgestattet wurde. Die Ladesäule mit zwei kostenlosen Parkplätzen befindet sich vor dem Gemeindehaus und ist für alle Nutzer von Elektrofahrzeugen zugänglich. Die Säule wird anhand einer Zahlung (1 € pro halbe Stunde) betätigt, die per SMS oder durch Scannen eines QR-Codes erfolgt.

„CNG-MOBILITÄT"

Im Jahr 2015 hat ORES sich entschieden, den Weg der erdgasbetriebenen Mobilität zu gehen. Zunächst wurde ein Teil unseres Fuhrparks (ORES besitzt heute 22 erdgasbetriebene Fahrzeuge) umgerüstet; anschließend unterstützten wir die Entwicklung von Infrastrukturen, von denen es – wie auch für die Elektromobilität - heute noch viel zu wenige in der Wallonie gibt.

Am 23. April 2015 fand die feierliche Eröffnung der ersten CNG-Tankstelle der Wallonie in Tournai durch die Gesellschaft ENoRa statt. Diese wurde zusammen mit Electrabel und der G&V Energy Group (Esso) durch die Agentur für die territoriale Entwicklung der Wallonie Picarde gegründet mit dem Ziel, das Angebot an Tankstellen in der Region auszubauen. Sie möchte somit den Rückstand auf Flandern und Brüssel aufholen, wo bereits 25 Tankstellen mit Tanksäulen für CNG-Fahrzeuge ausgestattet sind. Anlässlich der Einweihungsfeier unterstrich das geschäftsführende Verwaltungsratsmitglied **Fernand Grifnée** die unterstützende Rolle und den Willen von ORES, zum Anschluss solcher Tankstellen an unser Netz beizutragen.

Diese Maßnahme erfolgt auch in einem breiteren Rahmen der Erdgasförderungn. Ein Fahrzeug, das mit Erdgas fährt, entspricht vom Volumen her einem „kleinen" Haushaltskunden. Jedes neue erdgasbetriebene Fahrzeug muss als eine Gelegenheit wahrgenommen werden, den Netzbetrieb zu **optimieren** und letztendlich zur Senkung unserer Tarife beizutragen.

2. Netzbetreiber

Eine hochwertige, sichere und zuverlässige Versorgung gewährleisten, die Verteilernetze ausbauen, warten und modernisieren, die Anlagen unserer Kunden – Erzeuger und Verbraucher – an diese Netze anschließen, all dies steht Tag für Tag im Mittelpunkt der technischen Aktivitäten von ORES. Es geht hier nicht nur darum, zu verwalten und zu betreiben, sondern auch darum, die Netze den aktuellen Entwicklungen anzupassen.

VERWALTUNG DES STROMNETZES

Die von ORES verwalteten Elektrizitätsinfrastrukturen bilden die Schnittstelle zwischen dem Übertragungsnetz von Elia und dem Endverbraucher. Sie sind demnach ein wesentlicher Faktor für das wirtschaftliche und soziale Leben in der Wallonie. Unsere Teams überwachen tagein, tagaus diese Anlagen und gewährleisten die Qualität des Netzes, indem sie die für die einwandfreie Funktionsweise erforderlichen Arbeiten ausführen: Bau neuer Verbindungsleitungen, von Stationen und Umspannwerken, Verlegung von Erdkabeln als Ersatz für Freileitungen, Austausch und Modernisierung, Behebung von Netzstörungen usw.

Nahezu 1,4 Millionen Verbraucher – Haushaltskunden, Gewerbekunden oder Unternehmen – werden via Mittel- oder Niederspannung direkt von ORES mit Strom versorgt. Sie können mit Recht einen Qualitätsservice verlangen, der sich auf Effizienz, Professionalismus und Fachwissen unserer Techniker stützt.

Die Gesamtlänge unseres Stromnetzes beträgt 20.867 km Mittelspannungsleitungen und 28.523 km Niederspannungsleitungen (einschließlich des Netzes der Stadt Lüttich, das wir für Rechnung von RESA betreiben). 2014 wurden über diese Netze mehr als 11 Milliarden Kilowattstunden an die Verbraucher verteilt.

Die Teams der Infrastrukturabteilung von ORES überwachen Bau, Wartung, Instandsetzung der Netze und die Behebung von Netzstörungen, wobei die Sicherheit stets im Vordergrund steht. Im Laufe des vergangenen Geschäftsjahres stellten die Teams erneut ihre Effizienz in den Dienst der Bevölkerung.

Das Mittelspannungsnetz war während des Jahres wegen eingeplanten Unterbrechungen aufgrund von Arbeiten im Durchschnitt etwas mehr als 36 Minuten für das gesamte ORES-Netz nicht verfügbar. Dieses Ergebnis ist besser als das des Vorjahres, wo eine Wartezeit von nahezu 41 Minuten erforderlich war. Die Reaktionszeiten bis zum Eintreffen vor Ort, die eigentliche Intervention und die Unverfügbarkeit der Versorgung infolge von nicht eingeplanten Stromausfällen betragen im Durchschnitt 2:05 Stunden. Im Falle von Entstörungen, die mehr als 4 Stunden in Anspruch nehmen, werden Notstromaggregate eingesetzt, um die Versorgung der Kunden schnellstmöglich wiederherzustellen: Dies war im Jahr 2015 1.497 Mal der Fall gegenüber 1.520 Mal im Vorjahr. Unsere Teams sind aufgrund von Vorfällen im Mittelspannungsnetz rund 1.300 Mal tätig geworden. Mehr als die Hälfte der Stromausfälle sind auf Probleme mit den Erdleitungen zurückzuführen. Die restlichen Einsätze betrafen Vorfälle in Stationen (22%) oder Freileitungen (20 %).

Parallel zu ihrem Tagesgeschäft sind die Experten der Technischen Abteilung von ORES damit befasst, eine langfristige Vision für die Netze zu entwickeln, die es gestattet, die Anlagen zu modernisieren und den eventuellen Ausbau der Netze im Rahmen der Investitionsprogramme und Adaptationspläne, die der Regulierungsbehörde unterbreitet werden, vorzunehmen.

INVESTITIONEN IN DIE STROMNETZE

188 Millionen € wurden in die Stromnetze investiert.

2015 hat ORES nahezu 188 Millionen Euro in die von ihr betriebenen Stromnetze investiert. Angesichts des geschlossenen Haushaltsrahmens und der Notwendigkeit, ein Gleichgewicht zwischen der Kostenentwicklung und der Wahrung der Netzqualität einzuhalten, dient dieses Budget zunächst den „lebenswichtigen", d.h. den unverzichtbaren Investitionen. Dies gilt vor allem den Gemeinwohlverpflichtungen, z.B. den Kosten für das Anbringen der Budgetzähler bei den zahlungssäumigen Kunden.

Neben diesen Investitionen führt ORES jedes Jahr den Ausbau des Stromnetzes durch. 2015 wurden mehr als 40% des Budgets verwendet, um 414 km neue Netze anzulegen und 206 neue Stationen einzurichten. Es handelt sich dabei darum, dafür zu sorgen, dass das Verteilernetz den neuen lokalen Erfordernissen des Wohnungsmarkts – insbesondere bei Neubausiedlungen – oder des gewerblichen Markts, wie Gewerbe- oder Industriegebiete, entspricht. Die ausgeführten Anschlüsse und neuen Stationen garantieren allen Netznutzern einen qualitativ hochwertigen Service und unterstützen die wirtschaftliche Entwicklung der Wallonie.

Darüber hinaus wurden nahezu 60% der Investitionen der Sanierung gewidmet, d.h. der Erneuerung und dem Ersetzen von Anlagen (Kabel, Leitungen, Stationen, Anschlüsse, Zähler usw.), um die Qualität der Verteilerinfrastruktur zu wahren bzw. noch weiter zu steigern. So wurden 2015 mehr als 600 km Erdkabel und Freileitungen und nahezu 20.000 Zähler ersetzt. Das Ersetzen der Anlagen erfolgt aus Gründen der Optimierung des Betriebs und der damit verbundenen Kosten, der weiteren Verbesserung der Sicherheitsbedingungen und der Einhaltung der Umweltschutzvorschriften.

In der Weiterführung der vorhergehenden Geschäftsjahre wurde 2015 die unterirdische Verlegung bestimmter Abschnitte der Mittelspannungsnetze fortgesetzt und mehr als 120 km Freileitungen abmontiert. Im Niederspannungsbereich wurden 72 km blanker Kupferleitungen stillgelegt.

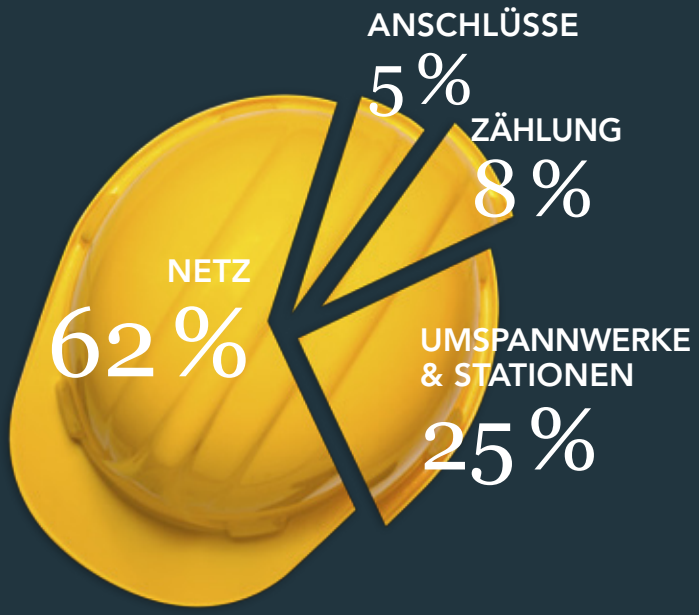
ORES

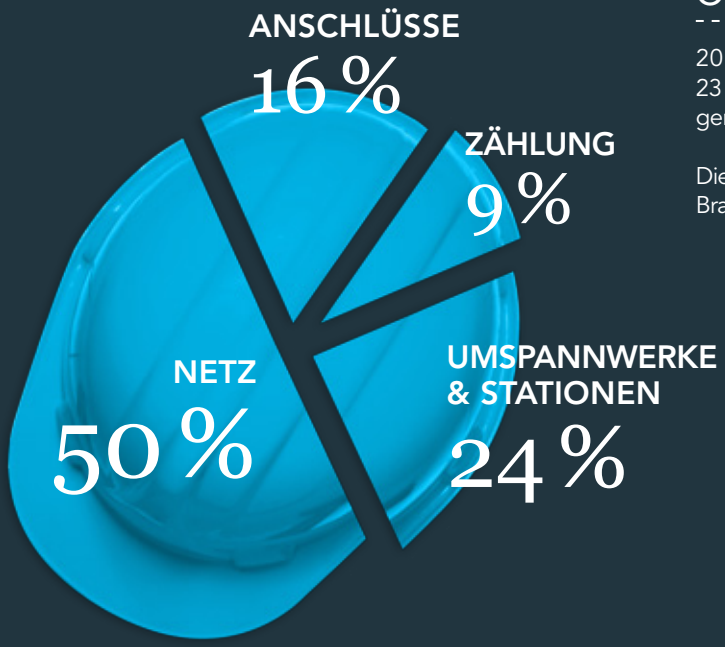
INVESTITIONEN IN DIE STROMNETZE IM EINZELNEN PRO SEKTOR

ORES MOUSCRON

2015 wurden 5,4 Millionen Euro in das Stromnetz von ORES Mouscron investiert. Die Ausgaben teilen sich folgendermaßen auf:

- **Im Mittelspannungsnetz:** 15,6 km Kabel wurden verlegt, davon 8,7 km, um veraltete Anlagen oder Kabel mit zu geringem Durchmesser zu ersetzen (höhere Belastung) und 6,9 km im Rahmen von Netzausbau im Kundenauftrag. Außerdem wurden 17 neue Zähler angebracht und 60 Zähler ersetzt.
- **Im Niederspannungsnetz:** 9,2 km Leitungen wurden verlegt (davon 3,6 km als Netzausbau) und 210 neue Anschlüsse durchgeführt. Darüber hinaus haben unsere Teams 343 Zähler ersetzt und 370 neue Zähler angebracht. Schließlich wurden im Rahmen der regionalen Bestimmungen im Bereich der Gemeinwohlverpflichtungen 197 zusätzliche Budgetzähler bei zahlungssäumigen Kunden eingerichtet.
- **Verteilerstationen:** 7 neue Stationen wurden errichtet und 29 Stationen wurden im Laufe des Jahres überprüft.





ORES WALLONISCH-BRABANT

2015 wurden Arbeiten für einen Betrag von mehr als 23 Millionen Euro durchgeführt. Die Ausgaben teilen sich folgendermaßen auf:

Diese Arbeiten wirken sich wie folgt auf das Stromnetz von ORES Brabant Wallon aus:

- **Im Mittelspannungsnetz:** Verlegung von 33,6 km Erdkabel und Entfernen von 2,5 km Freileitung; Ersetzen von 23,6 km veralteter Erdkabel oder Kabel mit zu geringem Durchmesser; 10 km Netzausbau im Kundenauftrag; Anbringen von 46 neuen Mittelspannungszählern und Ersetzen von 111 Zählern.
- **Im Niederspannungsnetz:** 84,1 km neue Leitungen wurden verlegt (davon 36,6 km im Netzausbau) mit Ersetzen von 15,2 km blanker Kupferleitungen; 1.293 neue Anschlüsse wurden durchgeführt, 2.379 neue Zähler und 681 zusätzliche Budgetzähler wurden angebracht. Außerdem wurden 2.198 Zähler ersetzt.
- **Verteilerstationen:** 14 neue Stationen wurden errichtet und 422 Stationen wurden im Laufe des Jahres überprüft.

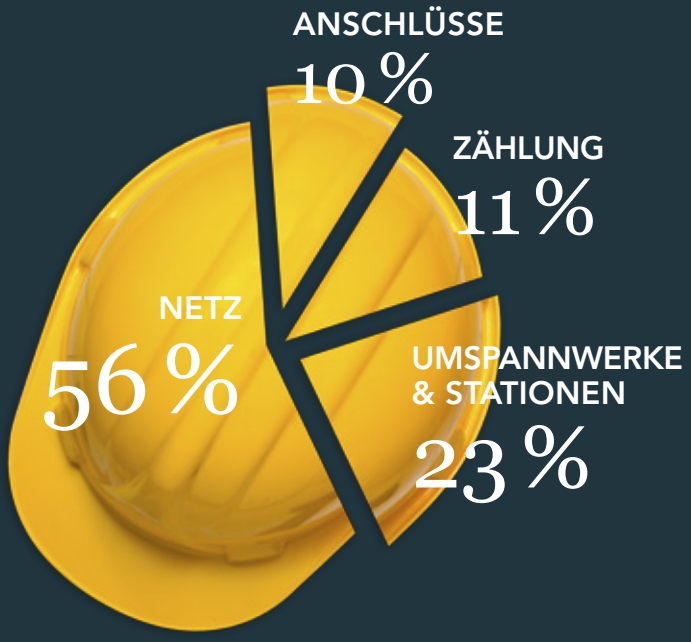
ORES HENNEGAU

2015 wurden mehr als 66 Millionen Euro für Arbeiten, nach folgender Aufteilung, investiert:

- **Im Mittelspannungsnetz:** Es wurden 149,4 km Erdkabel verlegt, davon wurden 104,9 km veralteter Kabel oder Kabel mit zu geringem Durchmesser ersetzt und 44,5 km Netzausbau im Kundenauftrag vorgenommen. Es wurden 97 neue Mittelspannungszähler angebracht und 609 bestehende Zähler ersetzt.

- **Im Niederspannungsnetz:** 111,7 km Kabel wurden verlegt, davon 65,6 km Netzausbau und Abbau von 12,8 km blanker Kupferleitungen. 2.812 neue Anschlüsse wurden durchgeführt. 5.422 neue Zähler wurden angebracht und 6.909 ersetzt. Im Rahmen der regionalen Bestimmungen im Bereich der Gemeinwohlverpflichtungen wurden 4.709 Budgetzähler bei zahlungssäumigen Kunden eingerichtet.

- **Verteilerstationen:** 77 neue Stationen wurden errichtet und 1.078 Stationen wurden im Laufe des Jahres 2015 überprüft.



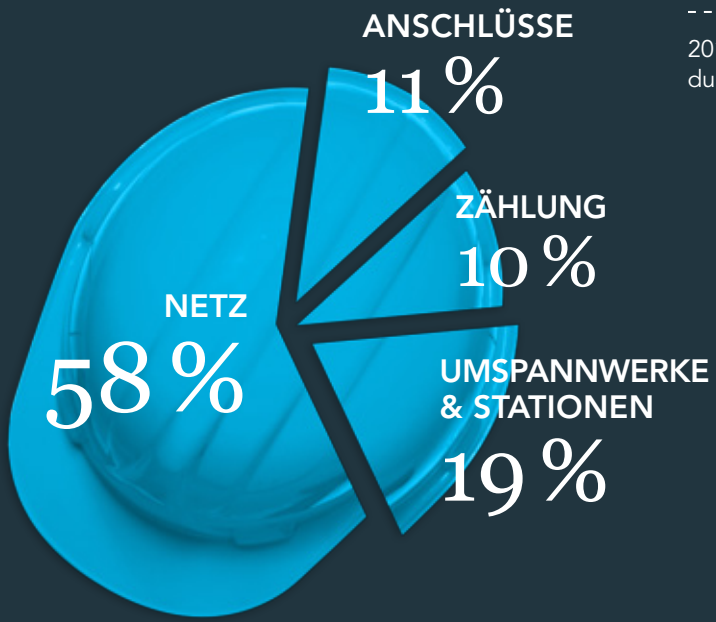
ORES NAMUR

2015 wurden Arbeiten für einen Betrag von 37,4 Millionen Euro durchgeführt. Die Ausgaben teilen sich folgendermaßen auf:

- **Im Mittelspannungsnetz:** Verlegen von 89,3 km Erdkabel im Hinblick auf die Demontage von Freileitungen (18,3 km), das Ersetzen veralteter Erdkabel oder Kabel mit zu geringem Durchmesser (höhere Belastung) und 58,9 km Netzausbau im Kundenauftrag. 42,1 km Freileitungen, die älter als 25 Jahre sind, wurden gewartet. Es wurden 46 neue Zähler angebracht und 328 ersetzt.

- **Im Niederspannungsnetz:** 115,1 km Leitungen wurden verlegt, davon 52,1 km Netzausbau und 18,9 km als Ersatz für blanke Kupferleitungen; 1.933 neue Anschlüsse wurden durchgeführt; 3.035 neue Zähler wurden angebracht und 3.289 Zähler ersetzt. Im Rahmen der regionalen Bestimmungen im Bereich der Gemeinwohlverpflichtungen wurden 1.211 Budgetzähler eingerichtet.

- **Verteilerstationen:** Insgesamt 875 Stationen wurden im Laufe des Jahres überprüft. Schließlich sind 22 neue Stationen zum Niederspannungsnetz hinzugekommen.

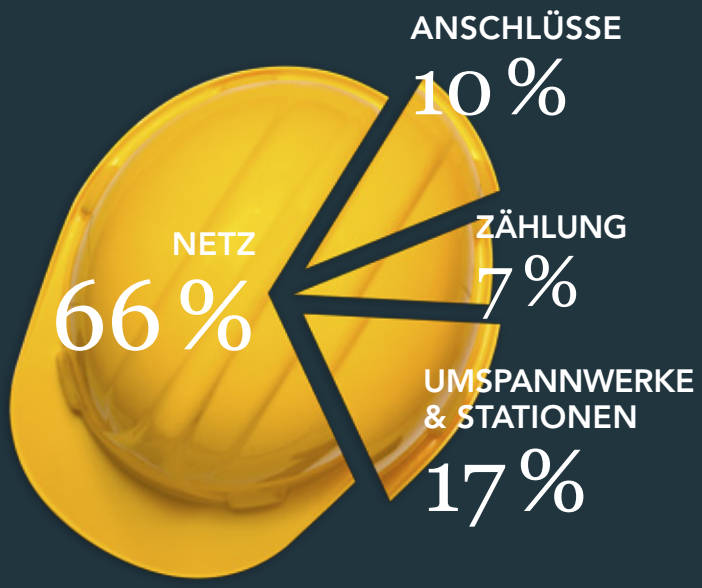


INVESTITIONEN IN DIE STROMNETZE IM EINZELNEN PRO SEKTOR

ORES LUXEMBURG

Insgesamt 26 Millionen Euro wurden im Laufe des Geschäftsjahres 2015 investiert. Die Ausgaben teilen sich folgendermaßen auf:

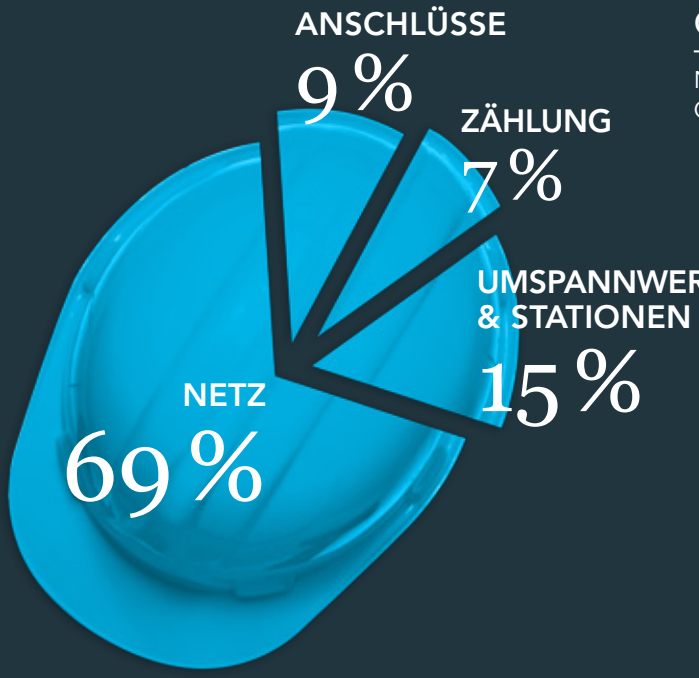
- **Im Mittelspannungsnetz:** 94,1 km Erdkabel wurden verlegt, insbesondere im Zuge der Ersetzung von Freileitungen oder von Kabeln mit zu geringem Durchmesser. 15,6 km neues Netz wurden verlegt, 43 neue Zähler angebracht und 271 Zähler ersetzt.
- **Im Niederspannungsnetz:** 94,4 km Erdkabel wurden verlegt, davon 45 km Netzausbau und Abbau von 15,4 km blanker Kupferleitungen. 1.403 neue Anschlüsse wurden durchgeführt und 2.196 Zähler angebracht. 715 Budgetzähler wurden außerdem im Rahmen der sozialen Gemeinwohlverpflichtungen eingerichtet.
- **Verteilerstationen:** 45 neue Stationen wurden auf dem Netz errichtet und 583 Stationen im Jahr 2015 überprüft.



ORES OST

Nahezu 14 Millionen Euro wurden in das Stromnetz des Sektors ORES Ost investiert. Hier deren Aufteilung:

- **Im Mittelspannungsnetz:** 53,9 km Erdkabel wurden verlegt, 21,1 km infolge von Kundenanträgen – mit 14 neuen Zählern – und 32,8 km im Rahmen von Leitungserneuerungen mit 152 Zählern.
- **Im Niederspannungsnetz:** 51,7 km wurden verlegt, davon 25 km Netzausbau und 395 neue Anschlüsse. Der Zählerpark wurde um 771 Einheiten erweitert und 1.134 Zähler wurden ersetzt. 199 zahlungssäumige Kunden wurden mit Budgetzählern ausgestattet.
- **Verteilerstationen:** 17 neue Stationen wurden errichtet und 265 Stationen überprüft.

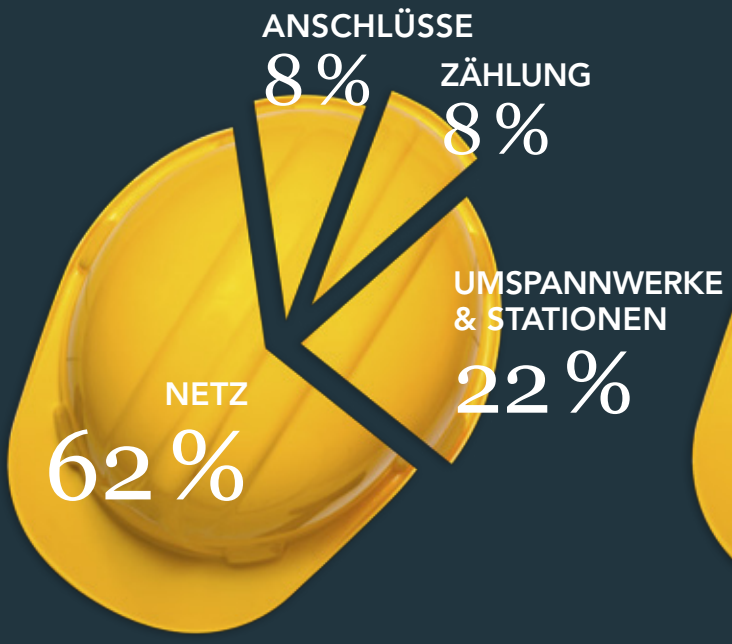


ORES VERVIERS + STADT LÜTTICH (VERSORGUNGSGEBIET RESA)

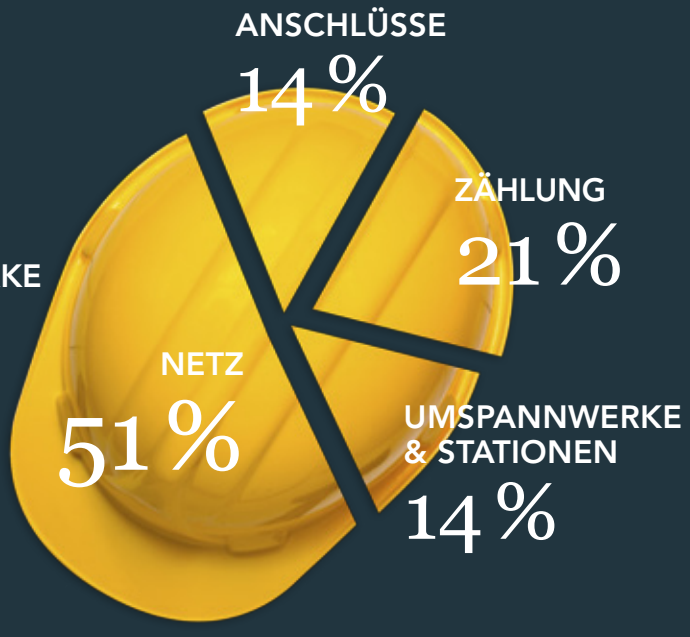
Das Gesamtvolumen der durchgeführten Arbeiten beträgt 20,7 Millionen Euro.

Diese Investitionen entfallen zu nahezu 75% auf den Sektor Verviers, der 17 Gemeinden der Provinz Lüttich sowie die flämische Gemeinde Voeren umfasst, und zu etwas mehr als einem Viertel auf die Stadt Lüttich.

- **Im Mittelspannungsnetz:** 47,2 km neue Erdkabel wurden verlegt, davon 40,6 km als Ersatz für veraltete Erdkabel oder Kabel mit zu geringem Durchmesser und 6,6 km Netzausbau. Außerdem wurden 30 neue Zähler angebracht und 114 Zähler ersetzt.
- **Im Niederspannungsbereich:** das Niederspannungsnetz wurde um 76 km erweitert, davon nahezu 24,6 km Netzausbau. Unsere Techniker haben 599 neue Anschlüsse durchgeführt, 1.514 neue Zähler angebracht und 1.962 Zähler ersetzt. 1.382 neue Budgetzähler wurden bei zahlungssäumigen Kunden eingerichtet.
- **Verteilerstationen:** Insgesamt wurden 24 Stationen errichtet (alle im Sektor Verviers) und 336 Stationen überprüft.



ORES VERVIERS



VILLE DE LIÈGE (TERRITOIRE DE RESA)

EINSÄTZE IM RAHMEN DES EXTREMEN WINTERWETTERS

Wenn der Winter 2014-2015 auch sehr mild war, so hat er doch Auswirkungen gehabt und unsere Teams Ende Januar bis Anfang Februar herausgefordert. Vor allem die Provinz Luxemburg war aufgrund heftiger Schneefälle lahmgelegt. Die Wetterbedingungen haben zu bedeutenden Verkehrsproblemen und zahlreichen Störungen auf unseren Stromnetzen geführt. Hunderte von Kunden waren mitunter mehrere Stunden lang von Stromausfällen – und somit oft auch von Heizungsausfällen – betroffen. Die Techniker von ORES mussten zahlreiche Einsätze leisten, um die Stromversorgung wiederherzustellen: Sie waren Tag und Nacht aktiv, um die zahlreichen Schäden an den elektrischen Leitungen infolge von Wind, Frost, Anhäufungen von Schnee und Eis oder infolge von Ästen oder Bäumen, die auf die Leitungen gefallen waren, zu beheben. Die Entfernungen sowie die schwierigen Verkehrsbedingungen haben oftmals den Zugang zu den Infrastrukturen erschwert und manchmal die Hilfe von Verantwortlichen des Straßenbauamts und von Baumpflegern erforderlich gemacht. Doch einmal mehr konnten die Unannehmlichkeiten für die Kundschaft dank des Verantwortungsbewusstseins und der Aufopferungsbereitschaft der luxemburgischen technischen Teams auf ein Mindestmaß begrenzt werden.

ÜBERTRAGUNG DES STROMNETZES DER STADT LÜTTICH AN RESA

Am 1. Januar 2013 wurde gemäß dem Vereinbarungsprotokoll vom 5. Oktober 2011 zwischen der Stadt Lüttich, den beiden Gesellschaften Electrabel AG, ORES Gen.mbh und den beiden Interkommunalen Intermosane und Tecteo die Zuständigkeit für das Stromverteilernetz der Stadt Lüttich der Interkommunale Intermosane entzogen und an Tecteo übertragen, die somit zum zuständigen Netzbetreiber auf dem Gebiet der Stadt Lüttich wurde.

Dennoch bleibt ORES Gen.mbH gemäß den Vereinbarungen von 2011 der Betreiber auf dem Gebiet der Stadt Lüttich und handelt bis zum 31. Dezember 2016 für Rechnung von Tecteo – die heutige Gesellschaft RESA. In anderen Worten müssen ORES und RESA bis Ende 2016 gemeinsam die Übernahme des Stromverteilernetzes und der öffentlichen Beleuchtung auf dem Gebiet der Stadt Lüttich durch RESA organisieren und umsetzen.

Vor diesem Hintergrund wurden während des gesamten Jahres 2015 mehrere Arbeitsgruppen mit der Vorbereitung dieser Übernahme beauftragt. Diese Arbeitsgruppen bestanden aus von beiden Gesellschaften bezeichneten Fachleuten und wurden um bestimmte Themen in Anbetracht der funktionellen Struktur von RESA gebildet. Konkret geht es darum, den Inhalt und die Form der an RESA weiterzuleitenden Informationen zu analysieren in Bezug auf u.a. die Verwaltung der Kundenakten und der Arbeiten, die Verwaltung der sozialen Kundschaft und der Kunden mit einem Versorger X, die Verwaltung des Zugangsregisters, die Verwaltung der Zählerdaten und der Gridfee usw. Daraus ergaben sich die Maßnahmen, die 2016 umgesetzt wurden, um eine harmonische Übergabe zu gewährleisten.

BETRIEB DER ERDGASVERTEILERNETZE

ORES gewährleistet die Verteilung von Erdgas bei mehr als 460.000 Kunden – Privatkunden, Gewerbekunden, Geschäften oder Unternehmen. Insgesamt umfassen die von uns betriebenen Gasnetze rund 3.632 km Mitteldruckleitungen und etwa 5.680 km Niederdruckleitungen. Im Laufe des Jahres 2015 wurden nahezu 12,4 Milliarden Kilowattstunden Erdgas über diese Netze verteilt.

Die Sicherheit ist ein wesentlicher Punkt im Betrieb dieser Netze und steht an zentraler Stelle. 2015 haben unsere Teams 1.970 Einsätze für Instandsetzungen infolge von Gasaustritten, die im Rahmen der systematischen Netzüberwachung (49% Instandsetzungsarbeiten) entdeckt wurden, oder infolge von Anrufen von Drittpersonen (51%) durchgeführt. In diesem Fall handelt es sich sehr oft um Einsätze, die auf eine Beschädigung der Leitungen im Anschluss an Arbeiten in der näheren Umgebung unserer Anlagen zurückzuführen sind.

Im weiteren Zuge der Umsetzung der Vereinbarungen, die in der „Charta der Verleger von Kabeln und Leitungen" festgelegt wurden – diese wurde im Jahre 2011 von 25 in den Sektoren Strom, Erdgas, Wasser und Telekommunikation tätigen Unternehmen unterschrieben – hat ORES ihre Informationsbemühungen fortgesetzt, um diese Art von Zwischenfällen zu vermeiden. Ein Film zur Sensibilisierung wird allen – und insbesondere den Unternehmen – auf einer spezifischen Website zur Verfügung gestellt. Unter dem Titel „Ihre Sicherheit unterhalb der Pflastersteine" werden die üblichen Sicherheitsvorkehrungen für Unternehmen, die Grabenarbeiten in der näheren Umgebung unserer Erdleitungen planen, in den Vordergrund gestellt.

Auf dieser Website findet der Internetsurfer auch das Informationsdokument mit den Sicherheitsvorkehrungen, das zur Verfügung gestellt wird, wenn ORES Pläne schickt. Hier ist zu bemerken, dass die Beantragung von Plänen bei unseren Diensten, sowohl im Erdgas- als auch im Strombereich, generell über Internet über die föderale Kontaktstelle für Informationen über Kabel und Leitungen („Contact fédéral d'Informations Câbles et Conduites", CICC genannt) erfolgt. Seit Juni 2015 werden diese Pläne in elektronischer Form versandt: Die Unternehmen haben über die CICC Zugang zu den Plänen und können diese im elektronischen Format einsehen. Diese Art der Kommunikation erfolgt im Rahmen der Modernisierungsmaßnahmen, die auch von anderen großen Unternehmen angewandt werden, die Arbeiten an Kabeln und Leitungen veranlassen.

INVESTITIONEN IN DAS GASNETZ

85 Millionen € **wurden in das Erdgasnetz investiert.**

Die Investitionsausgaben in die Erdgasverteilernetze übersteigen 85 Millionen Euro; davon wurden mehr als 40% investiert, um Anträgen seitens neuer Kunden gerecht zu werden. Diese Netzausbauarbeiten sind Gegenstand einer Rentabilitätsberechnung, deren Parameter von der Regulierungsbehörde genehmigt sind.

Während des vorangegangenen Geschäftsjahrs wurden mehr oder weniger umfangreiche Ausbauarbeiten im Niederdruck- und Mitteldruck-Bereich auf dem von ORES versorgten Gebiet (siehe nachstehend) durchgeführt. Es ist außerdem zu vermerken, dass im Laufe des Jahres mehr als 5.300 neue Anschlüsse an das Mittel- und Niederdrucknetz vorgenommen wurden.

Darüber hinaus wurden mehr als 50 Millionen Euro für Sanierungsarbeiten an Leitungen, Anschlüssen oder Zählern aufgewendet. Das Ersetzen des Niederdrucknetzes aus Guss, PVC oder Asbestzement wurde fortgesetzt und etwa 23 Kilometer wurden 2015 abgebaut und durch Polyethylenleitungen ersetzt, die den aktuellen Nutzungs- und Betriebsbedingungen besser entsprechen. Außerdem weisen diese bessere Merkmale in Bezug auf Abdichtung und Widerstandsfähigkeit auf, insbesondere im Falle von Bodenbewegungen.

INVESTITIONEN IN DAS ERDGASNETZ IM EINZELNEN PRO SEKTOR

ORES MOUSCRON

Der Betrag der während des Geschäftsjahres 2015 in Pecq, Mouscron und Estaimpuis vorgenommenen Investitionen beläuft sich auf 3,5 Millionen Euro. Die Ausgaben teilen sich wie folgt auf:

Der Netzausbau betrifft etwas mehr als 3 km Leitungen: 2,3 km Mitteldruck und 1,2 km Niederdruck. 4,3 km Niederdruck- und Mitteldruckleitungen wurden ersetzt und dabei 2,1 km Guss- und Asbestzementleitungen abgebaut. 251 neue Mittel- und Niederdruckanschlüsse wurden durchgeführt und 410 neue Zähler angebracht, während 185 Niederdruckanschlüsse und 270 Zähler ersetzt wurden. Schließlich wurden 463 zahlungssäumige Kunden mit einem Budgetzähler ausgestattet.

ORES WALLONISCH-BRABANT

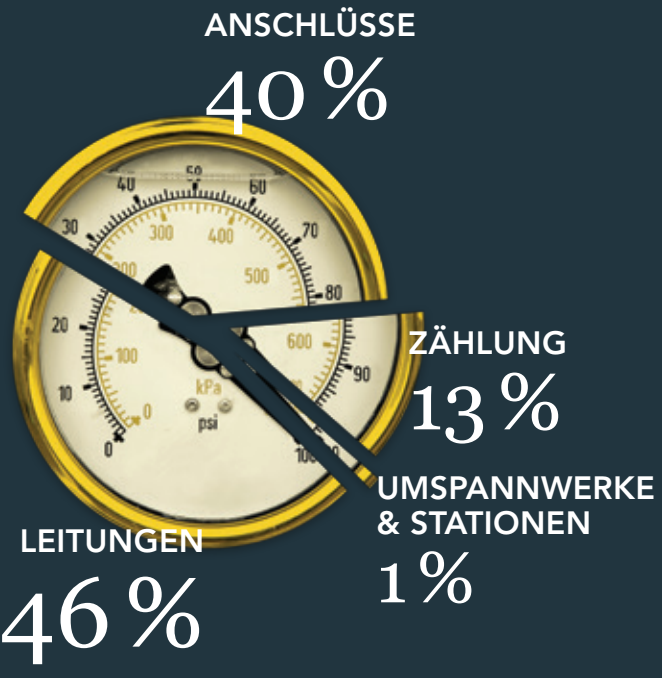
Der Gesamtbetrag der auf dem Gasnetz durchgeführten Arbeiten während des Geschäftsjahres beläuft sich auf 17,5 Millionen Euro. Die Ausgaben teilen sich wie folgt auf:

Insgesamt 14,7 km neue Leitungen wurden verlegt, davon 6,6 km Mitteldruckleitungen und 8,1 km Niederdruckleitungen. Nahezu 30 km Niederdruck- und Mitteldruckleitungen wurden erneuert und dabei rund 7 km Guss- oder Asbestzementleitungen durch Polyethylenleitungen ersetzt. Zwei Drittel der Verlegungen entfiel auf die Erneuerung des bestehenden Netzes. 1.944 Mittel- und Niederdruckanschlüsse sowie 1.546 Zähler wurden erneuert. 1.239 neue Anschlüsse sowie 1.948 neue Kunden sind zu verzeichnen. Schließlich wurden 643 Budgetzähler bei Kunden installiert.

ORES HENNEGAU

Über 51 Millionen Euro wurden in das Erdgasnetz des Sektors ORES Hennegau investiert. Die Ausgaben teilen sich wie folgt auf:

Insgesamt wurden im Jahr 2015 mehr als 104 km Mittel- und Niederdruckleitungen verlegt. Etwas mehr als die Hälfte der Verlegungen entfiel auf den Netzausbau. 3.060 neue Anschlüsse wurden durchgeführt und 4.440 neue Zähler angebracht. Nahezu 49 km Leitungen, 5.369 Anschlüsse und 7.182 Zähler wurden ersetzt. 6.225 Kunden wurden mit einem Gas-Budgetzähler ausgestattet.



ORES NAMUR

Der Gesamtbetrag der im Jahr 2015 durchgeführten Arbeiten beläuft sich auf mehr als 10,3 Millionen Euro, die wie folgt aufgeteilt werden:

Etwa 7,5 km neue Leitungen wurden verlegt, davon 5,3 km in Mitteldruckleitungen und 2,2 km in Niederdruckleitungen. Im Rahmen der Erneuerung der Leitungen (11,4 km, davon 10,5 km Niederdruckleitungen) wurden ungefähr 3.800 Meter Gussleitungen und 2.500 Meter Asbestzementleitungen durch Polyethylenleitungen ersetzt. Insgesamt 808 Anschlüsse und 1.187 Zähler wurden erneuert. Es wurden 510 neue Anschlüsse durchgeführt sowie 1.010 neue Zähler angebracht. 461 Budgetzähler wurden bei Kunden installiert. 461 compteurs à budget ont été installés chez des clients.

ORES LUXEMBURG

2015 wurden in der Provinz Luxemburg Investitionsarbeiten in Höhe von nahezu 2,6 Millionen Euro durchgeführt. Diese Ausgaben teilen sich wie folgt auf:

Das Gasnetz wurde insgesamt um 6,3 km (50% im Mitteldruckbereich, 50% im Niederdruckbereich) erweitert. Da das Netz relativ neu ist, waren sehr wenig Instandsetzungsarbeiten erforderlich (kaum 160 Meter im Mitteldruckbereich). Es wurden 28 Nieder- und Mitteldruckanschlüsse und 109 Zähler erneuert. 436 neue Zähler wurden installiert. Schließlich ist zu vermerken, dass 98 Kunden mit Gas-Budgetzählern ausgestattet wurden.

START EINER WERBEKAMPAGNE FÜR ERDGAS

Nachdem im Jahr 2014 ein Pilotprojekt in der Provinz Luxemburg durchgeführt wurde, hat ORES im Laufe des Geschäftsjahrs 2015 ihre Erdgaswerbekampagne auf die gesamte Wallonie ausgeweitet. Es handelt sich hier nicht nur um eine kommerzielle Maßnahme; vielmehr soll diese Initiative den gesamten wallonischen Verbrauchern von Erdgas zugutekommen und den Professionalismus von ORES als Verteilernetzbetreiber bekräftigen.

Dies ist eine der wesentlichen Herausforderungen an unser Unternehmen für die nächsten zehn Jahre: 50.000 neue private Kunden überzeugen, die an das Erdgasverteilernetz angeschlossen werden können und es bisher noch nicht sind: ein ehrgeiziges, aber keineswegs unrealistisches Ziel. Entlang der 9.225 km unseres Netzes gibt es zum heutigen Zeitpunkt 250.000 Kunden, die angeschlossen werden können und eine andere Energiequelle für ihren Heizungs- und Kochbedarf bevorzugen.

DIE PERFEKTE ENERGIE FÜR DEN PRIVATEN VERBRAUCH

Mit dieser Werbekampagne bietet ORES diesen Kunden die Gelegenheit, sich eine Energiequelle mit zahlreichen Vorteilen zunutze zu machen. In der Tat können die Kunden entlang des bestehenden Netzes ein interessantes finanzielles Angebot mit einem kostenlosen Anschluss und Prämien in Anspruch nehmen: eine einzigartige Gelegenheit, um ihren alten Heizölkessel gegen eine Multizweckenergie mit wirtschaftlicheren und umweltfreundlicheren Brennwerten auszutauschen.

DIE GASRECHNUNG FÜR ALLE VERRINGERN

Mit dieses Kampagne tritt ORES auch für das Wohl der Allgemeinheit ein: Mit der Optimierung der Anzahl Netzanschlüsse zielen wir auf eine Steigerung der Verbrauchsvolumen ab und letztendlich eine Verringerung der Verteilertarife. Erdgas wird dann zu einer noch wettbewerbsfähigeren Energiequelle und alle auf dem wallonischen Gebiet an das Netz angeschlossenen Haushalte gewinnen dabei. Die CWaPE, die für die Regulierung der Tarife auf Ebene der Region verantwortlich ist, stimmt dieser Initiative zu und ermutigt unser Unternehmen bei ihrer Maßnahme.

WIR GEHEN AUF UNSERE KUNDEN ZU

Um diese Projekt erfolgreich durchzuführen, wollen wir langfristig handeln mit einem Maßnahmenpaket über zehn Jahre und projektspezifischen finanziellen und humanen Ressourcen. Um unsere Kunden anzusprechen und neue Haushalte von einem Wechsel zu Erdgas zu überzeugen, wurde ein Team von technisch-kommerziellen Mitarbeitern betriebsintern angeworben.

„BIO"-ERDGAS AUF DEM VERTEILERNETZ?

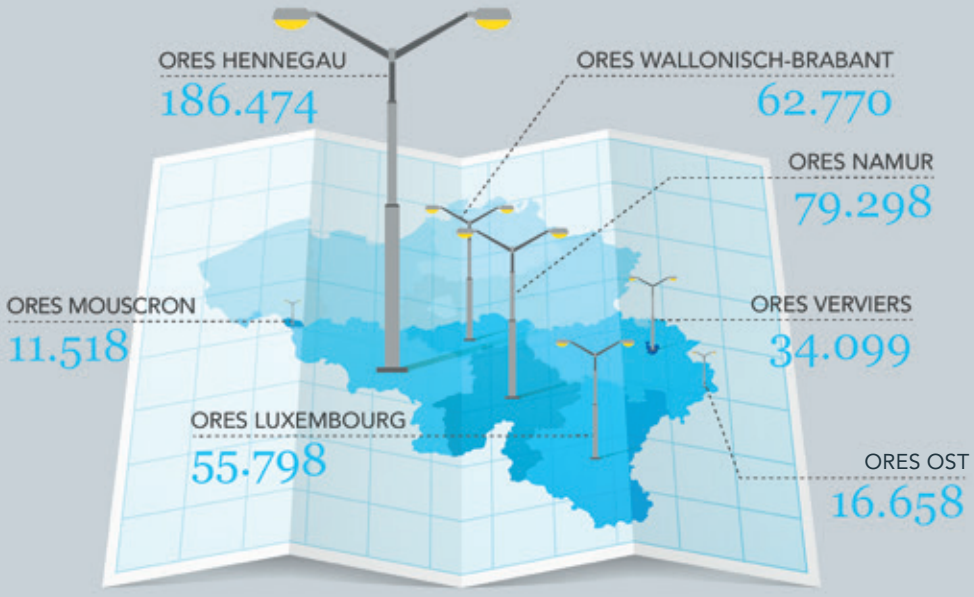
2015 hat ORES zum ersten Mal die Einspeisung von Biomethan in das Erdgasverteilernetz simuliert. Biomethan, das aus Abfallstoffen aus der landwirtschaftlichen Nahrungsmittelerzeugung, vom Gastronomiegewerbe, der Landwirtschaft und den Haushalten hergestellt wird, ist ein aufbereitetes Biogas, das dieselben Eigenschaften wie Erdgas aufweist. Landwirte und andere Projektträger zählen auf ORES, um ihnen bei der Aufwertung dieser zu 100% erneuerbaren Energiequelle über das Verteilernetz zu helfen.

Im Rahmen einer Partnerschaft mit dem Kabinett des Energieministers, Paul Furlan, der CWaPE, eines Einspeisebewerbers und der Gesellschaft Valbiom (Vereinigung für die Aufwertung der Biomasse als Energiequelle) wurde ein Simulationstest in der Gemeinde Bons Villers durchgeführt. Während 24 Stunden haben die Teams von ORES die Auswirkungen einer Einspeisung von 350 $m^3(n)/h$ im Vergleich zu den üblichen Einspeisestellen von mehreren Tausend $m^3(n)/h$ gemessen. Denn darin besteht die eigentliche Herausforderung: die vorrangige Einspeisung von Biomethan ohne dabei das einwandfreie Funktionieren des Netzes zu gefährden. Es muss daher genau bestimmt werden, welches Einspeisevolumen das Netz aufnehmen kann.

Diese Phase spielt eine Schlüsselrolle und kann neue Perspektiven aufzeigen für die auf erneuerbare Energiequellen beruhende Versorgung und die Energiewende in der Wallonie – die sich im Rahmen ihrer Europastrategie 2020 ehrgeizige Ziele gesteckt hat. Indem ORES die Initiativen in Bezug auf Biomethan begleitet, positioniert sie sich als Vermittler und setzt ihr Engagement konkret um, um neue innovative Lösungen im Dienste der Allgemeinheit und der Umwelt zu entwickeln.

ORES

AUFTEILUNG DER LEUCHTKÖRPER IM KOMMUNALEN ÖFFENTLICHEN BELEUCHTUNGSNETZ



Gesamtanzahl: 446.615 insgesamt

KOMMUNALE ÖFFENTLICHE BELEUCHTUNG

Die Wartung der kommunalen öffentlichen Beleuchtung ist eine Gemeinwohlverpflichtung (GWV) für die Verteilernetzbetreiber. Die Bestimmungen dieser GWV betreffen nicht nur die Wartung, den Betrieb und die Behebung von Störungen, sondern auch die Steigerung der Energieeffizienz der Anlagen. In diesem Rahmen verwaltet ORES die öffentlichen Beleuchtungsanlagen von 197 Städten und Gemeinden.

BESTANDSAUFNAHME

Ende 2015 wurden von ORES im Rahmen der kommunalen öffentlichen Beleuchtung genau 446.615 Leuchtkörper betrieben. Diese haben eine Gesamtleistung von 45.638 kW und verbrauchten im Laufe des Jahres 192 Millionen Kilowattstunden.

Die ORES-Teams warten die kommunale öffentliche Beleuchtung der Straßen, Parks und Tunnel. Und ORES trägt den gesetzlichen Bestimmungen von 2008 entsprechend hierfür die Kosten.

DEN LEBENSRAUM DER STÄDTE UND GEMEINDEN VERSCHÖNERN

Auf der Fachmesse der Mandatare, die im Februar 2015 in Marche-en-Famenne stattgefunden hat, hat unser Unternehmen den Gemeinden ihre Vorgehensweise vorgestellt und eine neue Broschüre mit dem Titel „Lichtgestalter" verteilt.

Anhand konkreter Beispiele werden Verwirklichungen in diesem Bereich sowie die Vorteile in Verbindung mit einer Aufwertung des örtlichen architektonischen Erbguts durch eine öffentliche Beleuchtung hervorgehoben. Der Einsatz ist hoch: Indem ORES die Städte und Gemeinden dabei unterstützt, den öffentlichen Raum zu gestalten und zu dynamisieren, trägt sie zur Förderung der sozio-ökonomischen, wirtschaftlichen und/oder touristischen Entwicklung bei.

„STRATEGISCHE VISION FÜR DIE ÖFFENTLICHE BELEUCHTUNG"

Im Jahr 2015 hat ORES etwa zehn Fachleute aus dem Unternehmen in einer Arbeitsgruppe „Strategische Vision für die öffentliche Beleuchtung" versammelt.

Diese Fachleute haben sich rund um mehrere große Themen Gedanken gemacht: die intelligenten Zähler im Dienste der öffentlichen Beleuchtung, die neuen Technologien – darunter die LED-Technologie, die von unserem Unternehmen zurzeit bei der Ausarbeitung technischer Lösungen bevorzugt wird, die technikbezogene Politik in Sachen Investitionen und Wartung, die ‚intelligenten' öffentlichen Beleuchtungen (Dimmen, Einschaltdynamik usw.), das fünfjährliche Energieaudit oder auch die Integrierung der öffentlichen Beleuchtung in das „Smart City"-Konzept.

UNSERE FACHLEUTE TREFFEN DIE GEMEINDEN

Infolge der Einstellung der Herstellung von Quecksilberdampf-Hochdrucklampen hat ORES 2014 ein großes Programm zur Auswechselung der betroffenen öffentlichen Beleuchtungen

ins Leben gerufen. Unsere Teams müssen bis 2018 ungefähr 48.000 Leuchtkörper – auf insgesamt 55.000 in der Wallonie – in den assoziierten Gemeinden auswechseln und eine umweltfreundlichere und für die Gemeinden kosteneffizientere Technologie einsetzen.

Um die Auswirkung auf das Budget dieser umfangreichen Kampagne möglichst einzudämmen, wird den Gemeinden eine vorteilhafte Finanzierungsformel angeboten, die einerseits auf die Einsparungen von ORES hinsichtlich der Wartung und andererseits auf die Energieeinsparungen der Gemeinden gründet.

Seit Anfang 2015 treffen die Mitarbeiter der regionalen Studienbüros von ORES unsere kommunalen Partner, um ihnen Dossiers vorzustellen und gemeinsam mit ihnen die am besten geeigneten Lösungen auszuarbeiten. Die kommunalen Verantwortlichen erwarten generell Vorschläge, die zugleich modern, wirtschaftlich und „grün" sind. Unsere Kollegen hören ihnen zu und analysieren ihren Bedarf unter Berücksichtigung ihrer jeweiligen Lage.

Die Ausarbeitung von technischen Lösungen, die den Erwartungen der Gemeinden gerecht werden, stützt sich auf unterschiedliche Parameter: mögliche Energieeinsparungen, aber auch die Ästhetik und die Langlebigkeit der Ausrüstungen, der Einkaufspreis, die Beherrschung der Wartungskosten, die Einhaltung der Umweltnormen und selbstverständlich die Sicherheit der Bürger, ob sie nun Verkehrsteilnehmer oder Fußgänger sind. Die von unseren Studienbüros vorgeschlagenen Lösungen tragen diesem notwendigen Gleichgewicht Rechnung. In allen Akten ist das vorrangige Ziel, im Interesse der Gemeinde richtig zu beleuchten und „schlau" zu beleuchten.

ONLINE-MELDUNGEN VON STÖRUNGEN DER ÖFFENTLICHEN BELEUCHTUNG

Seit mehreren Jahren wird den Anrainern die Möglichkeit geboten, eine Störung der öffentlichen Beleuchtung über die Website von ORES (www.ores.net) zu melden. Nachdem sie die Kennzeichnungsnummer des gestörten Leuchtkörpers notiert haben – diese befindet sich auf einer kleinen Platte, die an allen von ORES verwalteten Mästen oder Anlagen angebracht ist-, brauchen sie nur noch einige Informationen auszufüllen, damit der Instandsetzungsantrag registriert wird. Weitere Möglichkeiten, um unseren Diensten eine Störung zu melden sind folgende:

- telefonisch unter der Rufnummer 078 78 78 00;
- oder über ihre Gemeindeverwaltung.

EIN LICHTPLAN FÜR DAS STADTZENTRUM VON CHARLEROI

Im Rahmen der europäischen Strukturfonds (FEDER), die der Stadt Charleroi zugeteilt wurden, um ihr ehrgeiziges Projekt „Charleroi kreativer Distrikt" durchzuführen, wurden zwei Millionen Euro der Erneuerung der öffentlichen Beleuchtungsanlagen gewidmet. Bei Beendigung der von unserem Unternehmen im Jahr 2015 begonnenen Arbeiten werden mehr als 90% der bestehenden Anlagen im Stadtzentrum ausgewechselt, um letztendlich über eine Beleuchtungsanlage zu verfügen, die hauptsächlich mit dimmbaren LED-Leuchten ausgerüstet ist.

RIXENSART: EIN FAHRRADWEG, DER MIT EINEM INTELLIGENTEN BELEUCHTUNGSSYSTEM AUSGESTATTET IST

ORES hat in Zusammenarbeit mit der Gemeinde von Rixensart ein Pilotprojekt im Rahmen der öffentlichen Beleuchtung eines lokalen Fahrradwegs durchgeführt. Die Beleuchtungsvorrichtung passt die Beleuchtung an den Verkehr an, um die Energiekosten zu senken. Jede Leuchte ist mit einem Bewegungsmelder und einem Kommunikationsmodul ausgestattet. Letzteres übermittelt die Information den angrenzenden Leuchten, die sich beim Vorbeifahren der Radfahrer einschalten. Dieses Projekt, das auf Anfrage der Gemeinde initiiert wurde, ist ein „Pluspunkt" sowohl in Punkto Sicherheit als auch was zukünftige Energieeinsparungen für die Gemeindebehörden betrifft.

© Schréder – M.Detiffe

3. Marktvermittler

EIN HARMONISCHES FUNKTIONIEREN DES MARKTES

Jedes Jahr haben die ORES-Mitarbeiter hunderttausende alltägliche Situationen zu bewältigen: Ein Kunde zieht um, ein Mieter wechselt den Anbieter, ein Anbieter verschickt eine Kundenrechnung oder ein Erzeuger möchte an das Verteilernetz angeschlossen werden.

Als Marktvermittler spielt ORES also eine zentrale Rolle. Das Netz wird zu einer dynamischen Plattform, die im Dienst aller Marktakteure steht: Erzeuger, Anbieter, Übertragungsnetzbetreiber, Verteilernetzbetreiber, Regulierungsinstanz, Kunden.

1.634.000 Anzahl im Jahr 2015 abgelesene Zähler

4.900 Anzahl monatlich im Hochspannungsbereich abgelesene Anschlussstellen

3.300 Anzahl monatlich im Hochspannungsbereich fernabgelesene Anschlussstellen

7.300 Anzahl „AMR" und „SLP" -Zähler (automatisch viertelstündlich abgelesen)

EINRICHTUNG EINES NEUEN SYSTEMS ZUR AUFZEICHNUNG DER ZÄHLERSTÄNDE

ORES ist damit beauftragt, den Energieversorgern regelmäßige und zuverlässige Zählerdaten in Bezug auf den Verbrauch ihrer Kunden zu übermitteln. Dies ermöglicht eine korrekte Rechnungsstellung und vermeidet Beanstandungen. Innerhalb des Unternehmens sind mehrere Dutzend Mitarbeiter damit beauftragt, die Zähler alle zwei Jahre vor Ort, d.h. beim Privat- oder Gewerbekunden, abzulesen. Bei Großverbrauchern werden die Zähler monatlich abgelesen oder in bestimmten Fällen fernabgelesen dank kommunikationsfähiger elektronischer Zähler.

Im Juni 2015 hat ORES ihr System zur Aufzeichnung der Zählerstände erneuert, indem eine Plattform mit dem Namen „Mercure" eingerichtet wurde. Trotz aufwendiger Vorbereitungsarbeiten und zahlreicher Tests im Vorfeld hat sich die Anwendung als instabil erwiesen, was während mehreren Monaten zu beträchtlichen Schwierigkeiten in Bezug auf ein einwandfreies Funktionieren des Markts geführt hat. Heute ist die Lage weitgehend wieder hergestellt.

Die Einrichtung dieser neuen Plattform soll zur Vorbereitung der Zukunft dienen und dem zukünftigen Bedarf des Marktes entsprechen, insbesondere im Zusammenhang mit den erneuerbaren Energien und der Einrichtung der Plattform zum Austausch von föderalen Daten, Atrias (siehe untenan), die für 2018 geplant ist. Diese bedeutende Investition war für ORES erforderlich, insofern das alte System nicht mit den neuen Gegebenheiten des Energiemarkts kompatibel war.

ATRIAS

Unser nationales Energiesystem umfasst Erzeuger, Bilanzkreisverantwortliche, Übertragungsnetzbetreiber und Verteilernetzbetreiber, Anbieter, Kunden, Regulierungsinstanzen und die öffentliche Hand. Der Durchbruch der lokalen Stromerzeugung (insbesondere Fotovoltaik und Windenergie) infolge der europäischen Richtlinie 20-20-20, die Einsetzung der intelligenten Zähler und Netze sowie die digitale Entwicklung wirken sich allesamt auf den Energiemarkt aus. Diese Änderungen machen eine grundlegende Überarbeitung der Verwaltungsprozesse im Marktmanagement erforderlich.

Um diese Arbeitsprozesse und Interaktionen zukünftig durchzuführen, wurde unter der Leitung der Gesellschaft Atrias ein Programm eingesetzt. Bei Atrias handelt es sich um eine Tochtergesellschaft der belgischen Strom- und Erdgas-Betreibergesellschaften; ORES hält eine Beteiligung in Höhe von 17%. Wir beteiligen uns aktiv an diesem Programm, das ein zweifaches Ziel verfolgt: Einerseits besteht das Ziel darin, die Arbeitsprozesse in diesem neuen Umfeld, insbesondere mit der Einsetzung der intelligenten Zähler, voranzutreiben, andererseits ermöglicht das Programm eine landesweite Vereinheitlichung der Informatikanwendungen, wodurch der Informationsaustausch zwischen Netzbetreibern und Energieanbietern ermöglicht wird. Bisher hatten lediglich ORES und Eandis eine gemeinsame Anwendung entwickelt. Man kann sich gut vorstellen, dass das Nebeneinanderbestehen so zahlreicher technischer Lösungen auf engem Raum für die Arbeitsweise des Energiemarktes nur hinderlich sein kann. Die Entscheidung aller Netzbetreiber, eine einheitliche und gemeinsame „Clearing House" zu entwickeln, ist ein großer Schritt vorwärts und bekräftigt ihre Absicht, ihre Rolle als Marktvermittler voll und ganz wahrzunehmen.

GRÜNDUNG EINER MARKETING-ABTEILUNG

Seit einigen Monaten gehört zur Abteilung Marktverwaltung und Kundendienst von ORES ein neuer Marketing-Dienst. Dieser ist für das wichtige Projekt „Den Kunden das Leben erleichtern" verantwortlich. Er verfolgt dabei ein doppeltes ehrgeiziges Ziel: einerseits eine bemerkenswerte Erfahrung für den Kunden schaffen, indem wir uns durch unsere Stärken von den anderen öffentlichen Dienstleistungsunternehmen abheben, andererseits eine starke Beziehung zum Kunden aufbauen dank effizienter Dienste, die im gelebten Alltag bestätigt werden.

Konkret gliedert sich dieses Projekt um fünf große Themen:

- „Zugänglichkeit", mit dem Ziel, eine bemerkenswerte Erfahrung für den Kunden zu schaffen sowie einen Interaktionsmodus, der sich jedem Antrag und jeder Art von Kunden anpasst;
- „Werdegang des Kunden", mit dem Ziel, die Wahrnehmung des Kunden in Bezug auf die Qualität der Dienstleistung in all seinen Interaktionen mit ORES zu verbessern;
- „Promogas", mit dem Ziel, mehr Kunden, die an das Erdgasnetz angeschlossen werden können, von einem Wechsel zu überzeugen und somit die Nutzung des Erdgasnetzes zu optimieren;
- „Energie-Cloud", um die Vorteile und Risiken einer größeren Schwankung des Verbrauchs und der Erzeugung von Energie besser zu verstehen und diesen vorzugreifen zugunsten des Kunden, der Allgemeinheit und von ORES;
- „Gemeinden", um den Bedarf unserer kommunalen Partner zu analysieren und somit ihre Erwartungen besser zu erfüllen.

ORES IM DIENSTE IHRER KUNDEN

Im Laufe des Jahres 2015 haben sich die IT-, Marketing- und Kommunikationsdienste von ORES der Schaffung einer neuen Website gewidmet, die von nun an verfügbar ist. Ergonomischer und intuitiver gestaltet, umfasst sie die neuen Dienste des Unternehmens und bietet erweiterte Inhalte an. Gleichzeitig sind die Wege für „klassische" Anträge des Kunden vereinfacht. Bis 2018 werden unsere Kunden dank eines persönlichen Online-Bereichs einen erleichterten Zugang zu ihrem Konto haben und die Bearbeitung ihrer Akte direkt verfolgen können. Der Kundenbereich wird auch für die ORES-Dienste einen großen Vorteil bieten, da die Kunden von Anfang an erfasst werden und eine Übersicht aller eingereichten Anfragen besteht. In Zukunft werden wir somit über eine Gesamtübersicht des vergangenen, bestehenden und zukünftigen Bedarfs der Kunden verfügen.

Gleichzeitig ist ORES nun bereits seit vier Jahren ständig auf den sozialen Netzwerken präsent. Ein Experte für das Web und die sozialen Netzwerke kümmert sich um die tägliche Verwaltung der Facebook-, Twitter- und Youtube-Konten des Unternehmens. Nähe und Reaktionsfähigkeit stehen dabei im Vordergrund. Mit dieser Präsenz in den sozialen Medien bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit, uns zu kontaktieren, uns Fragen zu stellen oder ganz einfach Informationen über das Unternehmen herauszusuchen, und zwar zu gleich welcher Zeit, sei es abends, am Wochenende oder an Feiertagen. Selbst wenn eine „Facebook"-Frage gegenüber einem klassischen Dossier nicht vorrangig ist, versucht ORES immer, unseren „Fans" oder anderen „Followers" schnellstmöglich zu antworten.

N-ALLO : DIE ERSTE ANLAUFSTELLE FÜR DIE KUNDEN

Anträge für Anschlussarbeiten, Anbringen von Zählern, Entstörungen, „Gasgeruch"…, die Anrufe erfolgen rund um die Uhr und werden von den Telefonisten unseres Kontaktcenters N-Allo in Gosselies bearbeitet. Zu einem Zeitpunkt, wo wir den Kunden in den Mittelpunkt unserer Aufmerksamkeit stellen wollen, übernimmt N-Allo eine Aufgabe, die wichtiger denn je ist. Etwa sechzig Kundenberater sind die erste Anlaufstelle für die Anrufe unserer Kundschaft. Sie sind die ersten Vertreter unseres Unternehmens.

Um einen qualitativ hochwertigen Kundendienst zu leisten, haben N-Allo und ORES verschiedene Leistungsniveaus vereinbart, die erreicht werden müssen. Anhand mehrerer Indikatoren kann der reibungslose Ablauf der Interaktionen zwischen unseren Kunden, dem Kontaktcenter und den Diensten unseres Unternehmens in Echtzeit gemessen werden. Es werden ebenfalls Umfragen durchgeführt, um die Zufriedenheit der Kunden, die unsere Dienste in Anspruch nehmen, zu messen.

2015 wurden mehr als 950.000 Anrufe von den Telefonisten des Kontaktcenters entgegengenommen. Ab Juni war die Telefonzentrale schwer erreichbar. Dies war hauptsächlich auf eine vermehrte Anzahl an Anrufen zurückzuführen im Zusammenhang mit der Mitteilung der Zählerstände infolge der instabilen Mercure-Plattform (siehe S. 49). Es wurden Maßnahmen zur Verstärkung der Ressourcen des Kontaktcenters getroffen sowie zur Behebung der Probleme mit Mercure. Somit hat sich die Lage zum Jahresende normalisiert. Außerdem ist zu bemerken, dass die Telefonleitung „Gasgeruch" prioritär ist - 100% der Anrufe wurden entgegengenommen, davon 95% in weniger als 15 Sekunden – und dass die Dienststellen der Gemeinden und ÖSHZ sowie die Partnerunternehmen von ORES über eine besondere Anrufleitung verfügen.

ALLGEMEINE RUFNUMMER:
078/15 78 01

ENTSTÖRUNG:
078/78 78 00

GASGERUCH/GASAUSTRITT:
0800/87 087

N-Allo

VORRANGIGE LEITUNGEN FÜR DIE GEMEINDEN, ÖSHZ UND PARTNERUNTERNEHMEN

- ACCESS & TRANSIT
- KUNDENVERWALTUNG (GWV – TALEXUS)
- BACK-OFFICE PLANARBEITEN
- ABLESEN UND VALIDIEREN VON ZÄHLERSTÄNDEN
- KOORDINIERUNG DER ENTSTÖRUNGSEINSÄTZE IN DEN REGIONEN UND LEITWARTE
- KOMMUNIKATION
- BESCHWERDEN

KUNDEN, DIE MIT UNSEREN DIENSTEN ZUFRIEDEN SIND

Kunden, bei denen Anschlussarbeiten ausgeführt wurden, werden über das ganze Jahr hindurch befragt. 2015 stellen wir eine Erhöhung der Kundenzufriedenheit von 2% fest.

2013 & 2014

BEARBEITUNG IHRER ANFRAGE	QUALITÄT DER ARBEITEN	FREUNDLICHKEIT DES PERSONALS	GESAMTZUFRIEDENHEIT
2013 > 81%	2013 > 90%	2013 > 93%	2013 > 89%
2014 > 86%	2014 > 91%	2014 > 94%	2014 > 91%

2015

FREUNDLICHKEIT DES PERSONALS

94%

QUALITÄT DER ARBEITEN

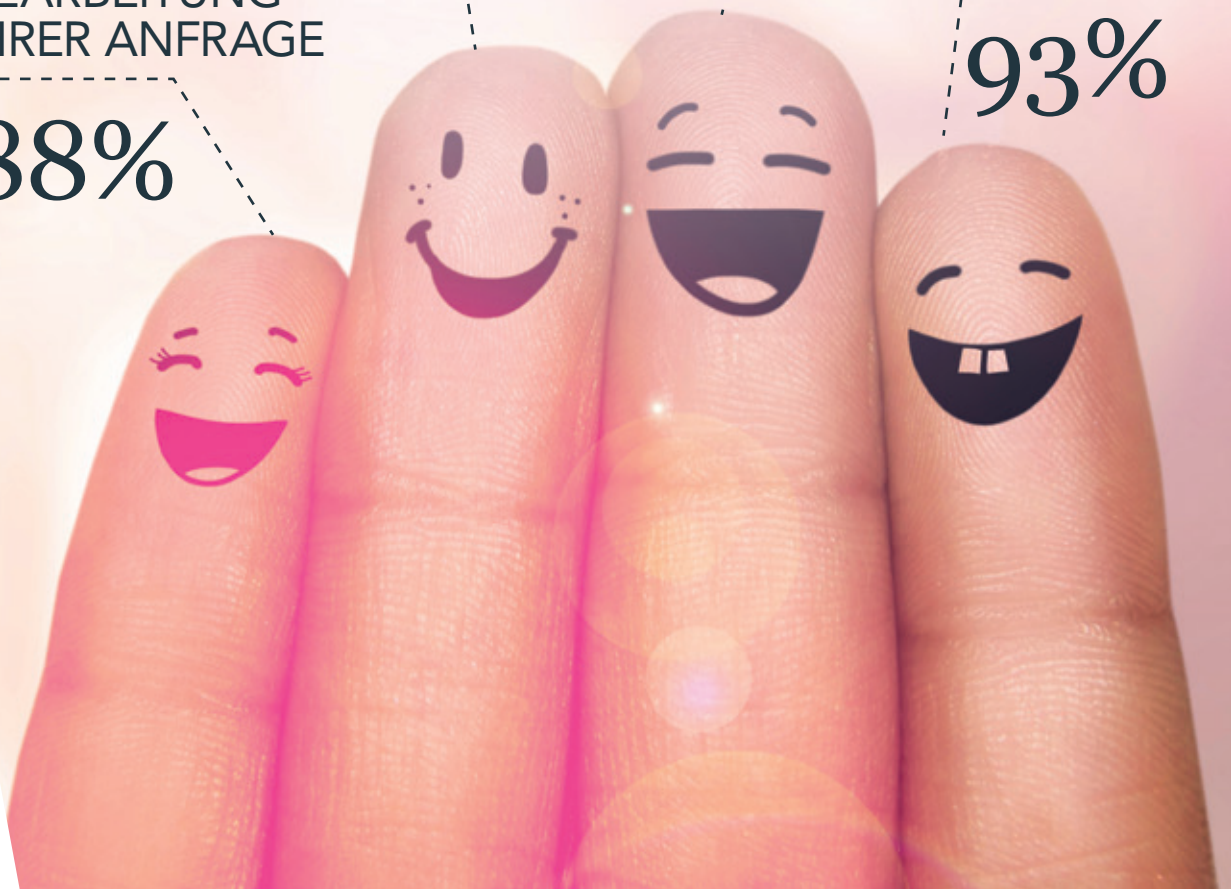
93%

GESAMTZUFRIEDENHEIT

93%

BEARBEITUNG IHRER ANFRAGE

88%



Außerdem ist eine Verringerung der Anzahl Beschwerden festzustellen, das heißt der Anzahl Kunden, die ihre Unzufriedenheit mit unseren Dienstleistungen oder unseren Produkten äußern oder die anhand der standardmäßigen Bearbeitungsprozesse nicht zufriedengestellt werden konnten, der Anzahl Entschädigungsanträge sowie der Vermittlungen über die zuständigen föderalen oder regionalen Dienststellen.

ART DER AKTE	2013	2014	2015
Gesamtanzahl verzeichneter Beschwerden und Entschädigungen	7.283	6.243	5.634
Entwicklung im Verhältnis zu n-1	13,62%	-12,58%	-9,75%
Beschwerden „Unzufriedenheit“	3.321	3.165	2.892
Entschädigungsanfragen	3.421	2.608	2.343
Tatsächliche Entschädigungen	375	475	361
Bearbeitete Vermittlungsakten	541	470	399

ENTSCHÄDIGUNGSBETRÄGE (in k€)

	2012	2013	2014	2015
DEKRET	584.245,16	454.005,49	450.515,48	371.005,63
Pauschlentschädigungen	14.007,15	13.172,72	32.291,86	14.496,98
Nicht-Pauschalentschädigungen	570.237,01	440.832,77	418.223,62	356.508,65
NICHT IM RAHMEN DES DEKRETS	222.739,81	153.536,80	409.333	94.890,03
INSGESAMT	806.984,97	607.542,29	859.848,48	465.895,66

UMSETZUNG UNSERER GEMEINWOHLVERPFLICHTUNGEN

Die europäischen Richtlinien und die belgische und wallonische Gesetzgebung erlegen gewissen Akteuren im Energiemarkt, wie ORES, die Einsetzung von Gemeinwohlverpflichtungen (GWV) auf. Diese betreffen verschiedenste Bereiche, wie beispielsweise die Versorgungssicherheit, die Regelmäßigkeit und die Qualität der Versorgung, den Umweltschutz oder noch die kommunale öffentliche Beleuchtung Der Zugang zu Elektrizität und Gas ist für die Lebensqualität grundlegend und GWV mit sozialem Charakter schützen die schutzbedürftigsten Bevölkerungsgruppen. Diese GWV sind die von der breiten Öffentlichkeit bestbekannten und haben für die ORES-Dienste einen bedeutenden Dienstleistungsumfang zur Folge.

Seit mehreren Jahren arbeitet ORES daran, den Arbeitsprozess GWV zu vereinfachen. Das sogenannte „MOZA"- Verfahren (Probleme beim Umzug[1]) wurde angepasst; diese Maßnahme geht einher mit unserem Wunsch, die Arbeitsprozesse zu optimieren und die Kosten zu beherrschen. Mit diesem angepassten Arbeitsprozess bietet ORES den Kunden die Möglichkeit, ihre Situation schneller zu regeln; gleichzeitig wird die Anzahl der Interventionen vor Ort im Hinblick auf die Durchführung administrativer oder technischer Vorgänge, ja sogar von Liefersperrungen verringert. In diesem Rahmen erhielten unsere Dienste im Jahr 2015 nahezu 50.000 Anfragen und etwas mehr als 2.800 Lieferstellen mussten gesperrt werden.

Nahezu 145.000 Budgetzähler wurden auf unserem Tätigkeitsgebiet angebracht, wovon 43% heute aktiviert sind. 20.000 neue Budgetzähler wurden dieses Jahr angebracht (davon 16% bei sozial geschützten Kunden). Im vergangenen Jahr wurden nahezu eine Million Aufladevorgänge für diese Zähler vorgenommen.

ORES ist auch Sozialversorger; im Jahr 2015 wurden insgesamt nahezu 32.000 sozial geschützte Kunden von unserem Unternehmen mit Energie versorgt. In diesem Rahmen sind unsere Teams ebenfalls an den Dossiers über die „Lokalen Kommissionen für Energie" beteiligt. Diese Kommissionen, in denen ORES systematisch vertreten ist, untersuchen auf Gemeindeebene die individuelle Lage der zahlungssäumigen geschützten Kunden und schlagen geeignete Lösungen vor. Im Laufe des Jahres wurden 442 Akten im Rahmen der Mindestversorgung, die den Kunden gewährt wird, untersucht sowie 2.428 Akten bezüglich des Verlusts des Status als geschützter Kunde. Letztendlich wurden 717 Anträge in der Lokalen Kommission für Energie untersucht im Hinblick auf die Gewährung von Karten zur Erdgasversorgung für die Winterzeit – in zwei Dritteln der Fälle wurde dem betroffenen Kunden eine Karte gewährt.

[1] Der Kunde A teilt seinem Energieversorger seinen Umzug mit. Der Energieversorger schickt ihm eine Abrechnung und übernimmt die Zugangsstelle vorübergehend wieder auf seinen Namen. Ein Kunde B zieht an dieser Adresse ein, unternimmt jedoch nichts bei einem Energieversorger. Der Energieversorger von Kunde A bleibt also im Zugangsregister für die Zugangsstelle verantwortlich, während kein Versorgungsvertrag mit dem Kunden B besteht. Der Energieversorger des Kunden A beantragt dann ein „MOZA"-Verfahren beim VNB, um die Situation der Lieferstelle zu regeln.

4. Partner der Behörden

Von Natur aus unabhängig von den anderen Marktakteuren und aufgrund des Fachwissens ihres Personals und der Legitimität, die ihr ihre hauptsächlich kommunalen Aktionäre verleihen, behauptet sich ORES als natürlicher Partner der Behörden bei der effizienten und leistungsstarken Umsetzung der von ihnen gewünschten energiepolitischen Maßnahmen.

A. DIE BEHÖRDEN IN IHREN UMWELTZIELEN UNTERSTÜTZEN

Im Jahr 2015 haben die Behörden eine Reihe von Entscheidungen getroffen und sind Verpflichtungen eingegangen, sowohl auf regionaler Ebene als auch auf internationaler Ebene, um die Bemühungen zur Bekämpfung der Klimaerwärmung und die Entwicklung erneuerbarer Energien fortzuführen. Das wichtigste Ereignis fand zum Jahresende am 12. Dezember anlässlich des COP21 in Paris statt, wo die Vertreter von 195 Ländern eine einmalige weltweite Vereinbarung zur Bekämpfung der Klimaerwärmung getroffen haben.

In der Wallonie haben die Behörden hervorgehoben, wie wichtig Innovation im Rahmen des Energiewandels ist. Diese Innovation, sowohl technischer und organisatorischer Art, ist unabdingbar, um die Energiewende so kosteneffizient wie möglich und zugunsten aller Verteilernetznutzer umzusetzen. Dieser Punkt wird insbesondere in den Aspekten „Energie" des Marshall-Plans 4.0 behandelt.

Die Auswirkung der Entwicklung der erneuerbaren Energien und die notwendige Innovation sind vor allem auf Ebene der Stromverteilernetze markant. Die Netze und ihre Betreiber sind Hauptakteure – und werden dies in Zukunft zunehmend sein –, um die Energiewende zu ermöglichen und zu erleichtern. Die Herausforderung ist groß, denn die Netze müssen sich einer Realität stellen, für die sie nicht konzipiert wurden, nämlich der Einspeisung eines steigenden Anteils an flukturierender Energie.

Die Verteilernetzbetreiber müssen sich somit einer zweifachen Herausforderung stellen:

- die Stromeinspeisung in ihre Netze von immer größeren Volumen, die den traditionellen Fluss in eine einzige Richtung (vom Erzeuger zum Verbraucher) umstößt;

- das Vorhandensein im Stromsystem eines steigenden Anteils an Strom, der aufgrund von nicht beherrschbaren Elementen (hauptsächlich Sonne und Wind) erzeugt wird, im Gegensatz zur traditionellen Erzeugung (klassische Kraftwerke), die aufgrund der Prognosen und der Entwicklung der Anfrage aktiviert wird.

Um die Zukunft vorzubereiten und sich dieser **zweifachen Herausforderung**, zu stellen, hat ORES ihre Rolle als Partner der Behörden im Jahr 2015 konkret umgesetzt, sei es als Berater oder als konkreter Akteur der Energiewende.

GAS SPIELT AUCH EINE ROLLE IN DER ENERGIEWENDE

ORES hat auch die Behörden in ihren Bemühungen unterstützt, Gas zu einer Energie im Umbruch, ja sogar einer erneuerbaren Energie zu machen (Ersatz von weniger umweltfreundlichen Energiequellen durch Gas, Förderung der Erdgas-Mobilität, „CNG" genannt). Das Unternehmen war somit auch zusammen mit den regionalen Behörden, der CWaPE und anderen Netzbetreibern Mitglied einer Arbeitsgruppe für die Förderung der Einspeisung von Biomethan und hat im Rahmen der Entwicklung eines privaten Projekts zur Einspeisung von Biomethan in das ORES-Netz (siehe S. 44) einen Test durchgeführt.

DIE FESTSETZUNG DER WALLONISCHEN ZIELE FÜR STROM AUS ERNEUERBAREN ENERGIEN UND DES KONTINGENTS AN GRÜNEN ZERTIFIKATEN ZEICHNET SICH 2024 AB

Ein Erlassentwurf wurde 2015 von der wallonischen Regierung ausgearbeitet zur Festsetzung der Ziele in Bezug auf erneuerbare Energien und der entsprechenden Kontingente an grünen Zertifikaten bis 2024. Dieser Erlass wurde in seiner dritten Verlesung am 26. November 2015 angenommen.

Im Rahmen seiner Ausarbeitung hat ORES dem wallonischen Energieminister, Paul Furlan, und der CWaPE Schätzungen der für diese überschüssige Erzeugung erforderlichen Investitionen vorgelegt. Diese wurden auf Basis der auf dem Netz erforderlichen Innovationen und Anpassungen errechnet, sei es durch den Einsatz der technischen Flexibilität – nämlich der Möglichkeit für den VNB eine Erzeugungseinheit zu steuern, wenn das Netz nicht in der Lage ist, die gesamte Erzeugung aufgrund einer hohen Erzeugung und einer niedrigen Nachfrage aufzunehmen – oder die Entwicklung von intelligenten Netzen.

MARSHALL-PLAN 4.0

Am 29. Mai 2015 hat die wallonische Regierung den Marshall-Plan 4.0 angenommen. Dieser Plan gliedert sich um vier große Themen und enthält insbesondere einen Punkt mit dem Titel „Förderung der Effizienz, des Energiewandels und der Kreislaufwirtschaft". Er sieht unter anderem vor, „die Innovation im Sektor der Energieeffizienz und der erneuerbaren Energien zu entwickeln" anhand von Innovationen, wovon mehrere ORES direkt oder indirekt betreffen.

Hier sind insbesondere aufzuführen:

- das Konzept der „Energie-Cloud" zur Förderung der lokalen Erzeugung aus erneuerbaren Energien und des Energieverbrauchs auf dem Verteilernetz – ein von ORES entwickeltes Konzept;
- die Modernisierung der öffentlichen Beleuchtung;
- die intelligenten Netze;
- die kommunikationsfähigen Zähler;
- die Verbesserung der „Smart Park"-Vorrichtung.

ORES hat an den Vorbereitungsarbeiten dieses Plans und bei seiner Nachbearbeitung mitgewirkt und wird sich auch weiterhin an seiner Umsetzung beteiligen. Das Ziel ist klar: dazu beitragen, die Innovation im Dienste der Energiewende und aller Netznutzer weiterhin auszudehnen.

AUFRUF ZUR INTERESSENBEKUNDUNG „NEUE WOHNVIERTEL"

Am 17. November 2015 hat die wallonische Regierung die Gemeinden dazu aufgerufen, ihr Interesse zum Thema „Neue Wohnviertel" kundzutun. Dieser Aufruf besagt, dass „die Entwicklung neuer Wohnviertel dazu beiträgt, dem erwarteten steigenden demografischen Wandel (ungefähr 12.000 Haushalte pro Jahr, d.h. dass mindestens 12.000 neue Wohnungen pro Jahr erforderlich sind) gerecht zu werden. Diese Entwicklung geht einher mit dem Willen, die städtische Zersiedelung zu bekämpfen: Die wallonische Regierung will Projekte unterstützen, die den Boden umsichtig nutzen, mit einer verhältnismäßigen und gut durchdachten Dichte im Einklang mit der Lebensqualität der Bürger (…) Die wallonische Regierung beabsichtigt die Förderung und Unterstützung der Innovation und möchte wegweisend sein. Es wird darum gehen, diese zukünftigen Wohnviertel unter Berücksichtigung der Kriterien einer „intelligenten Stadt" oder eines „intelligenten Gebiets" zu entwickeln."

Im Rahmen dieses Aufrufs wurde ein Bezugssystem erstellt, in dem insbesondere das Ziel der „Optimierung der lokalen Erzeugung/Ressourcen und des Energieverbrauchs" festgelegt wird. Dieser systemische Ansatz zum Energieumgang auf Ebene eines Wohnviertels schließt sich an verschiedene Überlegungen seitens ORES an, sei es in Bezug auf die Förderung des Eigenverbrauchs (Konzept der Energie-Cloud), kommunikationsfähiger Zähler oder die Modernisierung der öffentlichen Beleuchtungsanlagen.

Dieser Aufruf greift auch die stark ansteigende Anzahl an „Smart-City"-Maßnahmen oder die Vereinbarung der Bürgermeister für Klima und Energie auf. Diese Entwicklung geht von einer zunehmenden Beteiligung unserer bevorzugten Partner aus, die die kommunalen Akteure in der Energieverwaltung auf lokaler Ebene darstellen. Diese neue Rolle der Gemeinde schafft Synergien mit den Tätigkeiten, Projekten und Überlegungen unseres Unternehmens.

ORES SETZT DAS „DEKRET KABEL- UND LEITUNGSVERLEGER" MIT POWALCO UM

Ende 2013 hat die Wallonie im Rahmen des Dekrets für Kabel- und Leitungsverleger ihren Willen bestätigt, ein IT-Portal zur Programmierung von Baustellen auf dem öffentlichen Straßennetz, deren Koordinierung sowie die Verwaltung der Genehmigungen zu schaffen.

Die Umsetzung des Dekrets für Kabel- und Leitungsverleger ist für ORES Teil eines eigenständigen Unternehmensprojekts. In der Praxis bedeutet die Anwendung dieses Dekrets:

- eine Verbesserung der Baustellenkoordinierung, der Sicherheit auf der Baustelle und des Wohlbefindens der Anrainer;
- eine Zusammenarbeit aller Akteure zur Begrenzung der Unannehmlichkeiten für jeden Kunden/Bürger.

Im Jahr 2015 hat ORES zusammen mit den regionalen Behörden und vier Kabel- und Leitungsbetreibern (GCC für „gestionnaire de câbles et conduites") durch die Gründung der Vog PoWalCo, der „wallonischen Plattform zur Baustellenkoordinierung", einen bedeutenden Fortschritt in der Umsetzung dieser Aufgabe gemacht. Die Vereinigung ist mit der Verwaltung der zukünftigen IT-Plattform zum Austausch von Informationen über Baustellen beauftragt.

Dieses Portal, das für alle GCC und deren Kollegen, die für das Straßennetz verantwortlich sind, zugänglich ist, wird eine bessere Koordinierung der verschiedenen Akteure ermöglichen, um die Anzahl Baustellen auf dem öffentlichen Straßennetz zu verringern und deren Sicherheit zu verbessern.

ORES baut Kontakte mit den GCC, aber auch mit den Verantwortlichen der Region oder der Vereinigung der wallonischen Städte und Gemeinden (UVCW für „Union des Villes et des Communes de Wallonie") auf und vermehrt diese mit dem Ziel, die in diesem Bereich anstehenden Änderungen vorzubereiten und diesen bestmöglich vorzugreifen.

B. STAND DER ENTWICKLUNG DER VERTEILERTARIFE

AUSARBEITUNG DES GESETZESRAHMENS: DAS TARIFDEKRET

Infolge der Übertragung der Kompetenz für die Kontrolle und Genehmigung der Strom- und Erdgasverteilertarife vom Föderalstaat an die föderalen Einheiten muss die wallonische Regierung den tariflichen Gesetzesrahmen festlegen. Dieser umfasst die allgemeinen Prinzipien zur Regelung der Ausübung seitens der CWaPE ihrer Kompetenz in Sachen Ausarbeitung der Tarifberechnungsmethode, Kontrolle und Genehmigung der Tarife.

Wenn auch einige Bestimmungen des Dekrets mittels des Dekrets vom 11. April 2014 – zur Abänderung des Dekrets vom 12. April 2011 über die Organisation des regionalen Strommarkts – angenommen wurden, so betreffen diese nur eine Übergangsperiode. Im Jahr 2015 begann die Ausarbeitung eines für die regionale Tarifkompetenz eigenen gesetzlichen Rahmens. Während des ersten Semesters 2015 haben ORES und die verschiedenen beteiligten Parteien, darunter die CWaPE, aktiv bei der Ausarbeitung dieses Textes in seitens des Energieministers organisierten Arbeitsgruppen mitgewirkt. Zum Zeitpunkt, wo der vorliegende Tätigkeitsbericht verfasst wurde, wurde das Dekret über die für die Gas- und Stromverteilernetzbetreiber anwendbare Tarifberechnungsmethode (im Folgenden: das Tarifdekret) von der wallonischen Regierung bei der zweiten Verlesung genehmigt.

TARIFE 2015-2016 UND VERLÄNGERUNG DER TARIFLICHEN ÜBERGANGSPERIODE

Bis die Bestimmungen des Tarifdekrets, das zurzeit ausgearbeitet wird (siehe vorheriger Abschnitt), in einer neuen Tarifberechnungsmethode berücksichtigt werden, hat die CWaPE eine Tarifberechnungsmethode für die ursprüngliche Übergansperiode für die Jahre 2015 und 2016 ausgearbeitet. Diese führt weitgehend die vorher von der KREG angewandten Tarifberechnungsmethoden fort. Diese Berechnungsmethode diente als Grundlage für die Genehmigung im Februar 2015 aller Tarifvorschläge und des Budgets von ORES für diese beiden Jahre (siehe Seite 42 des Tätigkeitsberichts von 2014).

Da das Tarifdekret noch nicht endgültig verabschiedet wurde, wird die CWaPE das Jahr 2017 als ein zusätzliches Jahr der ursprünglichen Übergangsperiode 2015-2016 betrachten mit einer Tarifberechnungsmethode im Einklang mit der in der Vergangenheit angewandten Methode. Im Anschluss an Gespräche mit den Verteilernetzbetreibern und einer öffentlichen Anhörung im Laufe des zweiten Semesters 2015 hat die CWaPE im Februar 2016 die für das Jahr 2017[2]. anwendbaren Tarifprinzipien genehmigt. Diese werden ORES im September 2016 bei der Unterbreitung ihrer Tarifvorschläge und ihres Haushaltsplans für das Jahr 2017 als Grundlage dienen.

DIE NEUE TARIFBERECHNUNGSMETHODE 2018-2022

Im Laufe des zweiten Semesters 2015 hat die Regulierungsinstanz auch Vorbereitungsarbeiten zur Ausarbeitung einer neuen Tarifberechnungsmethode 2018-2022 in die Wege geleitet. Die CWaPE möchte in der Tat die aktuelle Regulierung in mehreren Punkten weiterentwickeln und insbesondere:

- Regulierungsperioden über fünf Jahre einrichten, um die Tarifstabilität zu erhöhen und jeder wallonischen Legislaturperiode die Möglichkeit zu geben, allgemeine politische Leitlinien festzulegen, die in die Tarifberechnungsmethoden einbezogen werden;
- ein System zur Begrenzung der Erlöse des Typs „Revenue Cap" gekoppelt mit einem jährlichen Verbesserungsfaktor der Produktivität des Typs „Faktor X";
- ein spezifisches Anreizsystem zur Innovation miteinbeziehen, um die Netzbetreiber zu Forschungs- und Entwicklungsarbeiten anzuregen sowie zur Verbreitung innovativer Lösungen;
- die Struktur und die Unterbreitung der Tarife der Netzbetreiber überarbeiten, um einerseits die von ihnen angewandten Tarife zu vereinheitlichen und andererseits Regeln festzulegen, die für die Erstellung der Tarife im Einklang mit den Bestimmungen des Tarifdekrets (siehe weiter oben) anwendbar sind.

In diesem Sinne wurden mehrere Arbeitsgruppen im Laufe des zweiten Semesters 2015 – sowie zu Beginn des Jahres 2016 – organisiert zu den Themen: Bestimmung der kontrollierbaren/nicht kontrollierbaren Kosten, erlaubter Erlös, angemessene Gewinnspanne, Anreize zur Innovation und Tarifstruktur[3]. ORES hat sich an diesen Arbeitsgruppen aktiv beteiligt und Kommentare und Vorschläge formuliert in Beantwortung der technischen Leitlinien der CWaPE. Vorbehaltlich der Veröffentlichung des Tarifdekrets möchte die CWaPE im Laufe des Jahres 2016 die Veröffentlichung einer Tarifberechnungsmethode für die Regulierungsperiode 2018-2022 erreichen.

[2] Siehe www.cwape.be/docs/?doc=2628 und www.cwape.be/docs/?doc=2629

[3] Siehe www.cwape.be/?dir=7.7.1 wo, die gesamten Arbeitsdokumente über die verschiedenen Themen aufgeführt sind.

INTERREGIONALE INTERKOMMUNALEN: KONTEXT UND ENTWICKLUNG 2015

Im Februar 2014 wurde ein Kooperationsabkommen zwischen der flämischen Region, der Wallonie und der Region Brüssel-Hauptstadt in Bezug auf die „interregionalen" Interkommunalen geschlossen. Dieses Abkommen sieht insbesondere vor, dass das für jede interregionale Interkommunale anwendbare Recht in Sachen Organisation und Arbeitsweise der Interkommunalen und Verwaltungsaufsicht das Recht der Region ist, dem die juristischen Personen des öffentlichen Rechts unterliegen, die gemeinsam den Hauptanteil der Aktionäre ausmachen.

Außerdem wurde mit dem Sondergesetz vom 6. Januar 2014 über die Sechste Staatsreform die Kontrolle der Strom- und Erdgasverteilertarife ab dem 1. Juli 2014 von der föderalen Regulierungsinstanz auf die regionalen Regulierungsinstanzen übertragen. Seitdem haben die für diesen Bereich zuständigen Regulierungsinstanzen – nämlich die Wallonische Kommission für Energie in der Wallonie und die VREG in Flandern – jeweils Tarifberechnungsmethoden genehmigt, die für alle Gemeinden, die der territorialen Zuständigkeit ihrer Region unterliegen, gelten. Dies bedeutet, dass die interregionalen Verteilernetzbetreiber seitdem unterschiedliche Tarife vorsehen müssen je nach den Tarifberechnungsmethoden, die den Gemeindegruppen jeder Region eigen sind. Da diese grundsätzlich unterschiedlich sind, müssen die interregionalen VNB für die Gemeinden jeder betroffenen Region unterschiedliche Abschlüsse und Tarife erstellen, deren Umsetzung äußerst umständlich ist.

Verschiedene flämische und wallonische Gemeinden waren und, was einige von ihnen betrifft, sind immer noch von diesen Änderungen der rechtlichen Bestimmungen betroffen. Es handelt sich dabei insbesondere um die Voeren-Gemeinden (die von ORES versorgt werden), um Comines-Warneton, Mont-de-l'Enclus, Frasnes lez Anvaing, Celles und Ellezelles (die – wobei einige von ihnen nur teilweise - von Gaselwest (Eandis) versorgt werden) sowie um Chastre, Incourt, Perwez und Villers-la-Ville in Wallonisch-Brabant (die – wobei einige von ihnen nur teilweise - von PBE (Infrax) versorgt werden).

Im Hinblick auf eine Vereinfachung, Rationalisierung und Vereinheitlichung sind die betroffenen Betreiber zu der Schlussfolgerung gekommen, dass es sinnvoll sei, diese Gemeinden an einen Netzbetreiber zu übertragen, der in ihrer Region ansässig ist. Zahlreiche Kontakte zwischen Gemeinden und VNB haben im Laufe des Jahres 2015 stattgefunden, um diese Übertragung vorzubereiten.

Bis zum Jahresende konnten zwei Maßnahmen abgeschlossen werden, um die Übertragung der Voeren-Gemeinden an Inter-Energa und Infrax Limburg sowie die vollständige Übertragung der Gemeinde Frasnes-lez-Anvaing an ORES Assets zu regeln. Diese beiden Maßnahmen sind am 1. Januar 2016 gültig geworden, begleitet von Übergangsbedingungen für den Betrieb, um eine reibungslose Übertragung für die betroffenen VNB zu ermöglichen.

Außerdem wurden Gespräche für die Übertragung von PBE (Wallonisch-Brabant) an ORES Assets in die Wege geleitet. Insofern die betroffenen Gemeinden bis Ende des ersten Semesters 2016 dazu Stellung nehmen, müsste das Übertragungsvorhaben auf die Tagesordnung der Generalversammlung von ORES Assets von Dezember 2016 gesetzt werden können.

5. ORES, ein verantwortungsvolles und nachhaltiges Unternehmen

HAUSHALTSEINSPARUNGEN UND VERANTWORTUNGSBEWUSSTSEIN

Wie im vorherigen Kapitel erläutert, hat die CWaPE während des Sommers 2015 einen Vorschlag für eine neue Tarifberechnungsmethode für den Zeitraum 2018-2012 unterbreitet. Diese Methode grenzt sich von der Vergangenheit ab. Die CWaPE schlägt vor, die Tarifberechnung nicht mehr an die vom Unternehmen angegebenen Kosten anzulehnen, sondern – wie heute ganz generell in Europa , aber auch in den beiden anderen Landesregionen praktiziert – die Haushaltsmittel global festzulegen mit einer Begrenzung der Tarife nach oben und somit der Mittel, über die der VNB zur Erfüllung seiner Aufgaben verfügt. Somit schränkt die CWaPE Tariferhöhungen ein, indem sie die VNB zu einer Produktivitätssteigerung auffordert. Die Regulierungsinstanz schafft Anreize für eine Optimierung der Verwaltung, indem sie akzeptiert, dass ein Teil des Ergebnisses dieser Bemühungen den VNB zufällt. Dies nennt man eine anreizorientierte Regulierung, wobei der Netzbetreiber zur Kostenkontrolle angeregt wird, da ein Teil seiner Bemühungen ihm zugutekommt.

Gleichzeitig hat ORES strategische, mittelfristig ausgerichtete Projekte in die Wege geleitet: Atrias, Smart Metering, Smart Grid sowie ein wichtiges Projekt mit dem Namen „Den Kunden das Leben erleichtern". Diese Projekte spielen eine Schlüsselrolle in der Bewältigung der zukünftigen Herausforderungen; das Unternehmen muss in der Lage sein – sowohl auf Ebene des Personals als auch der erforderlichen Finanzmittel – diese gleichzeitig zu bewältigen im Hintergrund der Kostenkontrolle, die sich 2018 abzeichnet. Der Direktionsausschuss hat in den vergangenen Monaten diese Projekte im Einzelnen analysiert in Bezug auf die Ziele, die Terminplanung für ihr Rollout und natürlich die Personal- und Haushaltsmittel, die für deren Umsetzung erforderlich sind.

Angesichts all dieser Elemente ist es offensichtlich, dass der Erfolg des Unternehmens auf einer Verbesserung seines Leistungsniveaus beruht und somit auf einer besseren Kontrolle seiner Ausgaben und Investitionen. Ende 2015 hat der Verwaltungsrat den Direktionsausschuss zur Festlegung und Umsetzung eines Leistungsplans bevollmächtigt, der „Optimum" getauft wurde.

Der Optimum-Plan beruht im Grunde genommen auf einem Kulturwandel. Jeder Mitarbeiter von ORES muss auf seiner Ebene den Weg der ständigen Optimierung und Kosteneinsparung gehen. Optimum ist eine Notwendigkeit für ORES und muss ohne Verzögerung von allen treibenden Kräften des Unternehmens „angenommen" werden. Dank der Bemühungen, die bereits seit mehreren Jahren unternommen werden, sind wir ein gesundes Unternehmen. Dank dieser Trümpfe können wir unserer Zukunft mit großer Gelassenheit entgegensehen, insofern wir so handeln, dass ORES die Möglichkeit hat, sich schrittweise den neuen Tatsachen ihres Umfelds anzupassen. Unser Wille ist klar: operative Effizienz und Einsparungen erreichen, um diese Wertschöpfung anschließend unter unsere Mitarbeiter, unsere Kunden und unsere Aktionäre zu verteilen.

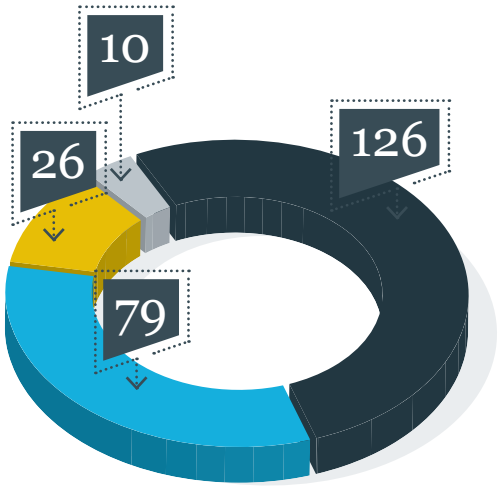
AUSBILDUNG UND BESCHÄFTIGUNG: DIE ZUKUNFT VORBEREITEN

Die ORES-Politik im Bereich des Personalmanagements zielt naturgemäß darauf hin, die Zukunft ihrer Tätigkeiten zu gewährleisten, hochwertige Arbeitsplätze anzubieten und Kompetenzen zu entwickeln. Um sich den zahlreichen künftigen Herausforderungen zu stellen, hat sich ORES zudem an Partnerschaften mit Akteuren im Beschäftigungsbereich beteiligt, um die duale Berufsausbildung zu fördern und zur Aufwertung der technischen Berufe beizutragen.

- **Anwerbung von Talenten**

Bei ihrer Suche, Auswahl und Anwerbung berücksichtigt ORES Mitarbeiter, die über die für das Unternehmen erforderlichen operativen und menschlichen Kompetenzen verfügen. 2015 wurden 241 Arbeitsverträge unterzeichnet, davon 136 Neueinstellungen.

IM JAHR 2015 UNTERZEICHNETE ARBEITSVERTRÄGE



- FÜHRUNGSPERSONAL
- ANGESTELLTE

NEUE ARBEITSVERTRÄGE

- ÜBERGANG ZU EINEM VERTRAG AUF UNBESTIMMTE ZEIT
- VERLÄNGERUNGEN

Im Laufe des Jahres 2015 hat die für die Personaleinstellung zuständige Abteilung von ORES mit dem Ziel einer kontinuierlichen Verbesserung mehrere Initiativen gleichzeitig ergriffen: Anwendung und Weiterverfolgung des Einstellungsplans, der dem spezifischen Bedarf der Deutschsprachigen Gemeinschaft Rechnung trägt, weitere Einbeziehung der Medien und sozialen Netzwerke in das Einstellungsverfahren, Auswahl des Zeitarbeitspersonals – und dessen systematische Bewertung – durch die Mitarbeiter der Personalabteilung von ORES und nicht mehr durch auswärtige Agenturen.

Was die innerbetriebliche Personalbeschaffung betrifft, bietet ORES ihren Personalmitgliedern weiterhin Perspektiven. Im Jahr 2015 hat die Personalabteilung ihr Fachwissen im Rahmen der innerbetrieblichen Stellenausschreibungen weiterentwickelt dank der Einführung von zusätzlichen Tests, Rollenspielen oder der Schaffung einer eigens der innerbetrieblichen Personalbeschaffung gewidmeten Rubrik im Intranet des Unternehmens, die Ratschläge für eine effizientere Bewerbung beinhaltet.

- **Entwicklung der Talente**

Die Aus- und Weiterbildung ist eines der Standbeine der Personalpolitik von ORES. Mehr als 6% der Lohnmasse des Unternehmens sind ihr gewidmet. Von 104.906 Schulungsstunden, die 2015 erteilt wurden, betrafen ungefähr 30.000 strategische Projekte (Anwendungen, Sicherheit, ...).

Zur Förderung des kulturellen Wandels unseres Unternehmens wurden 2015 mehrere Initiativen im Bereich der Aus- und Weiterbildung ergriffen und insbesondere nachfolgende:

- **Erster Einblick und Rückblick:** damit die neu eingestellten Personalmitglieder die Werte von ORES erleben können, wurde der Ablauf des Empfangstags überdacht. Dieser Empfangstag trägt nun den Namen „Erster Einblick" und ermöglicht unseren neuen Kollegen/innen, ORES, ihre Berufe und ihre Unternehmenskultur zu entdecken. Der „erste Einblick" wird 2 oder 3 Jahre später erneut unter dem Namen „Rückblick" aufgegriffen. Es wird dann Bilanz gezogen über die ersten Jahre im Unternehmen und die Art und Weise, wie die Werte im Berufsalltag gelebt werden.

- **DOMO :** 2015 war auch der Startpunkt der Entwicklung des Ausbildungsprogramms DOMO. Zur Erinnerung: Das Projekt DOMO zielt darauf ab, eine neue Unternehmenskultur zu schaffen anhand einer neuen Art und Weise zu arbeiten, die ein auf Vertrauen beruhenden Managementstil, die Übergabe von Verantwortung und Autonomie fördert und die Mobilität der Mitarbeiter erleichtert, ihre Mitarbeit verstärkt und ihr Wohlbefinden an der Arbeit verbessert.

- **Zusammenarbeit mit den Schulen und Ausbildungseinrichtungen**

Neue Technologien, neuartige Kompetenzen, digitale Revolution … mehr denn je muss die Unternehmenswelt zum Co-Ausbilder an der Seite der Unterrichtseinrichtungen (CEFA) oder der Schulungseinrichtungen wie das FOREM und das IFAPME werden. Und die Zeit drängt, denn die Kluft zwischen Angebot und Nachfrage von Kompetenzen wird allmählich immer größer. So blieben im Jahr 2015 ungefähr 100.000 Stellen in Belgien unbesetzt, darunter eine große Mehrheit in den wissenschaftlichen und technischen Bereichen. Gleichzeitig verfügen 460.000 Arbeitssuchende nicht über die notwendigen Kompetenzen, um den Anforderungen der Unternehmen zu entsprechen.

Die Schulen und Unternehmen in den uns umgebenden Ländern – Frankreich, Deutschland, Schweiz, die Niederlande, die skandinavischen Länder … – haben sich schon seit Langem über die duale Ausbildung angenähert, eine Formel, die der Lehrlingsausbildung ähnlich ist und wo die Dualität zwischen Praxis und Theorie einen wahren Mehrwert schafft. Dadurch können einerseits die Unternehmen die (oft mangelhaft vorhandenen) Kompetenzen finden, die sie brauchen, und andererseits die Bürger (insbesondere die jüngeren) besser auf den Einstieg in die Berufswelt vorbereitet werden.

Nach dem Vorbild von dem, was bereits gewissermaßen erfolgreich in der Deutschsprachigen Gemeinschaft praktiziert wird, greift ORES seit mehreren Jahren auf die duale Ausbildung zurück. So sind zahlreiche Praktikanten zum Unternehmen hinzugestoßen, sei es für Stellen im technischen oder administrativen Bereich, und konnten letztendlich oft eingestellt werden. Im Rahmen von umfangreichen Arbeiten (Vektorisierung) zur Digitalisierung von Netzplänen hat ORES in Zusammenarbeit mit dem FOREM von Nivelles mehrere Arbeitssuchende getroffen, die von einer Ausbildung als technische Zeichner begeistert waren. Dreizehn von ihnen wurden ausgewählt – aufgrund ihrer Motivation, ihrer Vision des Unternehmens und dessen Werte, ihrer Art und Weise, mit den Kunden umzugehen, und ihrer Lernfähigkeit -, bevor sie einer 10monatigen Schulung folgten, während der sie regelmäßig sowohl an ihrem Arbeitsplatz im Unternehmen als auch im Schulungszentrum anwesend waren. Dieses Vorhaben wurde von Erfolg gekrönt, da nach Beendigung ihrer Ausbildung elf dieser Zeichnerlehrlinge einen Arbeitsvertrag mit ORES unterschrieben haben.

Parallel dazu hat ORES sich auch mit dem Mangel an Industrieingenieuren befasst. Jedes Jahr suchen die Unternehmen etwa 1.700 Industrieingenieure, während zeitgleich nur 1.200 Ingenieure diplomiert werden. Wir haben also vorgeschlagen, einen Master auf dem dualen Ausbildungsweg – mit Universitätsniveau – in Zusammenarbeit mit der „Haute École Condorcet" von Charleroi entwickeln, und haben dieses Vorhaben unterstützt. Dieser Master richtet sich an Personen mit einem technischen Bachelorabschluss (in den Bereichen Elektromechanik, Industrieinformatik …), die ihre Ausbildung fortführen und gleichzeitig ein Standbein in der Arbeitswelt haben möchten.

Angesichts des sozialen und wirtschaftlichen Kontexts in der Wallonie haben diese beiden Erfahrungen, unter anderen, gezeigt, dass der duale Ausbildungsweg zu einer wahren Exzellenz in einer Win-Win-Beziehung für die Lernenden und die Unternehmen führt.

- **ORES tritt für die Jugend ein**

Vom 27. April bis zum 10. Mai fand die 7. Auflage der Europäischen Jugendwoche in Belgien sowie in zahlreichen Ländern des Kontinents statt. In diesem Jahr wurde mit dieser Veranstaltung das Ziel verfolgt, „junge Menschen zu ermutigen, sich am Arbeitsmarkt und an der Gesellschaft zu beteiligen, und sie dabei zu unterstützen". Um über dieses Thema zu debattieren, hat ORES die jungen Eupener und verschiedene Akteure der Deutschsprachigen Gemeinschaft in ihren Räumlichkeiten versammelt.

Die Veranstaltung, die von der JCI Eupen und dem Arbeitskreis Schule-Wirtschaft organisiert wurde, hat während zwei Tagen eine angeregte Diskussion zwischen Jugendvertretern, Elternvereinigungen und politischen und wirtschaftlichen Vertretern in den Räumlichkeiten unseres Standorts von Eupen ermöglicht.

SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ UND GEFAHRENVERHÜTUNG

Die Sicherheit spielt beim Betrieb der Strom- und Gasverteilernetze und der öffentlichen Beleuchtung eine vorrangige Rolle. Der interne Dienst für Gefahrenverhütung und Schutz am Arbeitsplatz (IDVA) unterstützt den Arbeitgeber bei der Umsetzung der Sicherheitspolitik in seinem Unternehmen.

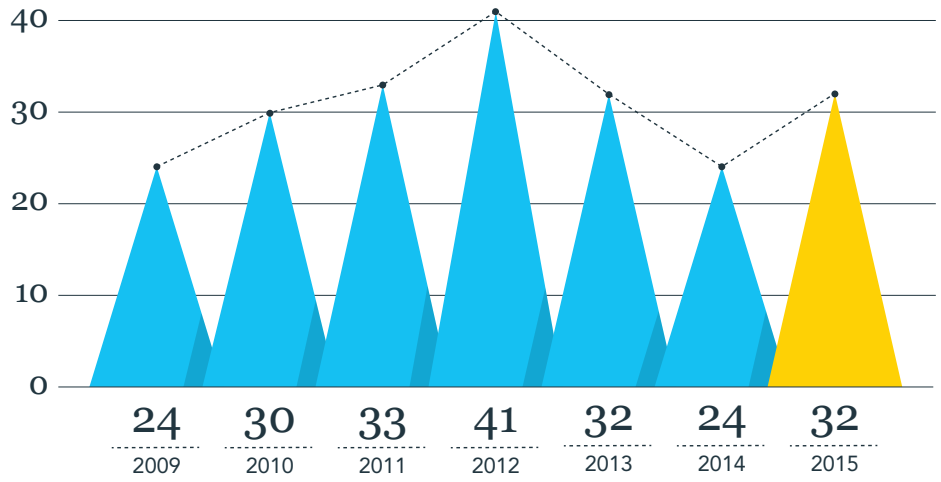
Die Tätigkeiten von ORES sind von Natur aus risikobehaftet, da Strom und Erdgas potenziell gefährliche Substanzen sind. Es ist daher wesentlich, die Sicherheit unserer Techniker sowie der Nutzer und Anwohner unserer Netze zu gewährleisten, indem wir deren einwandfreie Funktionsweise über geeignete präventive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

Die Sicherheit am Arbeitsplatz lässt sich anhand von zwei Parametern messen: Häufigkeitsgrad und Schweregrad der Unfälle. 2015 sind die Ergebnisse gegenüber den Vorjahren rückläufig. Die Gesamtanzahl Arbeitsunfälle stieg von 24 auf 32 und die Anzahl Arbeitsunfähigkeitstage stieg um nahezu 400 Einheiten.

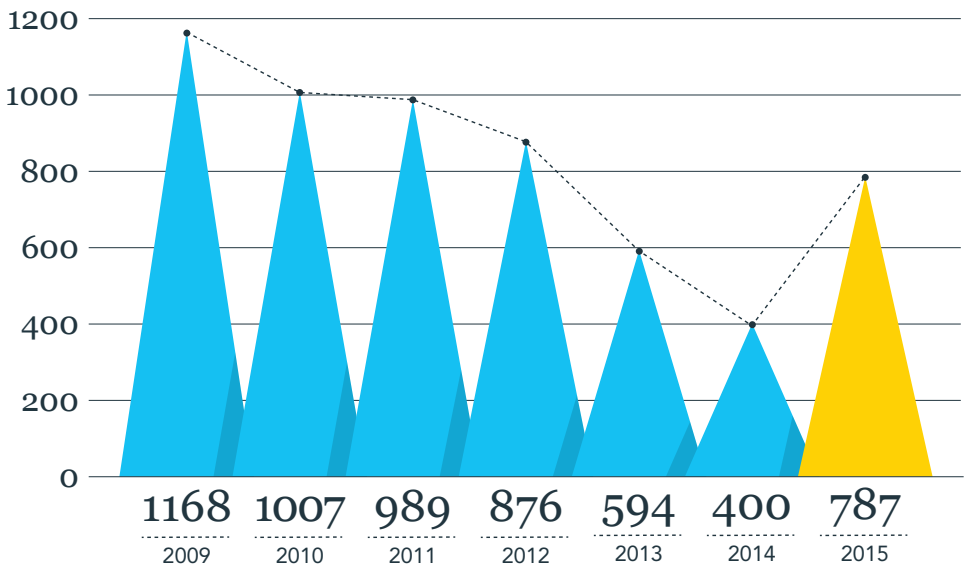
- **Zu einer gemeinsamen Wachsamkeit**

Um sich dieser besorgniserregenden Situation zu stellen, hat der interne Dienst für Gefahrenverhütung und Schutz am Arbeitsplatz im Jahr 2015 eine neue Werbekampagne unter dem Namen „Gemeinsam wachsam" geführt. Diese wird sich im Rahmen der Entwicklung des Sicherheitsplans des Unternehmens über einen Zeitraum von fünf Jahren erstrecken. Eine auf Vorbeugung ausgerichtete Unternehmenskultur, die vom gesamten Personal getragen und geteilt wird, wurde als entscheidendes Element zur Erreichung nachhaltiger Leistungen erkannt. Mehrere Dienste und Abteilungen des Unternehmens haben im Jahr 2015 dieses ehrgeizige Ausbildungsprogramm gestartet. Die Vorgesetzten haben an einer zweitätigen Ausbildung teilgenommen. Dort wurden die Manager an ihre gesetzlichen Verpflichtungen erinnert und haben Führungstechniken erlernt, die ihnen ermöglichen, das Verhalten anderer Personen auf positive Weise zu beeinflussen. Im Laufe des zweiten Semesters wurden Tage gemeinsamer Wachsamkeit für die Teamleiter und ihre Mitarbeiter im Form von Ateliers organisiert, die in einem professionellen und geselligen Rahmen stattfanden. Dort konnte jeder Teilnehmer verschiedene Situationen testen, die ihn dazu bringen sollten, sein sicherheitsbezogenes Verhalten nachhaltig zu ändern.

ENTWICKLUNG DER ANZAHL UNFÄLLE



ENTWICKLUNG DER ANZAHL VOLLSTÄNDIGER ARBEITSUNFÄHIGKEITSTAGE



UMWELTVERANTWORTUNG

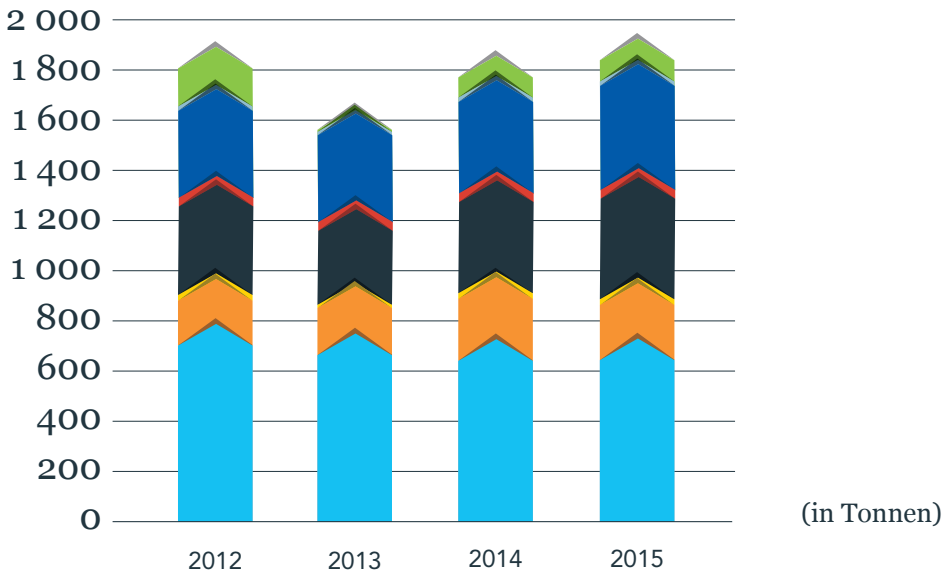
ORES will ihre Verpflichtungen im Umweltbereich voll und ganz wahrnehmen. Wir möchten möglichst Auswirkungen unserer Tätigkeiten auf den Menschen und auf die Umwelt vermeiden. Ein mit Umweltfragen beauftragtes Team befasst sich mit Aufgaben wie beispielsweise der Umweltbilanz und der betriebsinternen Sensibilisierung für Maßnahmen zur Vermeidung und Beseitigung von Umweltbelastungen.

Im April 2015 hat ORES einen neuen Containerpark an ihrem Standort von Namur eingeweiht. Im Laufe des Jahres hat das Unternehmen auch die ersten schwefelhexafluoridhaltigen (SF6) Hochspannungszellen entsorgt, ein gefährlicher Abfallstoff, der zuvor noch nicht entsorgt werden konnte. Dieser Abfallfluss wird in einem spezialisierten Unternehmen in Frankreich verarbeitet.

Die nachfolgende Grafik zeigt eine regelmäßige Verringerung der Anzahl Tonnen gewöhnlicher Industrieabfälle: 702 Tonnen weniger im Jahr 2012 und 639 Tonnen weniger im Jahr 2015. Im Gegenzug wurde im oben erwähnten Rahmen ein größeres Volumen an Trafos entsorgt: 405 Tonnen im Jahr 2015 gegenüber 352 im Jahr 2012. Die Entsorgung von sonstigen Metallen – Alteisen, Kupfer, Aluminium – stieg ebenfalls von 349 Tonnen im Jahr 2012 auf 433 Tonnen im Jahr 2015. Dies ist einerseits auf eine Erhöhung bestimmter Tätigkeiten zurückzuführen und andererseits auf eine bessere Abfallsortierung in den Parks.

„Cleaning Days" wurden an den verschiedenen Standorten von ORES organisiert, um die Verwaltung der Archive und die Einrichtung der Räumlichkeiten zu optimieren. Diese haben sich ebenfalls auf die Sortierung von Papier und Karton ausgewirkt, so dass in diesem Jahr 233 Tonnen entsorgt werden konnten.

GESAMTVOLUMEN ABFALL



(in Tonnen)

- GEWÖHNLICHE INDUSTRIEABFÄLLE (KLASSE II, DIB)
- TRAFOS
- ASBEST
- KLEINE GEFÄHRLICHE ABFÄLLE
- PAPIER/KARTON GEMISCHT
- HOLZ
- KUPFER, BRONZE, MESSING
- VERSEUCHTE ERDE
- VERSCHIEDENE ÖLE
- AUSSORTIERTE AUSRÜSTUNGEN
- SONSTIGE METALLE
- SF6-ZELLEN

Es ist ebenfalls zu vermerken, dass sich das Unternehmen im Laufe des Jahres 2015 zum Ziel gesetzt hatte, an ihren verschiedenen Standorten den Ausdruck auf Papier zu verringern – vor allem was besonders teure Farbausdrucke betrifft. Diese Politik zeigte Erfolge und wird heute fortgeführt, insbesondere durch die Entwicklung von IT-Tools und –Anwendungen, um unter Berücksichtigung der berufsrelevanten Möglichkeiten innerhalb des Unternehmens möglichst „Null Papier" zu erreichen.

GRÜNERE GEBÄUDE

ORES integriert die Dimension der Nachhaltigkeit auch in die Verwaltung ihres Gebäudekapitals. Die in diesem Bereich getätigten Investitionen beruhen auf Überlegungen in den Bereichen Umwelt, Wirtschaft und Gesellschaft.

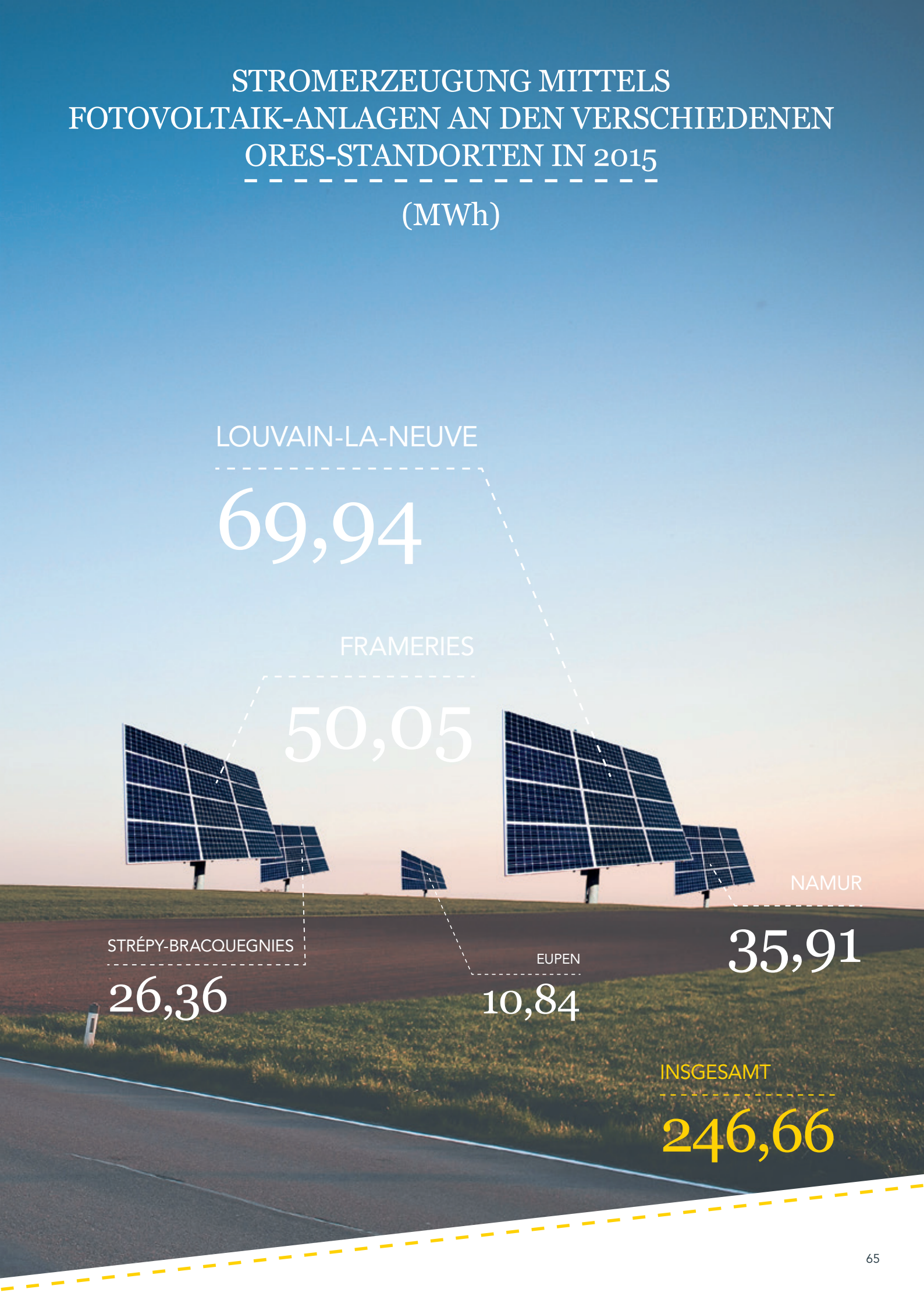
So wurden an zahlreichen Standorten des Unternehmens Fotovoltaikmodule installiert: Die Gebäude von Aye, Eupen, Frameries, Leuze, Louvain-la-Neuve, Namur, Strépy-Bracquegnies und Verviers sind mit Anlagen ausgerüstet mit unterschiedlichen Leistungen von 7 bis 70 kWc, abhängig von ihrem lokalen Verbrauch.

Außerdem wird die HVAC-Verwaltung (Heizung, Klimatisierung und Lüftung) an den großen Standorten nun computergesteuert. Diese Art der Überwachung – es wird von „zentralisierter technischer Verwaltung" oder GTC gesprochen – wird eingesetzt, um die Raumtemperatur dank der Einbeziehung spezifischer Daten besser zu regeln. Diese berücksichtigen nicht nur die Außentemperatur, sondern auch die Arbeitszeiten, die Besetzung der Räume oder die Lage der Büros.

Für die meisten unserer Gebäude entsprechen die angewandten Technologien den Infrastrukturen, die bereits mehrere Dutzend Jahre alt sind. Der Standort von Leuze-en-Hainaut hingegen, der 2015 errichtet wurde, wurde so konzipiert, um dem Modell eines nachhaltigen Baus gemäß der Valideo-Zertifizierung zu entsprechen. Dieser Bau ist mit den neuesten Techniken in den Bereichen Isolierung, Wasserverwaltung, Heizung, Lüftung und Lichtnutzung ausgestattet. Der neue Sitz von ORES in der Wallonie Picarde wurde gemäß dem Prinzip der bioklimatischen Architektur konzipiert und ist Ausdruck der Unternehmensziele im Bereich der nachhaltigen Entwicklung.

STROMERZEUGUNG MITTELS FOTOVOLTAIK-ANLAGEN AN DEN VERSCHIEDENEN ORES-STANDORTEN IN 2015

(MWh)



INTERV
D'UN T
Afin que les Wallons aient accès à l'é
les travailleurs d'ORES doivent assure
du réseau électrique. Découvrons en
hors du commun.
> Pouvez-vous nous expliquer
votre métier ?
> Comment
pour répa
Les techniciens portent
des équipements spéciaux
pour travailler.
ILS ÉCLAIRE
LES RU

ORES-LEHRSTUHL

Der 2012 gegründete ORES-Lehrstuhl besteht aus einer Partnerschaft zwischen der Universität von Mons und unserem Unternehmen mit dem Ziel, ein Kompetenzzentrum im Bereich der intelligenten Netze und Zähler zu schaffen und zu entwickeln. In Verbindung mit diesem Lehrstuhl werden Thesen von Doktoranden zu verschiedenen Studienthemen finanziert.

Am 19. November 2015 fand der 3. jährliche Begegnungstag im Rahmen des ORES-Lehrstuhls „Smart Grid – Smart Metering" in der polytechnischen Fakultät der Universität von Mons statt.

Vor dem Hintergrund der Energiewende und der schnellen Entwicklung von erneuerbaren und flukturierenden Energien haben die Teilnehmer aus dem Lehrbereich die Notwendigkeit unterstrichen, die „Möglichkeit, die Netze zu beobachten" zu verbessern und sich mit leistungsstarken Planungsmitteln zu rüsten. Sie haben den Bedarf an „mehr Intelligenz" hervorgehoben, insbesondere was die Analyse und Modellierung der Daten betrifft, eine der wesentlichen Herausforderungen für den Sektor. Die Stromverteilung wird zu einem zunehmend hochentwickelten Beruf, mit zahlreichen und immer mehr zufallsbedingten Wechselwirkungen, die dennoch geplant werden müssen. Das zu bearbeitende Datenvolumen wächst unaufhörlich. Die Verwaltung der „Big Data" oder von Megadaten verlangt neue Kompetenzen.

Die wirtschaftlichen Akteure haben ihrerseits die Herausforderungen und Chancen einer immer „smarteren" Welt erwähnt. Es geht darum, innovative Initiativen zu ergreifen, um in Zukunft die von den Behörden festgelegten Ziele in den Bereichen Energie und Klima zu erreichen und gleichzeitig den Fortbestand der elektrischen Infrastruktur zu niedrigen Kosten zu gewährleisten und dabei die wirtschaftliche Entwicklung mit den Interessen des Bürgers zu vereinbaren. Synergien und Komplementarität zwischen Akteuren aus unterschiedlichen Bereichen können praktische Lösungen bieten. Das Teilen von Strom- oder Wärmeressourcen – auf kleiner Ebene in Öko-Wohnvierteln oder auf breiterer Ebene in Industriegeländen – einhergehend mit einer zentralen und effizienten Verwaltung der gegenseitigen Erzeugung und des Verbrauchs – scheint einer der Wege für die Zukunft zu sein.

Der Studientag endete mit der Unterschrift eines Kooperationsprotokolls über die intelligenten Zählanlagen zwischen ORES und EDF International Networks, der Gesellschaft der EDF-Gruppe, die das Knowhow und das Fachwissen im Netzbereich auf internationaler Ebene aufwertet. Diese Zusammenarbeit besteht erstmals in einer technischen Hilfestellung für unser Unternehmen, was die Übernahme der funktionellen und technischen Spezifikationen des intelligenten Zählersystems „Linky" betrifft, das der französische VNB ERDF eingerichtet hat.

NÄHE, LOKALE VERANKERUNG UND SOLIDARITÄT

Da ihre Tätigkeiten einen wesentlichen Charakter für die Bevölkerung haben, unterhält ORES enge Beziehungen zu den Gemeinden und ihren Bürgern. Wir arbeiten in verschiedenen Eigenschaften mit Organisationen zusammen, deren Partner wir sind, und unsere Politik ist auf regionale und lokale Initiativen ausgerichtet, die insbesondere das soziale Gefüge stärken.

- **Zusammenarbeit mit der Kinderzeitung**

Durch ihre Teilnahme an Sensibilisierungs- und Pädagogikmaßnahmen rund um ihre Berufe und Herausforderungen möchte ORES die Energiewelt zugänglicher und „lesbarer" für ihre Kunden von heute … und von morgen machen. So haben wir uns 2015 an der Redaktion eines Themenartikels mit dem Titel „Entdeckungsreise durch die faszinierende Welt des Stroms" beteiligt, der als Beilage zur Kinderzeitung verteilt wurde.

Mit einem Zielpublikum im Alter von 9 bis 13 Jahren will die Zeitschrift den jungen Lesern (und manchmal auch ihren Eltern) helfen, die Welt, die sie umgibt, besser zu verstehen. In dem Artikel haben wir Themen wie die Energiewende oder die Entwicklung von intelligenteren Netzen und Zählern angeschnitten, um die neue Generation hinsichtlich der Herausforderungen der Entwicklungen des Marktes zu sensibilisieren. Anfang 2016 wurde ein zweiter Artikel zum Thema Erdgas verfasst und in Umlauf gebracht.

- **2015 schlug das Herz von ORES auch für Mons**

Im Laufe des Jahres 2015 haben sich Millionen von Besuchern, die die europäische Kulturhauptstadt besuchen wollten, unter dem Motto „2015 schlägt mein Herz für Mons. Und deins?" versammelt. Als Partner in der Organisation, und insbesondere für die Ausstellung zeitgenössischer Kunst Atopolis, hat ORES zum Erfolg von Mons als europäische Kulturhauptstadt 2015 beigetragen.

- **Museum der Fotografie**

Das Museum der Fotografie in Charleroi setzt Maßstäbe nicht nur in Belgien, sondern auch im Europa der Fotografie. 2015 besuchten mehr als 70.000 Menschen das Museum. Seit 2012 unterstützt ORES das Museum und insbesondere eine Initiative, welche die Arbeit mehrerer belgischer und internationaler Fotografen hervorhebt, die die aktuelle Entwicklung der Stadt Charleroi in Bildern darstellen.

- **ORES, Partner der Aktion „Viva for Life"**

Mit der Aktion „Viva for Life" sollen Gelder zugunsten von jungen Kindern gesammelt werden, die in der Föderation Wallonie-Brüssel unterhalb der Armutsgrenze leben.

Zum ersten Mal fand die Aktion vom 17. bis 23. Dezember 2015 in Charleroi anlässlich des Weihnachtsmarkts statt. Während Vivacité 144 Stunden lang ununterbrochen eine Sendung zu diesem Thema ausstrahlte, hat ORES auf dem Markt Weihnachtskugeln zugunsten der Aktion verkauft. Dank des an diesem Tag erreichten Gesamterlöses und der über Internet gesammelten Gelder konnten 8.500 Euro an die Aktion gespendet werden.

- **Unterstützung von Vereinigungen im Rahmen von „CAP48"**

ORES ist ebenfalls ein Partner der Aktion CAP48, die eine verbesserte soziale Integration von Personen mit einer Behinderung fördert. Im Jahr 2015 wurden zwei Projekte unterstützt.

Das erste Projekt betrifft die VoG „L'aide aux handicapés – Home Charles Vanneste" in Estaimpius, die 32 Personen mit einer leichten oder moderaten geistigen Behinderung beherbergt. Sie begleitet und betreut die Bewohner, damit sie sich in ihren Lebensprojekten entfalten können, u.a. in verschiedenen kreativen Ateliers. Dank der Unterstützung von ORES wird die energetische Leistung von 25 Einzelwohnungen durch das Auswechseln der Türen und Fenster verbessert werden können.

Das zweite Projekt betrifft das „Institut Médico-Pédagogique Saint-Joseph" in Theux, wo etwa siebzig Personen mit einer Behinderung oder Verhaltensstörungen untergebracht sind. Dank der Arbeiten zur Renovierung und Wärmeisolierung von mehreren Häusern wird die Vereinigung erhebliche Einsparungen in den Bereichen Heizung und Wartung erzielen.

- **Partner von Télévie**

ORES unterstützt auch die Aktion Télévie, die seit 25 Jahren Gelder zugunsten der Krebs- und Leukämieforschung sammelt. Dank des Einsatzes unserer Mitarbeiter wurde 2015 ein Scheck für einen Gesamtbetrag von 20.000 Euro anlässlich der Abschlussfeier der Aktion übergeben. Zahlreiche Initiativen wurden betriebsintern in die Wege geleitet, um diese Gelder zu sammeln.

- **Ausbildung von zwei Ingenieuren, die mit der Elektrifizierung des Virunga-Parks in DRC beauftragt waren**

Zwei junge Ingenieure, die mit der Elektrifizierung des Parks von Virunga in der Demokratischen Republik Kongo beauftragt waren, wurden einen Monat lang in der „Schulungsbrigade" von ORES in Aye (Marche-en-Famenne) aufgenommen. Dort haben sie einige Ausbildungsmodule für die Techniker, die im Betrieb von Freileitungsnetzen tätig sind, erfolgreich absolviert.

Nach ihrer Rückkehr im Lande haben die beiden Vertreter ihr erworbenes Wissen bei dem Bau einer Hochspannungsleitung und der Aufsicht der Inbetriebnahme eines neuen Wasserkraftwerks zur Versorgung dieses nagelneuen Netzes konkret umgesetzt.

- **ORES bringt ihr Fachwissen für die Renovierung des Krankenhauses von Mwenga (Sud-Kivu) ein**

In Süd-Kivu ist das Krankenhaus von Mwenga die einzige Struktur im Gesundheitsbereich in einer Gegend, die mehr als 120.000 Bewohner zählt. Das Krankenhaus, das vor mehreren Jahrzehnten errichtet wurde, ist im Laufe der Zeit mangels materieller und finanzieller Mittel verfallen. Um ihm ein zweites Leben zu schenken, insbesondere durch das Anbringen von Fotovoltaik-Modulen, hat sich die VoG „Brüderlichkeit in Kivu" 2015 vor Ort begeben und hat ORES um technische und logistische Hilfe gebeten. Drei Mitarbeiter des Unternehmens haben die einheimischen technischen Mitarbeiter mit ihrem technischen Fachwissen unterstützt, um ihnen die Möglichkeit zu geben, autonom zu arbeiten und die erforderlichen Arbeiten und Instandsetzungen durchzuführen.

- **Unterstützung für die Gemeinde von Sambreville zum Empfang von Flüchtlingen**

2015 hat die Flüchtlingskrise Europa gekennzeichnet. Unser Unternehmen besitzt drei unbewohnte Häuser in Auvelais und hat der Gemeinde von Sambreville vorgeschlagen, Asylanwärter dort zwischenzeitlich im Rahmen einer Vereinbarung mit FEDASIL unterzubringen. Während mehreren Wochen haben Mitarbeiter des Unternehmens die Häuser ehrenamtlich aufgefrischt und eingerichtet. So konnten Anfang 2016 mehrere Flüchtlingsfamilien dort aufgenommen werden.

ORES
ORES
ORES

Kontaktdaten

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

www.ores.net

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

© hungryminds.be

Verantwortlicher Herausgeber: Jean-Michel Brebant - Rue Antoine de Saint Exupéry 18 - 6041 Gosselies / Juni 2016